



Relatório de Actividades e Contas 2022

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	13
6. Desempenho Organizacional	17
6.1. Conselho de Administração	17
6.2. Metas de Desempenho Organizacional	19
6.3. Departamento Administrativo e Financeiro	25
6.4. Departamento de Formação de Activos	30
6.5. Departamento de Educação	32
6.6. Departamento de Actividades Ocupacionais	34
6.7. Departamento de Formação	37
6.8. Departamento de Emprego	41
6.9. Departamento de Residências	43
6.10. Departamento de Apoio Domiciliário	45
6.11. Casa de Abrigo	48
6.12. Actividades de Inclusão e Autodeterminação	51
7. Melhoria Contínua	54
7.1. Plano de Melhoria 2022	54
7.2. Desenvolvimento de Projectos	56
7.3. Indicadores de Melhoria Contínua	63
8. Desempenho Estratégico e Operacional	65
8.1. Acompanhamento do Plano Estratégico	65
8.2. Encerramento do Plano Estratégico 2020-2022	68
8.3. Acompanhamento do Plano de Actividades 2022	71
9. Análise Global - Objectivos e Metas 2022	72
10. Anexos	74
10.1. Caracterização da População Atendida	74
10.2. Cronograma de Funcionamento Previsto/Realizado	76
10.3. Cronograma Reuniões	77
10.4. Plano de Meios	78
11. Balanço e Demonstração de Resultados	80
11.1. Balanço a 31 de Dezembro de 2022	80
11.2. Demonstração dos Resultados por Natureza a 31 de Dezembro de 2022	82
11.3. Demonstração de Fluxos de Caixa a 31 de Dezembro de 2022	83
11.4. Demonstração das Alterações nos Fundos Patrimoniais	85
11.5. Notas anexas às demonstrações financeiras	87
12. Certificação Legal das Contas	109
13. Parecer do Conselho Fiscal	111

1. Enquadramento

Primeiro as pessoas...

Com a apresentação do Relatório de Actividades e Contas relativo ao exercício de 2022 a CERCIAG encerra, igualmente, o ciclo estratégico que conduziu a organização no período compreendido entre 2020 e 2022.

Quando olhamos para os últimos três anos não temos memória de algum outro período de tamanha dificuldade na vida da organização, como de resto na nossa vida pessoal e social, no país, na europa e no mundo. Preocupados/as com as habituais dificuldades, deparou-se-nos um cenário absolutamente imprevisível, com o qual nunca antes tínhamos sido confrontados/as – o da pandemia. E a preocupação passou a ser, portanto, não somente o cumprimento e a monitorização da execução da estratégia, mas, principalmente, o sentido e a reconfiguração dos serviços e das acções. O grande objectivo converteu-se no da implementação de uma cultura contínua de planeamento e execução operacional, independentemente do nível de execução e de concretização estratégicas. Percebeu-se que para a dinâmica e para a solução organizacionais era imperioso estruturar melhor as instâncias de tomada de decisão no nível tático, em função da sua quantidade e da sua amplitude. Diagnosticou-se a necessidade de aumento do diferencial metodológico de gestão de modo a garantir o alinhamento das iniciativas e, sobretudo, a aumentar a percepção de todos/as sobre a medida de cada contribuição para o estabelecimento de uma consciência e de objectivos comuns.

O aumento da coesão organizacional, no período mais conturbado, motivado pela busca contínua da manutenção do alinhamento, foi absolutamente decisivo e revelou a dimensão de maturidade da CERCIAG.

Este Relatório serve, para lá da sua função enquanto instrumento de gestão, de imprescindível subsídio para retratar esse caminho, que teve momentos de profundo desafio, de dúvidas e angústias, mas também de construção colectiva, com progressos premiados pela certeza de aqui termos chegado e daqui, deste presente, conseguimos ver futuro. As informações nele sintetizadas, suportadas nos indicadores estratégicos e operacionais, servem como registo do que, sendo mensurável, foi feito. Quanto ao mais, ao que se não consegue medir, teve de ser vivido e, por consequência, ficará registado na nossa memória.

Deu tudo certo? Não, claro que não. As dificuldades foram todas resolvidas? Também não. Mas, se assim fosse, não seria preciso ter uma equipa extraordinária como aquela que nos acompanha, que enfrentou tudo e à qual rendemos a nossa mais sincera homenagem.

Águeda, 8 de Março de 2023

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 a pessoa apoiada 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 entidades parceiras 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 – CACI

O CACI - Centro de Actividades e Capacitação para a Inclusão é um equipamento social que visa a promoção da qualidade de vida de pessoas com deficiência, possibilitando um maior acesso à comunidade, aos seus recursos e actividades e que se constitui como um meio de capacitação para a inclusão, em função das respectivas necessidades, capacidades e nível de funcionalidade. Destina-se a pessoas com deficiência, com idade igual ou superior a 18 anos, que não possam por si só, temporária ou permanentemente, dar continuidade ao seu percurso formativo ou exercer uma actividade profissional, ou ainda que se encontrem em processo de inclusão socioprofissional, designadamente entre experiências laborais.

São disponibilizadas actividades ocupacionais, terapêuticas, de interacção com o meio, socialmente úteis e de qualificação para a inclusão social e profissional.

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 18 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/as com necessidade de mobilização de medidas adicionais, dos 6 aos 18 anos e visa a promoção do desenvolvimento integral e harmonioso dos alunos/as 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 é uma estrutura da CERCIAG que apoia alunos/as com necessidade de mobilização de medidas adicionais de suporte à aprendizagem e à inclusão, através da facilitação do acesso ao ensino, à formação, ao trabalho, ao lazer, à participação social e à vida autónoma, promovendo o máximo potencial de cada aluno, em parceria com as estruturas da comunidade.

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 pessoas com 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/as 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, Ciclismo, Futsal, (...);

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

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 a quem deles beneficia, 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 orientador do Sistema de Gestão da Qualidade interno, 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 7 eventos com impacto social. Realização de 361 acções no âmbito da Responsabilidade Social, 361 acções no âmbito da Sensibilização para a Deficiência e 649 acções no âmbito de Contributos para a Sociedade. Apresentação de candidaturas ao PRR, no âmbito das medidas "Requalificação e alargamento da rede de equipamentos e respostas sociais" e "Eficiência Energética de Edifícios de Serviços", para requalificação do edifício do CACI. Renegociação com a Câmara Municipal de Águeda dos Protocolos relativos à Casa de Abrigo, Projecto Grão a Grão e Sala Snoezelen. Representação da CERCIAG em 8 entidades/organismos da Comunidade. Realização do processo de renovação da Acreditação do Centro de Recursos para a Inclusão da CERCIAG. Revisão do Regulamento Interno e do Código de Ética da CERCIAG. Aprovação e Implementação do Canal de Denúncia Interna. Visita à Casa de Abrigo da Senhora Secretária de Estado da Inclusão das Pessoas com Deficiência. Realização e aprovação do Plano Estratégico da CERCIAG para o triénio 2023-2025. <p>Total de acções realizadas: 32</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 16 novos/as trabalhadores/as para os diferentes Departamentos/Serviços. Rescisão de contrato de trabalho de 8 trabalhadores/as. Admissão de 3 Candidatos/as ao Programa MAREESS, financiado pelo IEFP. Acolhimento de 2 estágios curriculares da Escola Superior de Saúde da Universidade de Aveiro. Certificação de Competências - RVCC Profissional de 7 trabalhadores/as do CACI. Formação em TAV - Técnico de Apoio à Vítima de 2 trabalhadoras da Casa de Abrigo.

PRINCÍPIO	DESCRIÇÃO	ACÇÕES
		<ul style="list-style-type: none"> Realização, durante o mês de Setembro, do Estudo de Satisfação a Trabalhadores/as, com um Índice de Satisfação de 88,5%. <p>Total de acções realizadas: 36</p>
DIREITOS	<p>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.</p>	<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. Realização de estudo de satisfação a Pessoas Apoiadas com um nível de satisfação de 93,05% na dimensão Direitos e Auto-Determinação. Presidência da Mesa da Assembleia Geral da FENACERCI. Delegada Regional do Centro da FENACERCI. Representação da CERCIAG no plenário do Conselho Geral do Agrupamento de Escolas de Águeda. Apresentação do Programa Átomo na VI Academia FORMEM. <p>Total de acções realizadas: 14</p>
ÉTICA	<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Aplicação de questionários de satisfação a trabalhadores/as da CERCIAG, com a participação de 67 trabalhadores/as. Realização de estudo de satisfação a Pessoas Apoiadas com um nível de satisfação de 94,1% na dimensão Ética, Relacionamento e Confidencialidade. Revisão e alteração do Código de Ética da CERCIAG. Apoio contínuo no cumprimento do Plano de Actividades do Grupo de Auto-Representantes. Integração e participação no projecto Fórum da Economia Social para a Igualdade. <p>Total de acções realizadas: 7</p>
PARCERIAS	<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Membros do Núcleo Executivo da Rede social de Águeda (Entidade Parceira do CLAS). Acompanhamento de parcerias em 2022: 158 novas parcerias, 260 contactos, 133 parceiros/as e 354 parcerias activas. Realização de estudo de satisfação a stakeholders, com a participação de 105 entidades


PRINCÍPIO	DESCRIÇÃO	ACÇÕES
		<p>parceiras, com uma taxa de satisfação de 100% e um Índice de Satisfação de 95,9%.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estabelecimento de 94 parcerias, no âmbito da implementação da Formação Prática em Contexto de Trabalho e de 82 parceiras no âmbito dos Planos Individuais de Transição (PIT). • Realização do CERCIAG EM MOVIMENTO 20, com o estabelecimento de 50 parcerias. • Estabelecimento de Parceria com a EDP, no âmbito do desenvolvimento do Projecto "EDP Inclusão Energética", para apoio a 6 agregados familiares. • Reforço da parceria com projecto AGITlab para 2023-2024, com o programa CIRCOagitado. • Participação em 22 reuniões do NLI - Núcleo Local de Inserção de Águeda (Medida de RSI). <p>Total de acções realizadas: 11</p>
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 20, com a participação de 1200 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 a Câmara Municipal de Águeda, de um treino de canoagem em águas livres, no âmbito da iniciativa "HORA #BEACTIVE", enquadrada nas actividades da Semana Europeia do Desporto. • Apresentação de 3 sugestões por parte de Pessoas Apoiadas da CERCIAG. • Participação de uma pessoa apoiada e de Professor de Actividade Física no 3º Campeonato do Mundo de Futsal para pessoas com Síndrome de Down (FutDown) em Lima no Peru. • Participação de duas pessoas apoiadas no 3º Mundial de Judown, com as conquistas de títulos de Vice-Campeão do Mundo de Judo na categoria -66kg e Medalha de Bronze na categoria -81kg. <p>Total de acções realizadas: 10</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</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realização da Colónia de Férias do CACI com a participação de 61 pessoas apoiadas e 22 trabalhadores/as. • Realização de 42 visitas de estudo, no âmbito dos cursos de Formação Profissional Inicial. • Desenvolvimento do Estudo de Qualidade de Vida no CACI, com um Índice de Qualidade de

PRINCÍPIO	DESCRIÇÃO	ACÇÕES
	serviços.	<p>Vida de 81%.</p> <ul style="list-style-type: none"> Desenvolvimento do Projecto OCA em parceria com a d'Orfeu, envolvendo 15 Pessoas Apoiadas do CACI. Campanha de Natal da CERCIAG com distribuição de 70 cabazes às pessoas apoiadas e famílias dos diferentes Departamentos. Aplicação da BIRP (Escala de Avaliação da Qualidade de Vida para a Formação Profissional) a 65 formandos/as do Departamento de Formação. Realização de estudo de satisfação a Pessoas Apoiadas com um nível de satisfação de 93,95% na dimensão Abordagem Centrada na Pessoa. <p>Total de acções realizadas: 35</p>
ABRANGÊNCIA	Remete para a necessidade de assegurar um contínuo integrado de serviços e a adopção de uma visão holística das intervenções e do trabalho em parceria. Os serviços são prestados através de equipas multidisciplinares e em parceria.	<ul style="list-style-type: none"> Realização de 12 auditorias internas aos Departamentos. Elaboração dos Planos de Acção do CRI para o ano lectivo 2022/2023. Realização de análise SWOT da CERCIAG com a envolvimento de todos/as os/as trabalhadores/as. Realização, no âmbito do Projecto Grão a Grão, desenvolvido em parceria com a Câmara Municipal de Águeda, de duas Conversas Temáticas dirigidas a diferentes agentes educativos/as. Elaboração e apresentação de 17 candidaturas e desenvolvimento de 15 projectos. <p>Total de acções realizadas: 8</p>
ORIENTAÇÃO PARA RESULTADOS	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.	<ul style="list-style-type: none"> Realização do evento "CERCIAG EM MOVIMENTO 20". Execução de 13 Projectos de Continuidade com as seguintes entidades: POISE, IEFP, Ministério da Educação, INR, Câmara Municipal de Águeda. Realização da Campanha Pirlampo Mágico. Participação/Organização de eventos com Angariação de Fundos. Apresentação de 17 novas candidaturas a programas de apoio. Realização da Loja de Natal da CERCIAG. Realização de 9 eventos/iniciativas com impacto social.



PRINCÍPIO	DESCRIÇÃO	ACÇÕES
		<ul style="list-style-type: none"> Aprovação da candidatura ao programa HFA - Hoje Fazemos o Amanhã com o projecto "Favas Contadas - Horta Sensorial". <p>Total de acções realizadas: 28</p>
<p>MELHORIA CONTÍNUA</p>	<p>Relaciona-se com a aprendizagem e melhoria contínua dos seus serviços. As organizações são proactivas na identificação e resposta às necessidades futuras de clientes e outras partes interessadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Realização de Estudo de Satisfação Organizacional com um Índice de Satisfação de 93,1% 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 (Pessoas apoiadas, famílias/ pessoas significativas, stakeholders e trabalhadores/as), sistema de reclamações/sugestões e outros mecanismos. Execução do Plano de Auditorias Internas, com a realização de 12 Auditorias aos diversos Processos e Procedimentos aplicados nos Departamentos. Criação da página de Instagram da CERCIAG. Desenvolvimento e implementação de 3 módulos da INTRANET. Desenvolvimento Canal Denuncia Interna Online. <p>Total de acções realizadas: 19</p>

5. Mapa Estratégico

ODS	Objectivo Estratégico	Objectivos Operacionais	Indicadores Estratégicos	Metas Organizacionais		
				2020	2021	2022
Pilar de Missão – Pessoas						
 <p>1 ERRADICAÇÃO 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%
		<p>2. Reorientar estratégias de intervenção direccionadas para a promoção de uma vida independente.</p>	Índice de Satisfação de Clientes	≥90%	≥90%	≥90%
			<p>3. Promover oportunidades crescentes de integração social e profissional dos nossos clientes contribuindo para a melhoria da sua qualidade de vida.</p>	Acções de promoção da Vida Independente	≥1	≥1
		Eventos com impacto social		≥5	≥5	≥5
		<p>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.</p>	Voluntários	≥6	≥8	≥10
			Novos Sócios	≥20	≥22	≥25
			Acções de responsabilidade social	≥220	≥230	≥250
		<p>5. Reforçar a participação activa da organização em serviços/estruturas de intervenção social e comunitária, local e nacional.</p>	Acções de sensibilização para a deficiência	≥350	≥380	≥400
			Taxa de clientes com actividades de autodeterminação	≥75%	≥77%	≥80%
		<p>6. Optimizar o impacto do trabalho desenvolvido pela CERCIAG com as partes interessadas.</p>	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
			2. Substituir e modernizar materiais e equipamentos.	Taxa de implementação de Plano de Sustentabilidade Ambiental	≥40%	≥75%
			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

Em 2022, com um período inicial ainda muito condicionado pelos constrangimentos decorrentes do contexto pandémico que obrigaram designadamente, a uma nova fase de confinamento e conseqüente encerramento de serviços, a preocupação centrou-se na definição e execução de iniciativas prioritárias e no desenvolvimento de projectos que suportassem mudanças significativas para os processos da organização. Foi um ano de trabalho intenso visando a convergência de recursos e esforços nas actividades relevantes para os resultados da organização.

Além das acções de continuidade, e outras iniciadas já no ano em análise, vários procedimentos operacionais e instrumentos de gestão foram criados ou aperfeiçoados para corresponder não só às exigências legais mas também às expectativas estratégicas, como a revisão feita ao Código de Ética e ao Regulamento Interno e a criação e implementação do Canal de Denúncia Interna, no pressuposto do alinhamento das acções estratégicas e do seu acompanhamento, da definição clara de prioridades ao nível tático e da melhoria do processo de comunicação.

Por força da necessidade de garantir o desenvolvimento e a manutenção de competências visando a implementação de uma cultura estratégica na organização, foi priorizada a formação de Recursos Humanos por meio do desenvolvimento de iniciativas de sensibilização e de capacitação em diferentes áreas de intervenção, procurando alinhar conceitos e formar as bases para o estabelecimento de uma consciência comum e pela melhoria dos serviços, algumas das quais serviram de base à elaboração do Diagnóstico de Necessidades, enquanto etapa de formulação do Plano Estratégico elaborado e aprovado para o período 2023 a 2025.

Igual preocupação, de aperfeiçoamento das actividades e de favorecimento de um clima organizacional voltado para a valorização das pessoas, da saúde e da integração interpessoal, presidiu à participação da CERCIAG no Fórum da Economia Social para a Igualdade, projecto promovido pela Questão de Igualdade – Associação para a Inovação Social, em parceria com a FENACERCI e a CONFECOOP, com objectivo de promover a capacitação das Organizações da Economia Social para a integração de medidas promotoras da igualdade entre mulheres e homens e da conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional nas suas práticas organizacionais, no âmbito do qual foi elaborado o diagnóstico organizacional na área da conciliação envolvendo todos os sectores da organização, com base no qual está a ser elaborado, e será implementado no início de 2023, o Plano para a Igualdade e Conciliação da CERCIAG.

Um dos objectivos estratégicos, definido como prioritário em sede de Plano de Actividades, era o do aumento, requalificação e melhoria das infra-estruturas adequando-as, designadamente em termos energéticos, de conforto, acessibilidades e, genericamente, de melhoria das condições de uso e de trabalho das pessoas apoiadas e dos/as trabalhadores/as. A execução de obras da estrutura física teve um desempenho negativo em razão da inexistência de acomodação orçamental. Como, aliás, tínhamos deixado expresso em plano, a sua concretização dependeria sempre de cabimentação em eventuais candidaturas que vieram a ser realizadas ao PRR – Programa de Recuperação e Resiliência; a primeira não mereceu aprovação e a segunda aguarda ainda decisão.

O domínio do Apoio Ocupacional mereceu ao longo de todo o ano especial atenção por ser uma das áreas críticas, já que é conceptualmente o mais abrangente e porventura aquele onde hoje se levantam mais questões éticas, técnicas e financeiras. A entrada em vigor da Portaria nº70/2021 de 26 de Março criou o Centro de Actividades e Capacitação para a Inclusão (CACI), que sucede e substitui o Centro de Actividades Ocupacionais (CAO), exigiu um esforço de ajustamento da resposta que estará pronta a funcionar renovada em 2023, procurando evitar a tomada de medidas que possam comprometer a globalidade e flexibilidade deste tipo de resposta que tem que ser salvaguardada, se se quiser salvaguardar a sua eficácia. Foi iniciado um processo de requalificação, procurando não deixar de parte um conjunto de premissas que garantam a sua sustentabilidade, tendo sempre como primeira referência de todo o processo a pessoa com deficiência, à qual temos de ser capazes de reivindicar condições de sustentabilidade para que lhe possamos prestar apoios de qualidade.

Como planeado estivemos atentos a todas as oportunidades de financiamento que foram surgindo, que permitissem novas respostas a necessidades sinalizadas das pessoas que atendemos, ou da comunidade em que intervimos. Foram apresentadas 17 candidaturas a programas ou medidas de apoio, 4 das quais foram aprovadas, algumas aguardam ainda decisão e outras oportunidades de financiamento. De entre elas destacamos o Projecto CISensori - Centro de Terapias e Integração Sensorial, aberto ao público a partir de 2023, que prestará serviços terapêuticos especializados nas áreas da Terapia Ocupacional, Terapia da Fala e Psicologia direccionados, sobretudo, para o desenvolvimento infantil, numa lógica de reabilitação e de total respeito pela neurodiversidade, localizado no antigo Jardim de Infância de Pedações, cedida por Protocolo com a Câmara Municipal de Águeda e que contou com o apoio da empresa HFA, S. A..

Comprometidos que estamos na continuidade da Casa de Abrigo, diligenciamos com as tutelas e os organismos representativos e recebemos a Sr.^a Secretária de Estado da Inclusão com o objectivo de conhecer o projecto da Casa de Abrigo para mulheres com deficiência e avaliar formas para a sua consolidação enquanto resposta social, única em Portugal e na Europa. Esta supõe uma intervenção diferenciada e especializada para a reconstrução dos projectos de vida das mulheres apoiadas e está alinhada com as políticas públicas nacionais neste domínio.

Sabemos que uma das maiores dificuldades é fazer o alinhamento entre o que se planeia em termos organizacionais - com a definição de objectivos e metas a serem alcançadas - e aquilo que se planeia em termos orçamentais. Tivemos, pois, o cuidado de definir o processo de monitorização por meio de indicadores representativos que nos permitiram acompanhar, de forma contínua, os resultados e mantê-los em linha com o planeamento estratégico, o operacional e o respectivo orçamento. Um dos objectivos que acompanhou toda a execução foi a preocupação de aprimorar a eficiência da gestão e a alocação dos recursos, por meio da priorização da execução das acções e da racionalização dos gastos. Num ano particularmente difícil, em que ainda não saímos de um período pandémico nos vimos imediatamente confrontados com uma crise económica e energética, muito por força dos impactos de uma guerra na Europa, foi porventura este rigor que permitiu obter resultados líquidos equilibrados.

De resto, mantivemos o compromisso de trabalhar em parceria, retomamos os eventos com impacto social, conservámos os lugares de representação que ocupamos em diferentes órgãos locais e nacionais, recebemos estágios de diferentes Universidades e Organismos Públicos, participamos como intervenientes em diferentes fóruns e fomos convidados pelo Conselho Económico e Social (CES), enquanto especialistas, a emitir um contributo escrito sobre a Violência Doméstica em Portugal. Sempre procurando promover a notoriedade e imagem da organização e, sobretudo, a causa das pessoas com deficiência, alavancando o alcance das metas planificadas àquela que é a sua missão fundacional.

As informações que se seguem de tudo isto dão nota e reflectem o modelo de gestão integrada adoptado pela organização, que desdobra o plano operacional em planos de departamento e, em consequência, a respectiva monitorização e reporte. Os valores apresentados retratam o trabalho desenvolvido pelos

diferentes departamentos para o alcance dos objectivos estratégicos mediante o desenvolvimento de acções, incluindo projectos, para a melhoria dos serviços e registam as iniciativas e o compromisso de cada um deles com o planeamento realizado.

6.2. Metas de Desempenho Organizacional

Metas de Desempenho Organizacional – Avaliação de Desempenho

Indicador	2022			
	Equipa	Global	Realizado	Taxa de Concretização
Índice de satisfação global	≥90%		93,1%	100%
Volume de receitas próprias	255.500,00€		321.579,85€	126,1%
Índice de execução dos gastos globais	2.680.045,00€		2.875.195,50€	107,3%
Taxa de Pl's com sucesso	≥85%		93,3%	100%
Taxa de Execução do Plano de Acção - CRI	100%	92,8%	100,6%	94,5%
Taxa de Execução do Financiamento - DF	99%		100%	
Taxa de Execução do Financiamento – DE - CR	100%		108,6%	
Execução Financeira - DAO	99%		102,6%	
Execução Financeira - DR	89%		80,5%	
Execução Financeira - DAD	70%		74,6%	

6.2.1. Qualidade e Controlo de Gestão

Prestação de Serviços

Indicador	2022				
	Universo	Taxa	Realizado	Taxa de Execução	Status
Total de Clientes	699	100%	773	110,6%	↗
Clientes com continuidade interna	501	100%	552	110,2%	↗
Taxa de execução das actividades do PI	--	100%	--	93,2%	~
Grau de concretização dos objectivos do PI	--	≥85%	--	88,1%	~
Taxa de Planos Individuais com sucesso	415	≥85%	387	93,3%	~
Taxa de clientes com actividades de autodeterminação	--	≥80%	--	79%	~
Taxa de Integrações Socioprofissionais	306	≥85%	367	119,9%	↗
Ações de promoção da Vida Independente	≥1	100%	--	--	--
Clientes envolvidos na revisão de programas/serviços prestados	268	100%	257	95,9%	~
Alargamento/renovação da prestação de serviços	1	100%	--	--	--
Taxa de execução das actividades de autodeterminação	283	100%	279	98,6%	~
Taxa de execução das actividades de inclusão	853	100%	525	61,5%	↘
Taxa de execução dos serviços de reabilitação	9683	100%	9060	93,6%	~
Taxa de execução dos serviços técnicos	5672	100%	6703	118,2%	↗

Análise do Desempenho

Da análise aos indicadores relativos à prestação de serviços conclui-se que, de uma forma global, a mesma foi positiva, apresentando por isso uma execução dentro do expectável, apesar de se manter o contexto de pandemia que, naturalmente, continuou a impactar em alguns dos indicadores apresentados. Ainda assim, a execução dos indicadores demonstra a retoma gradual do normal funcionamento dos serviços ao longo do ano de 2022.

Como consequência da submissão de uma candidatura às medidas formativas para Pessoas com Deficiência ou Incapacidade, o desenvolvimento desta operação, não prevista aquando da elaboração do Plano de Actividades para 2022, justifica, em grande parte, os desvios significativamente positivos dos

indicadores “Total de Clientes” e “Clientes com continuidade Interna”. O indicador “Total de Clientes” foi ainda fortemente influenciado pelo aumento do número de pessoas apoiadas no Departamento de Emprego e no Departamento de Apoio Domiciliário ao longo de 2022.

O indicador “Taxa de execução das actividades de inclusão” apresenta um desvio negativo, tendo estado estas actividades em processo de retoma gradual, traduzindo-se no indicador com execução mais baixa, por motivos relacionados com situações de isolamentos profilácticos e suspensão temporária dos serviços ao nível do CRI e CACI no início do ano.

Relativamente ao indicador “Taxa de execução dos serviços técnicos”, este apresenta um desvio positivo, resultado do aumento do número de apoios na área de enfermagem, intervenção social e psicologia. Este desvio traduz o aumento das necessidades decorrentes de vários factores, essencialmente do contexto externo, que levaram a uma maior carência e necessidades de apoio por parte das pessoas apoiadas e suas famílias.

Os/as candidatos/as sem resposta interna/ comunidade são contabilizados/as 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 com prudência para 2022, atendendo às medidas de protecção que vigoraram desde 2020, mas que no decorrer do ano de 2022 foram sendo suspensas, tendo sido possível concretizar grande parte dos eventos que normalmente fazem parte da vida da organização.

Imagem e Responsabilidade Social e Ambiental

Indicador	2022				
	Universo	Taxa	Realizado	Taxa de Execução	Status
Eventos com Impacto Social	≥5	100%	9	180%	↗
Acções de responsabilidade social	≥250	100%	361	144,4%	↗
Acções de sensibilização para a deficiência	≥400	100%	361	90,3%	~
Contributos para a Sociedade	≥570	100%	649	113,9%	↗
Representação em entidades externas	≥8	100%	8	100%	~
Taxa de implementação de Plano de Sustentabilidade Ambiental	--	100%	--	--	--
Renovação de Acreditações / Certificação Europeia da Qualidade	≥1	100%	1	100%	~

Análise do Desempenho

Os indicadores relacionados com a Imagem e Responsabilidade Social e Ambiental, permitem validar uma execução global muito positiva. Em 2022 foram realizados 9 eventos com impacto social, dos quais se destacam duas Conversas Temáticas no âmbito do Projecto Grão a Grão, a “Recepção da Imagem de Nossa Senhora Peregrina” nas instalações da CERCIAG, “Festa dos Santos Populares”, “CERCIAG EM MOVIMENTO 20”, “#Beactive - C@noagem+”, “Pirilamparada MoveFest”, “XI Concurso de Sopas - Sopas e Aromas” e o Seminário de Encerramento do Projecto “Fórum da Economia Social para a Igualdade”, todos eles com participação da comunidade.

Os indicadores “Acções de responsabilidade social” e “Contributos para a Sociedade” apresentam execuções muito positivas, reflexo do esforço da CERCIAG para responder às necessidades e expectativas das pessoas que apoia, famílias/ pessoas significativas, trabalhadores/as, outras partes interessadas e comunidade em geral, num período particularmente difícil para os agregados mais vulneráveis, em que mais do que nunca estas acções fizeram sentido.

Relativamente ao Plano Ambiental, optou-se por considerar a oportunidade de implementação das medidas de melhoria previstas em sede de Auditoria Energética e Certificado Energético realizado em Junho de 2022, apresentadas em sede de candidatura ao Plano de Recuperação e Resiliência – medida TC-C13-i03 – Eficiência Energética em edifícios de serviços. Prevê-se a sua implementação em 2023, com impacto significativo previsível na melhoria térmica, da qualidade do ar interior, no benefício para a saúde, na promoção da produtividade laboral, na extensão da vida útil do edifício, no aumento da sua resiliência, na redução da factura e na dependência energética, bem como na redução de emissões de gases com efeito de estufa.

No que respeita ao indicador Renovação de Acreditações / Certificação Europeia da Qualidade, embora não estivessem previstos processos para o corrente ano, considerou-se a apresentação no 2º Semestre do processo de renovação da Acreditação do CRI, que permitiu garantir o financiamento e funcionamento deste serviço até Junho de 2023. Continua a aguardar-se informação sobre o resultado do processo de Certificação da Casa de Abrigo.

Parcerias

Indicador	2022				
	Universo	Taxa	Realizado	Taxa de Execução	Status
Novas parcerias	≥150	100%	208	138,8%	↗
Contactos estabelecidos	≥260	100%	260	100%	~
Parcerias activas	≥250	100%	348	139,2%	↗
Parceiros/as	≥180	100%	283	157,2%	↗
Clientes envolvidos em serviços de parceria (DF+CR+DAO+CRI)	570	100%	588	103,2%	~
Participações de clientes em parcerias	≥1140	100%	1208	105,9%	~

Indicador	2022				
	Universo	Taxa	Realizado	Taxa de Execução	Status
Índice de satisfação dos/as clientes envolvidos em parcerias (DAO+DF+CRI)	--	≥90%	--	92,6%	~

Análise do Desempenho

No que respeita às parcerias, o desempenho foi globalmente muito satisfatório e acima do esperado, validando aquelas que têm sido as tendências verificadas ao longo dos últimos anos.

Todos os indicadores apresentam execuções muito positivas, e em alguns casos com desvios positivos significativos, que reflectem o empenho e compromisso da CERCIAG na integração das pessoas que apoia, destacando-se o estabelecimento de 367 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 50 novas parcerias no âmbito do evento CERCIAG EM MOVIMENTO 20.

Satisfação de Clientes, Significativos e Outras Partes Interessadas

Indicador	2022			2021	2020	2019	2018	2017	2016
	Meta	Realizado	Status						
Índice de satisfação de Clientes	≥90%	94,3%	~	95,4%	96,7%	96,7%	95,8%	96%	96%
DE	≥90%	95%	~	96%	95%	94,4%	94,2%	94%	94%
DAO	≥90%	89,5%	~	90,1%	96,7%	95,6%	96,9%	98%	97,7%
DF	≥90%	93,4%	~	93%	94,2%	94,6%	89,3%	89,1%	91,2%
DR	≥90%	94,7%	~	98,2%	98,1%	99,6%	99,8%	97,7%	98,6%
DAD	≥90%	99,1%	~	99,6%	99,4%	99,3%	98,9%	99,3%	98,3%
Índice de satisfação de Famílias	≥92%	93,6%	~	93,9%	94,1%	94,6%	92,8%	93,4%	92,5%
DE	≥92%	91,3%	~	94,4%	94,6%	93,7%	90%	89,1%	88,3%
DAO	≥92%	90,1%	~	90,4%	90,9%	92,3%	92,7%	94%	92,1%
DF	≥92%	93,4%	~	90,8%	91,1%	92,6%	89,1%	91%	93,8%

Indicador	2022			2021	2020	2019	2018	2017	2016
	Meta	Realizado	Status						
DR	≥92%	99,8%	~	99,9%	99,9%	99,9%	99,3%	99,6%	95,9%
Índice de satisfação de Stakeholders	≥90%	95,9%	~	95,3%	95,4%	92,3%	91,2%	91,9%	93,5%
Índice de satisfação de Colaboradores	≥85%	88,5%	~	87,5%	89,2%	89,1%	92,8%	89,6%	93,4%
Índice médio de satisfação global das partes interessadas	≥90%	93,1%	~	93%	93,8%	93,2%	93,1%	92,7%	93,9%

Análise do Desempenho

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

Do conjunto de indicadores que avaliam a satisfação de todas as partes interessadas, destaca-se o indicador “Índice de satisfação de Stakeholders”, que apresentou o valor mais elevado dos últimos 6 anos, traduzindo a satisfação das entidades parceiras, pessoas associadas, entidades fornecedoras e outras, com o trabalho desenvolvido pela CERCIAG.

6.2.2. Departamento de Imagem & Tecnologias da Informação

Indicador	Universo	Taxa	2022		
			Realizado	Taxa de Execução	Status
Inovação dos sistemas de informação e comunicação	≥8	100%	11	137,5%	↗
Visitas ao website cerciag.pt	--	100%	15458	--	--
“Gostos” na página do Facebook da CERCIAG	6400	100%	6668	104,2%	↗
Boletins CERCIAG_ORA produzidos	4	100%	4	100%	~
Intervenções técnicas visando a conservação e manutenção da rede e dos equipamentos informáticos	--	100%	927	--	--
Referências à CERCIAG na Comunicação Social	--	100%	71	--	--

Análise do Desempenho

A acção do Departamento decorreu dentro da normalidade, continuando o helpdesk e a manutenção dos equipamentos a ter uma relevância elevada.

Nos indicadores referentes à visibilidade da CERCIAG no exterior, o número de gostos na página de Facebook da CERCIAG continua com uma tendência de crescimento bastante positiva, tendo atingido no final do ano o valor planeado para o ano. O indicador “Visitas ao website cerciag.pt” mostra uma tendência de recuperação, após a queda verificada no período COVID. O indicador “Referências à CERCIAG na Comunicação Social” apresentou um ligeiro crescimento.

Não foi possível a implementação da nova versão da INTRANET devido à dimensão da operação que exige muito tempo consecutivo de dedicação, impossível de dispor ao longo do ano. Foram, não obstante, efectuadas actualizações ao software servidor de código e de bases de dados e consequentes revisões do código. Estas actualizações não são facultativas, pois algumas funções das versões desactualizadas perdem suporte técnico, deixando de funcionar.

De realçar o indicador “Inovação dos sistemas de informação e comunicação” (módulos intranet e postos de trabalho actualizados) que teve um desvio positivo assinalável, reflectindo o esforço da CERCIAG em fazer actualizações de postos de trabalho de técnicos/as e coordenadores/as, mantendo as ferramentas actualizadas e adequadas ao trabalho desenvolvido. Para esse desvio também contribuiu o desenvolvimento de três módulos da INTRANET, mais um que o planeado.

6.3. Departamento Administrativo e Financeiro

Principais Acções e Iniciativas

Ainda que se tenha vivido um ano de grandes desafios por força do contexto pandémico dos anos precedentes, com impactos ainda sentidos sobretudo no primeiro semestre, com as consequências económicas e sociais que lhe sucederam agravadas pelos efeitos da situação da guerra vivida na Europa, foi possível, no ciclo de gestão, o acompanhamento dos instrumentos de planeamento, organização e apoio à gestão, instituídos. O Departamento teve como principal preocupação cumprir o seu compromisso com o desenvolvimento sustentável assumido em Plano Estratégico até 2022, por via da operacionalização dos objectivos nele definidos, considerando que deles resultam as principais orientações emanadas do Conselho de Administração da CERCIAG, pelo que manteve o foco na promoção de uma cultura interna de controlo orçamental e de racionalização dos recursos disponíveis. Este foco foi tão mais importante considerando que o ano de 2022 foi marcado pela inflação generalizada dos preços, sobretudo em produtos de grande consumo interno, tais como produtos alimentares, combustíveis e energia. O cumprimento orçamental, apesar de marcadamente difícil pela escalada inflacionista, foi sistematicamente controlado, o que permitiu uma execução, quer ao nível dos gastos quer ao nível dos rendimentos, muito próxima do previsto. Este rigor orçamental permitiu atingir o objectivo estratégico definido para o Resultado Líquido do Exercício.

Cumprindo aquele que é um dos seus desideratos, o Departamento produziu e compilou informação de apoio à gestão, de controlo orçamental, de gestão contabilística, financeira e de tesouraria, assim como cumpriu com a sua responsabilidade na execução da actividade administrativa geral da CERCIAG e, no estrito cumprimento daquelas que são as suas funções de base, responsabilizou-se, antes de mais, pelas questões relativas às finanças da organização, sob orientação directa da Directora Executiva e sempre de acordo com os objectivos definidos pelo Conselho de Administração, preparando periodicamente

ferramentas com sugestões de actuação, para auxiliar na tomada de decisões por parte da Directora Executiva e do Conselho de Administração. Para o ano em análise, o fornecimento da informação financeira periódica, atempada e fiável, foi fundamental para a tomada de decisões. Foram ainda cumpridas todas as obrigações declarativas e fiscais a que houve lugar perante a autoridade tributária e demais órgãos titulares.

De tudo foi feito o devido e necessário reporte, bem como do fluxo de tesouraria e gestão bancária, a que foram apenas propostas de actuação com a intenção de assessoria à tomada de decisão por parte da Directora Executiva e Conselho de Administração sobre os compromissos de curto prazo. Foram realizados todos os orçamentos para as candidaturas apresentadas a diversos organismos tutelares.

Em relação aos serviços transversais, foram assumidos os compromissos da operacionalização dos serviços de Cozinha, Limpeza, Transportes, Manutenções e Segurança e Saúde no Trabalho, de acordo com as orientações da gestão.

Sendo da responsabilidade funcional deste Departamento a gestão administrativa dos Recursos Humanos, a principal preocupação durante o ano de 2022 foi, em coordenação estreita com a Directora Executiva e de acordo com as directrizes previamente definidas pelo Conselho de Administração, o cumprimento rigoroso da legislação, com foco na motivação das equipas de trabalho, potenciando a conciliação da vida pessoal e familiar com a vida profissional.

O Departamento cooperou com todos os outros Departamentos e Serviços em todas as iniciativas e actividades da organização, designadamente de angariação de fundos e de responsabilidade social, e em tudo o que contribuiu para a qualidade do serviço prestado às pessoas apoiadas pela CERCIAG.

Execução Financeira

Indicador	2022				
	Universo	Taxa	Realizado	Taxa de Execução	Status
Novos serviços geradores de receitas próprias	1	100%	1	100%	~
Taxa de execução orçamental dos gastos totais	2.680.045,00 €	100%	2.875.195,50€	93%	~
Taxa de execução orçamental dos rendimentos totais	2.680.807,44 €	100%	2.877.520,91€	107,4%	~
Resultado líquido do exercício	≥0	100%	2.325,41€	100%	↗
Taxa de transferências para a sociedade	1.930.181,00 €	72%	73,3% 2.109.163,56€	109,3%	~
Volume de receitas próprias	≥0 255.500,00€	100%	321.579,85€	126,1%	↗
Rácio de autonomia financeira	≥70%	100%	70%	100%	~
Rácio de endividamento	≤30%	100%	30%	100%	~
Novas parcerias com financiamento	≥2	100%	1	50%	↘

Indicador	2022				
	Universo	Taxa	Realizado	Taxa de Execução	Status
Novos Sócios	≥25	100%	13	52%	↘
Eficácia da negociação	22	100%	27	122,7%	↗
Execução orçamental dos fornecimentos e serviços de terceiros/as	345.950,00€	100%	431.552,00€	124,7%	↘
Novos Acordos de Cooperação (Segurança Social)	--	--	--	--	--
Taxa de crescimento dos donativos	≥0 50.000,00€	100%	44% 71.933,58€	100%	↗
Cedências de espaços	2	100%	0	--	↘

Análise do Desempenho

De um modo geral os resultados alcançados foram positivos, demonstrando um grande esforço na utilização dos meios disponíveis. Atendendo ao período marcado por elevadas taxas de inflação, considera-se que se alcançaram resultados muito positivos tendo em conta as perspectivas económico-financeiras mundiais enunciadas a meados do ano.

Salienta-se, dos resultados obtidos nos três principais indicadores de controlo orçamental, que a respectiva execução revela um esforço elevado na utilização de meios. Ainda que a execução dos gastos tenha sido ligeiramente acima do orçamentado (7,3%) a execução dos rendimentos compensou com um aumento na mesma proporção. Este facto demonstra 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 o ter sido possível alcançar os resultados definidos em Plano de Actividades quer para o rácio de Autonomia Financeira quer, por consequência, para o rácio de Endividamento.

O indicador “Execução orçamental dos fornecimentos e serviços de terceiros” reflecte o aumento generalizado dos preços nos produtos e serviços de consumo corrente, designadamente combustíveis, gás e electricidade, que registaram um aumento de 60%, gastos com conservação e reparação com um aumento de 65% relativamente a 2021 e produtos alimentares com um aumento de 33% relativamente ao período homólogo.

No que respeita a “Novas Parcerias com Financiamento”, foi realizada uma nova parceria com a empresa HFA, no âmbito de um novo projecto – Favas Contadas – a iniciar no primeiro trimestre de 2023, envolvendo as Pessoas Apoiadas em CACI e que se prevê seja um novo serviço gerador de receitas próprias.

Recursos Humanos

Indicador	Universo	Taxa	2022		
			Realizado	Taxa de Execução	Status
Média de avaliação de desempenho	--	≥74%	--	--	--
Iniciativas de motivação e reconhecimento de colaboradores	≥3	100%	4	133,3%	~
Voluntários	≥10	100%	10	100%	~
Total de colaboradores	105	100%	101	96,2%	~
Taxa de execução orçamental com gastos com pessoal	1.840.195,00€	100%	1.862.309,14€	101,2%	~
Taxa de absentismo	≤5%	100%	3,26%	100%	~
Taxa de rotatividade (Turnover)	≤4%	100%	10,9%	272,5%	⬇

Análise do Desempenho

Em 2022 a execução referente aos Recursos Humanos encontra-se, em média, alinhada com os valores planeados.

Os indicadores “Total de colaboradores/as” e “Taxa de execução orçamental de gastos com pessoal” revelam um resultado semelhante na ordem dos 96% e 101% como é expectável para ambos os indicadores.

É de salientar o indicador “Iniciativas de motivação e reconhecimento de colaboradores”, cuja execução foi positiva neste período. Foram atribuídos dias de férias máximos para todos/as os/as trabalhadores/as (25 dias úteis) e três tolerâncias de ponto. Foram, ainda atribuídos como reconhecimento, 3 dias de férias adicionais ao Departamento de Formação, em virtude de, ao longo de todo o ano de 2021 em razão do período pandémico que se vivia, terem abdicado da sua hora de almoço e intervalos para supervisionar e acompanhar os/as formandos/as, sem nunca terem exigido qualquer tipo de gratificação ou sequer terem posto em causa esta necessidade. Em 2022 foi ainda possível realizar o Jantar de Natal de Trabalhadores/as, oferecido a todos os que quiseram ou puderam estar presentes.

Para além destas questões mais específicas do período em análise, foram mantidos os procedimentos habituais de motivação e reconhecimento designadamente: seguro de vida; utilização do espaço do refeitório; fornecimento de refeições a custo controlado; exames suplementares no âmbito da medicina no trabalho; adiantamento, a pedido, do subsídio de férias; autorizações de saída, sem qualquer penalização, para todas as situações de emergência familiar/pessoal.

A “Taxa de absentismo” foi mais favorável do que a prevista e a “Taxa de rotatividade” regista um resultado mais elevado do que o previsto em Plano, tendo sido registadas durante o ano 13 admissões e 9 rescisões contratuais.

O exercício de Avaliação de Desempenho não foi ainda concretizado em 2022, estando a ser elaborado um novo modelo de avaliação.

Infra-estruturas, Equipamentos e Viaturas

Indicador	2022				
	Universo	Taxa	Realizado	Taxa de Execução	Status
Requalificação de infra-estruturas e equipamento	≥1	100%	1	100%	~
Renovação de parque automóvel	2	100%	0	--	⬇️
Execução orçamental dos gastos com manutenções e reparações de infra-estruturas e equipamentos	12.800,00€	100%	17.069,32€	133,4%	⬇️
Execução orçamental dos gastos com manutenções e reparações de viaturas	22.000,00€	100%	34.615,24€	157,3%	⬇️
Taxa de necessidades de manutenção satisfeitas	271	100%	273	100,7%	~

Análise do Desempenho

Relativamente à execução dos indicadores relacionados com infra-estruturas, equipamentos e viaturas, o resultado é menos positivo do que o previsto, tendo sido já considerado, nos últimos anos, um aumento gradual da verba a atribuir a esta rúbrica. Tendo em conta o desgaste quer das viaturas quer dos equipamentos, era expectável que em 2022 os gastos relacionados com reparações/manutenções fossem elevados.

Por outro lado, a CERCIAG continua a ter dificuldade em requalificar as suas infra-estruturas e equipamentos, considerando o indeferimento de duas candidaturas submetidas (PARES e PRR- Programa de Recuperação e resiliência). Contudo, foi possível, com meios financeiros próprios, proceder à reparação do telhado do Centro de Formação atendendo à necessidade urgente da intervenção.

Os gastos de manutenção e reparação no seu conjunto revelam uma taxa de execução de 148,5%, muito acima do planeado. Ainda que expectável, atendendo às necessidades perfeitamente identificadas de reparações/manutenções/renovações, quer das infra-estruturas quer dos equipamentos (gerais e de transporte), o valor executado é preocupante considerando o seu impacto actual e futuro na sustentabilidade financeira da CERCIAG e na criação de valor para possibilitar a renovação dos mesmos com capitais próprios. Apesar de todo o controlo mantido durante o ano para manter as revisões/manutenções regulares de forma a evitar as eventuais reparações de maior valor, este facto não foi possível. Manter-se-á, tanto quanto possível, a manutenção regular das viaturas e equipamentos como meio de prevenção de maiores reparações e será constante e atenta a pesquisa por eventuais candidaturas para financiamento de renovações/substituições de equipamentos e manutenções de infra-estruturas.

Em relação ao indicador “Taxa de necessidades de manutenção satisfeitas”, foram realizadas todas as necessidades identificadas de manutenções correntes, tendo sido 94 relativas a viaturas e 179 relativas a equipamentos e infra-estruturas.

Em termos de resultados finais:

Indicador	Meta	Realizado	Status
Taxa de execução operacional do GAF	100%	93,4%	~
Taxa de sucesso operacional do GAF	100%	89%	~
Índice de execução financeira do GAF	100%	94,5%	~

6.4. Departamento de Formação de Activos

Principais Acções e Iniciativas

Ao nível da formação de activos, o ano de 2022 permitiu a retoma de alguma normalidade pós-pandemia, pese embora a sua planificação ter sido baseada na incerteza e a sua execução ter sido desafiante.

O desejo de retomar a formação presencial, inevitavelmente adiada por força do contexto pandémico, ficou comprometido no primeiro semestre e demorou a tornar-se realidade. As medidas impostas ao sector social não foram retiradas de forma igual para todas as respostas, o que condicionou a execução das formações mais transversais à organização que, apesar de se terem concretizado, não o foram com a periodicidade prevista.

No caso concreto da formação sobre Comunicação Interna e Cultura Organizacional, prevista para abranger todos/as os/as profissionais, inicialmente prevista para ser realizada mensalmente em curtas acções, só foi possível realizar-se num dia, reunindo uma única vez os/as trabalhadores/as distribuídos/as por 6 grupos diferentes. Esta acção, ainda que de curta duração, veio reforçar o trabalho das equipas, permitindo que todos/as contribuíssem para o diagnóstico organizacional.

A CERCIAG, preocupada com a qualidade de vida das pessoas apoiadas, vê na capacitação das equipas uma mais-valia. Desta forma, e garantindo que esta capacitação é útil às funções desempenhadas, nomeadamente pelas equipas de acção directa, iniciou no âmbito da área de Higiene e Segurança, formação interna em posto de trabalho, que veio actualizar conhecimentos e capacitar os/as mais novos/as para áreas tão específicas como é o de actuação ao nível dos Primeiros Socorros e Cuidados a Dependentes. Esta formação foi especialmente dirigida às equipas de acção directa das repostas sociais e terá continuidade em 2023.

Destaca-se, ainda, a certificação de competências de mais 7 trabalhadoras, 6 na área de Técnico/a de Apoio Familiar e à Comunidade e 1 na área de Cozinha e Pastelaria. A CERCIAG incentiva e disponibiliza a todos/as os/as trabalhadores/as que queiram ver reconhecidas as suas competências profissionais, os recursos e o tempo necessários.

Não obstante o que fica dito, não foi possível a realização de acções em áreas planeadas, pelo que se destaca a realização de algumas acções não previstas, mas igualmente relevantes para a organização, designadamente a acção de Capacitação em Igualdade entre Mulheres e Homens, formação de Técnicos/as de

Apoio à Vítima, formação em Integração Sensorial da Infância à Idade Adulta, formação em Transporte colectivo de crianças, acção de capacitação da EDP sobre Inclusão Energética, entre outras. Estas acções resultaram não só da necessidade de melhoria sinalizada, como de necessidades resultantes da abertura de novos serviços e integração de projectos inovadores.

Realça-se que, principalmente no primeiro semestre do ano, muitas das formações só foram possíveis com recurso a meios digitais de formação à distância. Para isto, 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	2022				
	Universo	Taxa	Realizado	Taxa de Execução	Status
Taxa de execução do PFA (Plano de Formação Anual)	4	100%	3	75%	⬇️
Média de horas formação por colaborador/a	40	100%	31,9	79,6%	⬇️
Colaboradores/as com formação	≥95	100%	95	100%	~
Colaboradores/as envolvidos em acções de capacitação relacionadas com a área de intervenção	≥15	100%	7	46,7%	⬇️
Eficácia da formação do PFA	--	≥90%	100%	100%	~

Análise do Desempenho

Até meados de Abril o contexto de pandemia continuou a limitar a participação em acções de formação em regime presencial, o que inevitavelmente condicionou os resultados. Ainda assim, e após o período mais crítico, foi possível começar a planificar a acção Comunicação Interna e Cultura Organizacional, prevista no Plano de Formação, tendo as sessões decorrido em regime presencial no mês de Maio envolvendo 86 trabalhadores/as da CERCIAG, distribuídos/as por 6 grupos.

Ainda ao nível da formação interna iniciou-se formação em posto de trabalho para respostas sociais, ao nível dos primeiros socorros e cuidados a dependentes, inserida na área da Higiene, Segurança e Saúde no Trabalho, que visa não só actualizar informação na promoção da saúde das pessoas apoiadas, como também na prevenção dos riscos profissionais associados a más práticas de actuação e intervenção. Em 2022, estiveram já envolvidos nesta formação 16 trabalhadores/as do CACI, num volume total de 56h.

Em 2022 continuou-se a apostar na capacitação dos Recursos Humanos, tendo 11 trabalhadores/as iniciado processos de Certificação de Competências, dos quais 7 concluíram com sucesso. Destes, 6 concluíram o processo de qualificação de nível 4 na área de Técnico/a de Apoio Familiar e à comunidade e 1 na área de Cozinha e Pastelaria.

Quanto às acções não previstas, verificou-se uma redução na procura de formação, por comparação ao período homólogo. Ainda assim, contabilizaram-se 41 formandos/as a frequentar 36 acções de formação, num volume total de 2463 horas.

Destas formações destacam-se a acção de Capacitação em Igualdade entre Mulheres e Homens com a participação de 10 trabalhadores/as; a Certificação TAV - Técnico de Apoio à Vítima, de 2 técnicas que desenvolvem trabalho no departamento de igualdade e cidadania; a Pós-graduação em integração sensorial de 1 das técnicas do projecto CISensori e a formação específica da EDP a 3 técnicos/as da CERCIAG, no âmbito do programa Inclusão Energética.

6.5. Departamento de Educação

Principais Acções e Iniciativas

Perante o contexto de pandemia, em particular no primeiro semestre de 2022, a linha de actuação do CRI manteve a pretensão de reforçar que todos/as os/as alunos/as tivessem a oportunidade de realizar aprendizagens significativas. Com a suspensão das actividades lectivas no início do 2º Período, recorreu-se ao 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.

Em 2022 decorreu o processo de renovação da Acreditação dos Centros de Recursos para a Inclusão, tendo a CERCIAG recebido da Direção Geral de Educação a decisão favorável para renovação da Acreditação do CRI até Junho de 2023.

Foram também elaborados os Planos de Acção CRI com cada Agrupamento de Escolas, referentes ao ano lectivo 2022/2023. 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/as alunos/as, através de um planeamento individualizado centrado nas necessidades, potencialidades e expectativas dos/as alunos/as, famílias, docentes e outros/as intervenientes, garantindo a continuidade dos serviços.

No âmbito do Projecto Grão a Grão, desenvolvido em parceria com a Câmara Municipal de Águeda, foram realizadas duas Conversas Temáticas, intituladas “Escrever antes de Escrever”, dinamizada pelo Terapeuta Ocupacional Tiago Rocha e “Ser antes de Ser – o papel do adulto na construção do autoconceito e auto-estima da criança”, dinamizada por Marta Branco, Psicóloga da CERCIAG. Ambas as acções foram dirigidas a toda a comunidade educativa (Encarregados/as de Educação, Pais/Mães e Cuidadores/as, Professores/as e Educadores/as de Infância).

Ainda no âmbito do Projecto Grão a Grão destaca-se a dinamização permanente da página de Facebook do Projecto, que actualmente tem 600 seguidores/as.

Relativamente ao desenvolvimento de novos projectos, o realce vai para a continuidade da implementação do Projecto CISensori – Centro de Terapias e Integração Sensorial, nas instalações do antigo Jardim de Infância de Pedações. Este projecto, que resultou de uma candidatura aprovada ao programa “Hoje

Fazemos o Amanhã 2021” da Empresa HFA, teve como objectivo da criação de uma Sala de Integração Sensorial para a comunidade e, conseqüentemente, a abertura de um novo negócio social para a CERCIAG, gerador de receita.

No decorrer do ano de 2022, o Departamento de Educação realizou e participou em colaboração com os outros Departamentos nos diversos eventos institucionais, designadamente: Dinamização do Dia da Criança com a empresa HFA, Feira dos Saberes e Sabores, Festa dos Santos Populares, CERCIAG EM MOVIMENTO, Campanha Pirlampo Mágico, Pirlamparada MOVEFEST, Loja de Natal, entre outras iniciativas.

Centro de Recursos para a Inclusão

Indicador	2022				
	Universo	Taxa	Realizado	Taxa de Execução	Status
Total de Clientes (alunos/as)	210	100%	210	100%	~
Grau de Implementação dos Planos de Acção	10666	100%	9986	93,6%	~
Taxa de execução das actividades do PI	9445	100%	8887	94,1%	~
Grau de concretização dos objectivos do PI	--	≥85%	--	89%	~
Taxa de PI's com sucesso	--	≥85%	141	80,1%	⬇️
Taxa de PIT's implementados	64	100%	64	100%	~
Clientes com continuidade interna	210	100%	210	100%	~
Taxa de execução dos serviços técnicos	3287	100%	3104	94,4%	~
Taxa de execução dos serviços de reabilitação	5983	100%	5577	93,2%	~

Análise do Desempenho

A análise dos indicadores relativos ao Departamento de Educação permite concluir que a execução global está dentro do previsto, reflectindo uma adequada gestão e funcionamento dos serviços e conseqüente cumprimento das metas estabelecidas em sede de Plano de Actividades, designadamente no que se refere também ao cumprimento das actividades planeadas em sede de Planos de Acção relativos aos anos lectivos 2021/2022 e 2022/2023.

O desvio verificado no indicador “Taxa de PI's com sucesso”, embora não muito significativo, traduz as circunstâncias vividas ao longo do ano lectivo 2021/2022 devido à situação pandémica, resultante de confinamentos e isolamentos profilácticos sistemáticos e da ausência de alunos/as por motivos de doença, influenciando a execução dos Planos Individuais.

Destacam-se, também, os desvios negativos verificados nos indicadores do serviço de Terapia Ocupacional, relacionados com a rescisão de contrato de 2 técnicas, no 3º Período do ano lectivo 2021/2022 e no 1º Período do ano lectivo 2022/2023 e os constrangimentos relativos à contratação de técnicos/as desta área, por falta de recursos humanos. Neste sentido, procurou minimizar-se o impacto da ausência destas técnicas, com reforço de outras áreas e no estabelecimento de contactos permanentes com docentes e famílias dos/as alunos/as apoiados/as.

Em termos de resultados finais:

Indicador	Meta	Realizado	Status
Taxa de execução operacional do DE	100%	93,8%	~
Taxa de sucesso operacional do DE	100%	97,3%	~
Índice de execução financeira do DE	100%	108,6%	↗

6.6. Departamento de Actividades Ocupacionais

Principais Acções e Iniciativas

Durante o ano de 2022, o Departamento de Actividades Ocupacionais, ciente do caminho a percorrer, tentou ajustar-se não só ao contexto caracterizado pelo receio e incerteza resultante da pandemia, como adaptar-se à transição e às novas directivas regulamentadas na Portaria n.º 70/2021 de 26 de Março relativas às actividades ocupacionais no que concerne ao funcionamento dos agora CACI - Centro de Actividades e Capacitação para a Inclusão que sucede e substitui o Centro de Actividades Ocupacionais (CAO).

Esta transição originou ainda a elaboração dum novo modelo de Plano Individual de Inclusão (PII) que foi implementado em 2022. A retoma das actividades requer quase um “começar de novo” em grande parte daquilo que estávamos habituados/as, com restabelecimento de contactos e parcerias suspensas, com reacquirição de ritmos e dinâmicas há tanto tempo paradas, com reajuste e organização de logísticas complexas. Foi, ainda assim, traçado este caminho de forma a salvaguardar aquilo que é mais importante, a auto-determinação, tomando as escolhas das pessoas apoiadas como ponto de partida para a organização do seu quotidiano. Restabelecer as condições para que as pessoas expressem os seus sonhos, façam escolhas, participem na definição do seu percurso individual, participem na solução dos problemas, aprendam nos contextos, usufruam da rede social e tenham o máximo de controlo sobre os acontecimentos da sua vida foi o nosso objectivo principal. Foi também dada uma atenção especial às famílias que, num grave contexto económico e num constante escalar de dificuldades e desafios, viram as suas vidas cada vez mais difíceis.

Foi um ano de transição e mudança, mas foi também um ano em que as actividades culturais e artísticas tiveram destaque, nomeadamente com a participação dum grupo significativo de Pessoas apoiadas nas oficinas Circoreto, Cia. Nuvem Voadora, e posteriormente no evento "Circo Agitado" artes circenses, a convite da CM Águeda.

Recebemos ainda um convite de um grupo de alunos/as do 2º ano da Licenciatura em Secretariado e Comunicação Empresarial da ESTGA-UA – Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda – Universidade de Aveiro, para sermos os/as protagonistas da iniciativa "Com a Diferença Crescemos", que juntamente com voluntários/as do Centro da Juventude de Águeda pretendeu sensibilizar para a inclusão.

Durante o ano, o Desporto continuou a ser uma aposta para a CERCIAG destacando-se a participação no Campeonato do Mundo de FutDown no Peru, onde alcançaram um honroso 4º lugar. Também o Judo esteve em destaque com a participação na 6ª Taça de Portugal de Judo em Guimarães no Campeonato Nacional Judo ANDDI em Cernache (Coimbra) e diversos estágios técnicos que culminaram no 3º Campeonato do Mundo de Judown no Funchal – Madeira com a participação de dois atletas do DAO da CERCIAG. Além do FutDown e o JuDown, alguns atletas participaram ainda no Campeonato Nacional de Ciclismo/ANDDI Portugal em Anadia, na Actividade C@noagem+ - treino de canoagem adaptada em Águeda, em Actividades de Remo Indoor no Clube do Galitos em Aveiro, e todas as Pessoas Apoiadas nos CACI da CERCIAG tiveram oportunidade de experimentar esta modalidade nas nossas instalações. Ainda no âmbito destas iniciativas desportivas mais abrangentes, realçamos uma Actividade de Judo na CERCIAG, aberta também a todas as Pessoas apoiadas nos CACI da CERCIAG. Já na parte final do ano, é de assinalar a participação de 3 atletas no Encontro de Judo Inclusivo em Cernache, onde tiveram oportunidade de lutar com atletas portugueses da modalidade, campeões e de referência mundial, e ainda a participação na Taça de Portugal de Judo FPJ/ANDDI, também em Cernache. Este desempenho extraordinário na modalidade permitiu aos atletas estarem presentes em Dezembro no 63º Aniversário da Federação Portuguesa de Judo em Coimbra, durante o qual os atletas do DAO da CERCIAG foram homenageados, e na 11ª Gala do Desporto do Jornal da Bairrada em Oiã.

Ainda em Novembro de 2022 teve início o Projecto OCA em parceria com a D'Orfeu. Participam neste projecto 11 Pessoas Apoiadas nos CACI e terá a sua continuidade e conclusão em 2023 com a realização de um espectáculo final.

Outros eventos relevantes que contaram com a participação das pessoas apoiadas dos CACI, realçamos a Missa da Imagem da Nª Sª de Fátima na sua passagem pela CERCIAG, a comemoração dos 45 anos da CERCIAG, a 20ª edição do CERCIAG em Movimento e a Colónia de Férias – Tocha 2022. Já no final do ano, e embora sendo transversal e com a colaboração de toda a Organização, a equipa de técnicos/as do departamento esteve responsável pela organização dos cabazes de Natal e pela Festa de Natal da CERCIAG, iniciativas que se traduziram num enorme sucesso tanto pela quantidade de géneros recolhidos e pelo número de famílias carenciadas abrangidas, como pela satisfação das pessoas apoiadas.

Prestação de Serviços

Indicador	2022				
	Universo	Taxa	Realizado	Taxa de Execução	Status
Total de Clientes	100	100%	100	100%	~
Índice de Qualidade de Vida	--	≥80%	--	81%	~
Taxa de execução das actividades do PI	--	100%	--	84%	⬇️

Indicador	2022				
	Universo	Taxa	Realizado	Taxa de Execução	Status
Grau de concretização dos objectivos do PI	--	≥ 85%	--	86%	~
Taxa de PI's com sucesso	100	≥ 85%	85	86%	~
Taxa de Clientes com Sonho	100	100%	66	66%	--
Taxa de clientes que concretiza o Sonho	100	100%	7	10,6%	↓
Clientes em Experiências Ocupacionais no Exterior	26	100%	26	100%	~
Clientes com continuidade interna	100	100%	100	100%	~
Candidatos/as sem resposta interna/ comunidade (Inclui listas de espera)	≤62	100%	65	95,4%	~
Taxa de execução das actividades de autodeterminação	283	100%	275	97,2%	~
Taxa de execução das actividades de inclusão	772	100%	398	51,6%	↓
Taxa de execução dos serviços de reabilitação	3350	100%	2803	83,7%	↓
Taxa de execução dos serviços técnicos	1044	100%	1096	105%	~

Análise do Desempenho

A análise do desempenho do Departamento de Actividades Ocupacionais, para além do que os números traduzem, obriga a uma reflexão qualitativa da actividade e do contexto em que decorreu, para permitir um melhor conhecimento deste balanço. O ano de 2022 foi planeado com uma expectativa, ainda que prudente, de uma retoma global das actividades que a organização esteve condicionada de desenvolver nos últimos anos. É inevitável enquadrar que esse contexto de retoma não se verificou ainda durante grande parte do ano. Continuaram, em 2022, a existir períodos de interrupção de actividades, ausências fundamentadas de pessoas apoiadas e trabalhadores/as resultantes de isolamentos profilácticos sistemáticos e de ausências prolongadas por motivos de doença, e limitação na execução de todas as actividades que pressupunham a interacção, a socialização e a inclusão.

Paralelamente, privilegiou-se um trabalho mais individualizado ou de grupos mais restritos, responderam-se a necessidades emergentes das pessoas apoiadas e das famílias e preparou-se a retoma das actividades do CACI. Não se traduz em números o trabalho inerente a uma reorganização da actividade, os novos contactos com entidades parceiras para o reinício das experiências ocupacionais no exterior e outras actividades externas, a reavaliação das necessidades e expectativas das pessoas apoiadas após viverem uma nova experiência de vida, um novo posicionamento na forma como se vai intervir e prestar os serviços.

Salienta-se que esta reorganização teve ainda por base a legislação dos CACI, que obrigou também a severos ajustamentos na intervenção e desenvolvimento das actividades.

Procurando traduzir este ano em números, resulta um desempenho médio de cerca de 87% que, face ao exposto, se entende ser bastante positivo. Na execução de actividades, destacam-se as actividades de autodeterminação, pressuposto fundamental na actuação do CACI e, em termos externos, as experiências ocupacionais no exterior, que alcançaram um resultado em concordância com o planeado, acima do desempenho médio do Departamento. No caso dos serviços técnicos, ainda que ligeiramente, os resultados superaram o planeado, reflectindo a preocupação em responder a necessidades emergentes. As demais actividades, obtiveram execuções abaixo do planeado, pelas diferentes razões já expostas, impactando, conseqüentemente, no indicador “Taxa de execução das actividades do PI”.

Em termos de resultados finais:

Indicador	Meta	Realizado	Status
Taxa de execução operacional do DAO	100%	87%	⬇️
Taxa de sucesso operacional do DAO	100%	90%	~
Índice de execução financeira do DAO	100%	102,6%	~

6.7. Departamento de Formação

Principais Acções e Iniciativas

O Departamento de Formação desenvolveu durante o ano de 2022, 22 cursos de formação profissional inicial, nas áreas de Carpintaria, Cerâmica, Serralharia, Jardinagem, Práticas Administrativas, Serviços Gerais e Restauração, e 1 curso de formação profissional contínua, abrangendo um total de 135 formandos/as.

Em Janeiro, o departamento iniciou os seus serviços dando continuidade a 15 cursos de formação inicial transitados de 2021 e, ainda no 1º semestre, iniciou um curso de formação profissional contínua para 6 activos/as desempregados/as, com o objectivo de promover o seu ingresso ou reingresso no mercado de trabalho. Apesar de, em Plano de Actividades para 2022, estar prevista uma acção de formação contínua para pessoas empregadas nas áreas de cozinha, limpeza e lavandaria, uma vez que a CERCIAG acompanha diversos/as ex-formandos/as da Formação Inicial a trabalhar neste tipo de serviços, foi opção da equipa técnica alterar o tipo de destinatários/as desta acção para activos/as desempregados/as, face às dificuldades sentidas no recrutamento de empregados/as para estas acções. Na sua generalidade, as entidades empregadoras referem não ter condições para dispensar os/as seus/suas funcionários/as para frequência de um curso de formação (ainda que apenas 1 dia por semana), precisamente pelo tipo de funções que desempenham, num contexto agravado pelos constrangimentos associados à COVID-19. Assim sendo, o Departamento de Formação da CERCIAG decidiu alterar o tipo de destinatários/as do curso, desenvolvendo esta acção entre Junho e Julho, para um grupo de 6 formandos/as desempregados/as.

Em Março, abriram candidaturas às medidas de Qualificação de Pessoas com Deficiência e Incapacidade, permitindo dar continuidade às respostas formativas prestadas pela CERCIAG. Estas candidaturas têm algumas particularidades quando comparadas com as anteriores, no âmbito do mesmo quadro comunitário de apoio, uma vez que são candidaturas de transição entre programas de financiamento. Por este motivo, apesar de ter apresentado planeamento até 2025, a CERCIAG submeteu uma candidatura ao POISE para financiamento de acções de formação profissional inicial e contínua, apenas para o período compreendido entre Setembro de 2022 e Dezembro de 2023, para um total de 96 formandos/as. Ao abrigo desta nova operação, o DF iniciou, entre Setembro e Outubro, 6 cursos de Percurso B e 1 curso de Percurso C para 42 formandos/as.

Importa referir que a taxa de desistência de candidatos/as para os cursos, quer numa fase muito inicial dos processos de recrutamento, quer quando os processos já estão completamente concluídos, conduziu ao atraso no início de alguns cursos, o que não impacta no volume total de formação previsto. Nestes casos, os cronogramas dos cursos foram revistos e serão efectuadas todas as necessárias alterações em Pedido de Alteração, garantindo o cumprimento dos volumes de formação definidos em candidatura.

Durante o ano de 2022, com a conclusão de 1 curso de formação inicial de Cerâmica e de 1 curso de formação contínua, o Departamento de Formação da CERCIAG teve o orgulho de felicitar 12 formandos/as, pela conclusão dos seus cursos de formação profissional, obtendo assim a certificação nas respectivas áreas.

Em Julho, a CERCIAG foi convidada, pela FORMEM, a participar num estudo de aferição de uma Escala de Avaliação da Qualidade de Vida para a Formação Profissional, a BIRP (Bateria de Indicadores de Resultados Pessoais). Esta é uma escala muito mais adequada à avaliação da qualidade de vida de formandos/as do que a utilizada anteriormente, pelo que se optou pela sua aplicação, ainda que esteja numa fase de aferição e adaptação. O instrumento foi aplicado a 65 formandos/as dos cursos de formação inicial e contínua, sendo que a CERCIAG ainda não recebeu os resultados dos questionários aplicados.

Neste contexto de tanta instabilidade política, económica e social, nunca é demais reforçar que o Departamento de Formação tem sempre procurado, na sua prática diária, dar resposta às solicitações de pessoas apoiadas e respectiva rede de suporte, através de um conjunto de acções de responsabilidade social de ordem diversa, nomeadamente, apoio alimentar e de outros bens de necessidade básica, assim como apoios técnicos especializados, principalmente ao nível da Saúde e Serviço Social. Neste sentido, em 2022, foram apoiados/as cerca de 98 formandos/as, em várias acções de responsabilidade social (1420). Este apoio estendeu-se de igual forma à comunidade, sendo que foram apoiadas cerca de 41 pessoas, num total de 54 acções.

Dados Gerais e Formação Inicial

Indicador	2022				
	Universo	Taxa	Realizado	Taxa de Execução	Status
Total de Clientes (Formação Inicial)	88	100%	129	146,6%	↗
Média de Clientes (Formação Inicial)	87	100%	93,8	107,9%	~

Indicador	2022				
	Universo	Taxa	Realizado	Taxa de Execução	Status
Impactos QoL	--	≥83%	--	--	--
Cientes com continuidade interna	82	100%	115	140,2%	↗
Volume de horas formação (Formação Inicial)	132587	≥92%	132228	99,7%	~
PCT's	88	100%	94	106,8%	~
Taxa de execução das actividades do PI	134106	100%	133594	99,6%	~
Grau de concretização dos objectivos do PI	--	≥85%	--	98,6%	~
Taxa de PI's com sucesso	--	≥85%	124	97,6%	~
Taxa de execução das actividades de autodeterminação	10	100%	4	40,0%	↘
Taxa de execução das actividades de inclusão	112	100%	54	48,2%	↘
Taxa de execução dos serviços de reabilitação	242	100%	175	72,3%	↘
Taxa de execução dos serviços técnicos	855	100%	833	97,4%	~

Formação Contínua

Indicador	2022				
	Universo	Taxa	Realizado	Taxa de Execução	Status
Total de Clientes	6	100%	6	100,0%	~
Volume de horas de formação	300	≥92%	300	100,0%	~

Análise do Desempenho

Como consequência da submissão de uma candidatura às medidas formativas para Pessoas com Deficiência ou Incapacidade, o Departamento de Formação da CERCIAG iniciou uma 2ª Operação, financiada pelo POISE, no dia 13 de Setembro. O desenvolvimento desta operação, não prevista aquando da elaboração do

Plano de Actividades para 2022, justifica, em grande parte, todos os desvios significativamente positivos acima apresentados relacionados com o desenvolvimento dos cursos de formação, nomeadamente, “Total de Clientes (Formação Inicial)”, “Clientes com continuidade interna”, “Admissão de Clientes”, “Total de clientes – Percurso B” e “Total de PI’s revistos/avaliados”. Importa esclarecer que, dos/as 43 formandos/as admitidos/as não previstos/as, apenas 6 são de Percurso C, motivo pelo qual o indicador “Total de clientes – Percurso C” não apresenta um desvio significativo. Ainda a este respeito, os indicadores referentes às admissões de formandos/as (percursos B e C) encontram-se trancados porque, no momento de elaboração do Plano de Actividades para 2022, como não estava prevista a abertura de novos cursos, não haveria novas admissões, com excepção do curso de Formação Contínua (6 formandos/as admitidos/as – indicador “Admissão de Clientes”).

Face ao exposto, seria de esperar, e até desejável, que o indicador “Volume de horas de formação (Formação Inicial)” também apresentasse uma execução bastante superior à planeada. Isto não aconteceu, precisamente porque se continuam a verificar saídas inesperadas de formandos/as, por motivos de desistência ou outros factores de origem externa (situação económica, procura de trabalho para obtenção de rendimentos superiores, condições clínicas graves, insatisfação e desmotivação devido aos baixos rendimentos), e portanto, de difícil controlo/resolução por parte do Departamento.

Relativamente aos indicadores “Taxa de execução das actividades de autodeterminação”, “Taxa de execução das actividades de inclusão” e “Taxa de execução dos serviços de reabilitação”, importa referir que ainda não foram retomadas todas as actividades de inclusão e autodeterminação nem todos os serviços de reabilitação disponibilizados pelo Departamento de Formação no período pré-pandemia. Neste sentido, e para o cálculo dos indicadores acima indicados, foram apenas contabilizados os dados relativos às sessões de Fisioterapia, Terapia da Fala e Psicomotricidade, os ensaios e actuações da Fanfarra Zabumbar e as sessões de educação afectivo-sexual, no âmbito do Átomo. Ainda assim, a baixa execução destes indicadores fica a dever-se essencialmente à discrepância entre o planeamento baseado no histórico e a execução que, apesar de adequada às necessidades das pessoas apoiadas, é influenciada pelas desistências de formandos/as ou ausência/indisponibilidade dos/as técnicos/as responsáveis.

O indicador “Avaliações para Admissão” apresenta um desvio ligeiramente negativo, o que não é preocupante, uma vez que foram realizados todos os processos de avaliação e recrutamento de todos/as os/as candidatos/as elegíveis aos cursos de formação a iniciar. Os valores foram planeados com base no histórico e distribuídos circunstancialmente, pelo que a sua execução negativa não tem interferência significativa no desenvolvimento do serviço.

Finalmente, em relação ao indicador “Impacto QoL”, tal como referido anteriormente, o Departamento de Formação optou pela aplicação de uma nova Escala de Avaliação da Qualidade de Vida, a BIRP, sendo que se encontra à espera de receber os resultados dos questionários aplicados.

Em termos de resultados finais:

Indicador	Meta	Realizado	Status
Taxa de execução operacional do DF	100%	96,8%	~
Taxa de sucesso operacional do DF	100%	90%	~
Índice de execução financeira do DF	100%	100%	~

6.8. Departamento de Emprego

Principais Acções e Iniciativas

O Centro de Recursos é um serviço integrante do Departamento de Emprego da CERCIAG, e desenvolve o conjunto de medidas adstritas a esta tipologia de intervenção e já identificadas, e que se desenvolveram em 2022 nos termos previstos no Programa para a Qualificação e Emprego de Pessoas com Deficiência e Incapacidade.

Esperava-se que decorrendo já o segundo ano do novo quadro comunitário, 2022 fosse o ano de transição para o novo modelo de Centros de Recurso para a Qualificação e Emprego. Tal não aconteceu. Assistimos, sim, à continuidade da prestação deste serviço como o conhecemos, com o estabelecimento de novas parcerias e de novas metodologias de trabalho em rede, e com a permanente implementação de novas estratégias promotoras de melhores resultados do serviço, de acordo com as oportunidades dos contextos e necessidades das pessoas.

Com a consciência de que este poderia ser um ano de mudança, em sede de planeamento, o maior compromisso deste serviço foi de investimento na sua consolidação e continuidade. Pese embora não tenhamos assistido a uma mudança estrutural, assistimos a um crescimento de mais de 26% no volume de intervenção, constituindo-se no maior crescimento dos últimos anos, sendo certo que este é o reflexo de todo o trabalho que tem vindo a ser desenvolvido ao longo dos anos.

Torna-se gratificante, embora não mensurável, o reconhecimento sentido por parte da comunidade, de entidades empregadoras e de pessoas individualmente, que têm a CERCIAG como referência na intervenção com pessoas com deficiência, nos diferentes domínios de actuação, o que foi percebido pelas solicitações ou colaborações, por diversas vias e de diferentes origens, que têm vindo a ser parte dos nossos dias.

Centro de Recursos

Indicador	2022				
	Universo	Taxa	Realizado	Taxa de Execução	Status
Total de Clientes (IAOQE)	94	100%	117	124,5%	↗
Clientes (IAOQE - Avaliação da Capacidade de Trabalho)	30	100%	37	123,3%	↗
Total de Clientes (Apoio à Colocação)	45	100%	72	160%	↗
Taxa de integração ⁽¹⁾	20	55%	12	36,4%	↘
Total de Clientes (Acompanhamento Pós-Colocação)	107	100%	105	98,1%	~
Taxa de manutenção ⁽²⁾	65	80%	44	69,8%	↘

Indicador	2022				
	Universo	Taxa	Realizado	Taxa de Execução	Status
Clientes com continuidade interna	61	100%	86	141%	↗

(1) Indicador aferido pelo nº de candidatos/as integrados/as, apenas em resultado da conclusão da intervenção de Apoio à Colocação.

(2) Indicador aferido pelo nº de manutenções do posto de trabalho, apenas em resultado da conclusão da intervenção de Acompanhamento Pós Colocação.

Análise do Desempenho

O desempenho do Centro de Recursos é genericamente positivo. Em termos globais, foram abrangidas 294 pessoas nas diferentes medidas, de 246 previstas, resultando num desvio positivo de 19,5%.

Relativamente aos resultados obtidos com esta dimensão de intervenção, mantém-se as dificuldades e pressupostos que têm vindo a ser apresentados em Relatórios anteriores.

A medida de Apoio à Colocação contou com o desvio de pessoas apoiadas mais significativo (160%), assim como de candidatos/as que concluíram a medida (33 de 20 previstos). A Taxa de integração, que contabiliza candidatos/as integrados/as apenas dentro do período de intervenção, resultou em 12 integrações directas das 33 conclusões. Contudo, salientamos que foram concretizadas 41 integrações profissionais ao longo de 2022. Ou seja, existiram 29 desempregados/as para os/as quais se obteve uma colocação profissional não contabilizada nesta Taxa de Integração.

Dos/as 63 trabalhadores/as que concluíram a intervenção de Acompanhamento Pós Colocação, 44 mantiveram o posto de trabalho. Esta Taxa de Manutenção situa-se abaixo da meta estabelecida, e para o facto concorrem alguns factores que têm vindo a ser igualmente explicados nos relatórios anteriores. Os/as candidatos/as que integram MAE (Medidas Activas de Emprego – CEI+ e Estágios de Inserção), são apoiados/as nesse período no âmbito desta medida. Finda a intervenção, se ainda não existir resposta sobre a contratação, o resultado é, inevitavelmente, de não manutenção do posto de trabalho. Temos efectivamente a experiência de respostas de integração tardias, por diferentes constrangimentos por parte das entidades empregadoras. E existem ainda circunstâncias que impedem a realização de contratos de trabalho após a frequência destas medidas que, continuamos a acreditar, são excelentes veículos promotores da empregabilidade, ainda que não resultem em Taxas de Manutenção tão elevadas.

No que respeita aos demais indicadores de suporte, os desvios, positivos e negativos, não são relevantes para o desempenho do serviço, designadamente os indicadores relativos aos serviços prestados. Contudo, reflectem o volume de intervenção do serviço, procurando responder a todas as necessidades.

Em termos de resultados finais:

Indicador	Meta	Realizado	Status
Taxa de execução operacional do CR	100%	107,6%	~

Indicador	Meta	Realizado	Status
Taxa de sucesso operacional do CR	100%	90%	~
Índice de execução financeira do CR	100%	108,6%	↗

6.9. Departamento de Residências

Principais Acções e Iniciativas

O contexto familiar e de proximidade tão característico dos nossos Lares Residenciais e da nossa forma de intervenção, dificultaram, em contexto de pandemia, o cumprimento das orientações da DGS em matéria de distanciamento social e isolamento das pessoas apoiadas. Esta situação veio reforçar ainda mais a necessidade de mudança de instalações e consequentemente melhoria das infraestruturas. Mas infelizmente não foram anunciados em 2022 quaisquer investimentos em equipamentos desta natureza, nem para novos, nem para requalificação dos já existentes.

A mudança desejada, para um espaço mais adequado e com melhores características, poderia vir a permitir um alargamento da resposta de forma a torná-la mais sustentável e responderia, em parte, à imensa lista de espera.

O foco da intervenção deste departamento nos últimos anos centra-se nos cuidados pessoais e de saúde diferenciados, já que o envelhecimento e aumento da esperança média de vida da população acolhida tem exigido uma actuação das equipas de acção directa diferente. Tornou-se urgente capacitar as equipas para esta nova realidade, pelo que internamente se iniciou formação em primeiros socorros e cuidados a dependentes no final de 2022, com recurso a profissional de saúde externa. Esta formação prática em contexto de trabalho, ajustada às diferentes respostas e às especificidades de cada pessoa apoiada, tem como objectivo actualizar conhecimentos e reajustar procedimentos e formas de actuação e terá continuidade em 2023.

O ano de 2022, durante o 1º semestre, foi ainda crítico quanto às questões da pandemia COVID-19. O Lar residencial manteve-se em confinamento e geriu o 1º surto. Este cenário continuou a condicionar as actividades programadas e o acesso das pessoas apoiadas a actividades e serviços, nomeadamente desenvolvidos noutras estruturas exteriores. Ainda assim, e dentro da estrutura residencial, foi possível desenvolver actividades numa óptica de manutenção das capacidades funcionais, para que os efeitos colaterais da pandemia fossem o mais reduzidos possível. A meados do ano, ainda que de forma condicionada, foi possível retomar algumas rotinas e apoios.

Lamentavelmente, do agravamento do quadro clínico de algumas pessoas apoiadas, resultou uma mudança e transformação na forma de funcionamento da resposta, principalmente quanto à frequência da resposta diurna de CACI.

Prestação de Serviços

Indicador	2022				
	Universo	Taxa	Realizado	Taxa de Execução	Status
Total de Clientes	15	100%	14	93,3%	~
Clientes com continuidade interna	15	100%	14	93,3%	~
Candidatos/as sem resposta interna/comunidade	<74	100%	103	71,8%	↓
Taxa de execução das actividades do PI	--	100%	--	98%	~
Grau de concretização dos objectivos do PI	--	≥85%	--	85%	~
Taxa de PI's com sucesso	15	≥85%	12	85,7%	~
Taxa de execução dos serviços técnicos	696	100%	779	111,9%	↗
Taxa de execução Actividades Básicas Vida Quotidiana	49140	100%	37019	75,3%	↓
Taxa de execução Actividades Transversais de Inclusão	81	100%	73	90,1%	~
Índice QOL	--	≥80%	--	--	--

Análise do Desempenho

Da análise dos indicadores acima apresentados podemos aferir que apenas comprometem o desempenho do departamento o indicador “Taxa de execução Actividades Básicas Vida Quotidiana”, resultante do combinado dos indicadores (ABVQ - refeições e Higiene e Imagem), planeado pelo histórico, e que apresentam um desvio negativo, consequência da retoma das saídas ao exterior após 2 anos de pandemia, nomeadamente ausência das pessoas apoiadas por períodos na família e que inevitavelmente se traduz num decréscimo na prestação de cuidados.

Quanto aos restantes indicadores, ainda que alguns parciais tenham desvios negativos, nenhum compromete o desempenho global do departamento. Foi perceptível, no 2º semestre do ano, a influência que a retoma das actividades e apoios tiveram, na inversão da tendência negativa dos últimos anos, consequência da pandemia COVID-19.

Como se pode constatar, ainda que as saídas de socialização tenham ficado abaixo do previsto, foram compensadas pela participação noutros eventos e que no geral resultou numa execução dentro do previsto na “Taxa de execução Actividades Transversais de Inclusão”, indicador combinado que monitoriza as saídas de socialização e a participação das pessoas apoiadas em comemorações/festas na comunidade.

Ao nível dos serviços técnicos verificou-se uma execução positiva dos indicadores, mas que na realidade espelham um aumento das necessidades neste departamento, quer pelo envelhecimento das pessoas apoiadas e conseqüente aumento do grau de dependência e incapacidade, como também pelo efeito colateral causado por tão longos períodos de confinamento que inevitavelmente trouxeram maior instabilidade.

Este aumento nos apoios técnicos acompanha o número de ocorrências ao longo do ano no departamento, todas na área da saúde, quer por motivo de doença ou acidente. Paralelamente, verificou-se também um acréscimo nos acompanhamentos ao exterior que evidenciam, neste período, a retoma gradual dos serviços externos à instituição, nomeadamente aos serviços de saúde.

Quanto à monitorização dos Planos Individuais, os resultados ainda que não sejam os desejáveis, ao fim de dois anos de uma enorme instabilidade, atingiram valores aceitáveis, com uma execução global de actividades de 98% o que se reflectiu no grau de concretização dos objectivos (85%). Dos 14 planos individuais implementados, apenas dois não atingiram uma concretização de objectivos $\geq 80\%$.

No caso do total de candidatos/as 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%.

Relativamente à qualidade de vida das pessoas apoiadas neste departamento, em 2022 não foram apurados dados, uma vez que este indicador é avaliado apenas de 2 em 2 anos, estando prevista a sua avaliação para 2023. Ainda assim, é importante referir que o resultado apurado em 2021 (75%) evidenciou que apesar do contexto vivido nas estruturas residenciais estes últimos 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.

Em termos de resultados finais:

Indicador	Meta	Realizado	Status
Taxa de execução operacional do DR	100%	90%	~
Taxa de sucesso operacional do DR	100%	91,3%	~
Índice de execução financeira do DR	100%	80,5%	⬇️

6.10. Departamento de Apoio Domiciliário

Principais Acções e Iniciativas

Apesar de nos últimos dois anos, devido ao contexto de pandemia vivido, terem ficado expostas as fragilidades das repostas sociais, e de muito se ter anunciado a necessidade de um ajustamento destes serviços aos diferentes contextos e às diferentes realidades, nada se alterou. A resposta de apoio domiciliário continua a ser avaliada pelo número de serviços prestados e não pela diversificação de serviços ou pela flexibilidade dos mesmos.

Os investimentos anunciados, ao nível do PRR - Plano de Recuperação e Resiliência, para uma nova geração de apoios domiciliários, não se concretizou. Há muito que a CERCIAG defende e pratica esta metodologia de intervenção, mas com financiamento insuficiente para uma intervenção mais individualizada, nomeadamente ao nível dos cuidados de saúde quer física quer mental.

A não abertura de linhas de financiamento impediu também a actualização do serviço de teleassistência. A necessidade de tornar este apoio mais funcional e ajustado às características das pessoas apoiadas, implica investimento em novos equipamentos, que esperávamos ver solucionados com a abertura de candidaturas aos SAD 4.0 (nova geração) anunciados no âmbito do PRR.

Outro grande objectivo deste departamento, que ficou por concretizar em 2022, foi o alargamento do acordo de cooperação, com a intenção de responder a uma franja da população que, não sendo idosa, apresenta incapacidades várias na concretização das suas necessidades mais básicas, mas sobretudo na capacidade de se relacionar e adaptar aos contextos sociais. A este nível encontramos as doenças mentais e ainda algumas deficiências cognitivas limitativas na gestão do dia-a-dia.

Não se tendo concretizado as oportunidades anunciadas, este departamento, continuou a investir nos serviços especializados, nomeadamente o apoio psicossocial (serviço social e psicologia), a enfermagem e a fisioterapia ao domicílio, fundamentais e imprescindíveis a uma intervenção multifacetada e integrada.

O sucesso da intervenção e a diferenciação com outros serviços, está na preparação da equipa de acção directa para actuar em diferentes e diversificadas situações. Internamente procura-se formar equipas para serviços o mais diferenciados e humanizados, dotando-as de capacidades de actuação para contextos variados, estratégias ao nível da saúde, estratégias ao nível social e estratégias ao nível emocional das pessoas apoiadas. Os/As profissionais de primeira linha (acção directa), são os/as que maior segurança devem transmitir às pessoas apoiadas.

Neste sentido, iniciou-se em 2022 formação na CERCIAG, com recurso a profissional externa, no sentido de capacitar equipas para actuações ao nível dos primeiros socorros e cuidados a dependentes e que irá realizar formação em posto de trabalho directamente nos domicílios.

Prestação de Serviços

Indicador	2022				
	Universo	Taxa	Realizado	Taxa de Execução	Status
Total de Clientes	20	100%	25	125%	↗
Clientes com continuidade interna	20	100%	20	100%	~
Índice de Qualidade de Vida*	--	≥80%	--	53,8%	↘
Candidatos/as sem resposta interna/comunidade	0 ⁽¹⁾	--	7	--	↘
Taxa de execução das actividades do PI	--	100%	--	105,5%	~

Indicador	2022				
	Universo	Taxa	Realizado	Taxa de Execução	Status
Grau de concretização dos objectivos do PI	--	≥85%	--	92%	~
Taxa de PI's com sucesso	20	≥85%	19	95%	~
Média de serviços obrigatórios	≥4	100%	3,5	87,5%	↓
Média de serviços complementares	≥2	100%	2,2	110%	↑
Taxa de execução dos serviços de reabilitação	350	100%	318	90,9%	~
Taxa de execução dos serviços técnicos	645	100%	891	138,1%	↑
Taxa de execução Actividades Básicas Vida Quotidiana	8208	100%	8226	100,2%	~
Taxa de execução Actividades Instrumentais Vida Quotidiana	2940	100%	3660	124,5%	↑

Análise do Desempenho

A meta do indicador referente aos serviços obrigatórios indica o número de serviços básicos disponibilizados pela CERCIAG no âmbito deste serviço, pelo que o desvio apresentado é consequência das necessidades variáveis das pessoas apoiadas e não de incapacidade da resposta. Ainda assim, a execução global dos serviços prestados, média entre os serviços obrigatórios e os serviços complementares, apresenta um resultado mais equilibrado. A equipa continua a negociar o máximo de serviços possíveis, mas sempre respeitando as necessidades e escolhas das pessoas apoiadas.

Ainda que no 1º semestre a execução do departamento tenha sido também abaixo do previsto nos indicadores referentes aos serviços de reabilitação, percebe-se, pelo resultado anual de 90,9% no indicador “Taxa de execução dos serviços de reabilitação”, que existiu um esforço técnico no 2º semestre, no sentido de repor as sessões e garantir este importante apoio.

Em contrapartida a estas execuções abaixo do previsto, os serviços técnicos (psicologia, saúde e serviços social: acompanhamentos e visitas domiciliárias), aumentaram expressivamente ao longo do ano, resultando em taxas de execução acima do previsto, reflectindo as consequências de um tão longo período de pandemia e mais recentemente da instabilidade dos serviços públicos (saúde, segurança social, etc.).

No geral, no que se refere à planificação individual das pessoas apoiadas, o resultado da execução das actividades do PI, contabilizadas no global dos serviços prestados e actividades desenvolvidas, evidenciam que a planificação dos serviços foi ajustada às necessidades. Dos 20 PI's avaliados, 19 obtiveram uma concretização ≥80%, resultando numa taxa de PI's com sucesso de 95%.

Em 2022 avaliou-se novamente a qualidade de vida à totalidade das pessoas apoiadas no Departamento de Apoio Domiciliário. De acordo com os resultados analisados pode concluir-se que as pessoas que apoiadas percebem experienciar uma Qualidade de Vida mais baixa. Um índice QoL de 53,8% é um

resultado inferior ao apurado nos anos anteriores, mas que espelham a condição de vulnerabilidade das pessoas que acompanhamos, após um período de 2 anos de pandemia e onde os únicos elementos de ligação com o exterior eram as equipas de apoio domiciliário. Por este motivo, contrariamente aos dados da apreciação global de vida, os dados da apreciação dos serviços prestado pela CERCIAG, mostram a sua total satisfação, identificando o serviço de apoio domiciliário como crucial às suas vidas, compensando as suas dificuldades.

Relativamente aos restantes valores negativos, estes não influenciam o desempenho do departamento, são indicadores de monitorização internos que nos permitem acompanhar a evolução desta resposta.

Temos ainda a lamentar a impossibilidade de alargamento do serviço para a prestação de 7 dias consecutivos, ficando a CERCIAG atenta à abertura de programas/candidaturas e às oportunidades de financiamento que possam surgir.

Em termos de resultados finais:

Indicador	Meta	Realizado	Status
Taxa de execução operacional do DAD	100%	101,9%	~
Taxa de sucesso operacional do DAD	100%	94,4%	~
Índice de execução financeira do DAD	100%	74,6%	⬇️

6.11. Casa de Abrigo

Principais Acções e Iniciativas

Enquadrar esta resposta num modelo de financiamento estável e ajustado à sua especificidade, constituía-se no grande objectivo para 2022, segundo duas vertentes: por um lado, garantindo o funcionamento e financiamento da resposta no decorrer do ano, uma vez que à data de elaboração do Plano que agora se avalia, ainda não existia qualquer perspectiva de continuidade. Respondendo a este parâmetro, foi possível apresentar nova candidatura à Tipologia de operações do POISE, para o ano civil de 2022, mas com igual constrangimento de financiamento, que assume como limite máximo elegível o valor aplicável às respostas de Casa de Abrigo, sem considerar a especificidade de actuação a públicos vulneráveis. Paralelamente, foi estabelecido novo Protocolo com a Câmara Municipal de Águeda, permitindo o financiamento de parte do valor não assegurado pelo POISE. Por outro lado, negociando com as principais tutelas o enquadramento da resposta nos quadros de financiamento nacionais, de forma a garantir a sua continuidade futura, ou seja, numa perspectiva a longo prazo. Neste âmbito, e dadas as tentativas em diferentes direcções com os principais organismos com competência neste âmbito, foi possível receber na CERCIAG a Sr.^a Secretária de Estado para a Inclusão das Pessoas com Deficiência, Dr.^a Ana Sofia Antunes, numa reunião de trabalho conjunta com a Fenacerci, a Segurança Social do distrito de Aveiro e a Câmara Municipal de Águeda. Desta diligência, ainda não dispomos na presente data de um caminho concreto, sendo certo que ficou o reconhecimento da necessidade desta resposta, da sua estabilidade e do ajustamento do seu financiamento.

Em sede de planeamento, estabelecíamos ainda o compromisso de apostar na sensibilização de profissionais que possam identificar e sinalizar potenciais situações de violência de pessoas com deficiência, de acordo com as orientações da Resolução do Conselho de Ministros n.º 139/2019 de 19 de Agosto. Foram algumas as oportunidades de promover a capacitação e formação de profissionais externos/as, designadamente profissionais de primeira linha, bem como a sensibilização da comunidade para as particularidades da violência exercida sobre pessoas com deficiência, em particular a violência doméstica. Sendo objectivos transversais aos principais instrumentos políticos em vigor e que integravam igualmente o nosso Plano de Actividades, foram dinamizadas apresentações nos seguintes eventos:

22 de Junho - Workshop “Invisibilidades Emergentes: A violência doméstica em pessoas com deficiência”/ PRAVE de Albergaria-a-Velha (online) - duração de 3 horas; 21 de Outubro de 2022 - Seminário E as vulnerabilidades? A violência doméstica não escolhe rostos/ Caritas Aveiro, Seminário Santa Joana Princesa; 29 de Outubro de 2022 – 11º Encontro na Diferença/ CERCILEI, Escola Superior Educação e Ciências Sociais de Leiria; 30 de Novembro de 2022 – I Jornadas de Violência de Género do Baixo Alentejo/ Esdime – Gabinete Vera (online).

Relativamente ao processo de certificação da conformidade das estruturas e respostas da RNAVVD com os requisitos mínimos de intervenção em situações de violência doméstica e violência de género, não existiram desenvolvimentos no presente ano.

Indicador	2022				
	Universo	Taxa	Realizado	Taxa de Execução	Status
Total de clientes (Número de Mulheres Acolhidas)	13	100%	9	69,2%	⬇️
Média de pessoas apoiadas (Mulheres + Dependentes)	7	100%	6,9	98,7%	~
Taxa de execução dos serviços técnicos	377	100%	482	125,5%	⬆️
Taxa de Execução dos Serviços de Reabilitação	--	100%	187	100%	⬆️
Taxa de execução das actividades do PI	--	100%	--	82,1%	⬇️
Grau de concretização dos objectivos do PI	--	≥85%	--	81,9%	⬇️
Taxa de PI's com sucesso	--	≥85%	6	75%	⬇️
Cientes com continuidade interna	7	100%	7	100%	~

Análise do Desempenho

O ano de 2022 apresentou uma fase inicial mais crítica em que assistimos aos primeiros casos de COVID na resposta, decorrentes da abertura de estruturas e serviços após um novo período de confinamento. Durante esse período, algumas intervenções foram limitadas e outras, por força da monitorização necessária, foram superiores ao previsto.

No que respeita a resultados globais sobre os fluxos da resposta, verificaram-se no segundo semestre 3 saídas e, conseqüentemente, 3 entradas. Ainda assim estes resultados não atingem os valores planeados, que o foram seguindo a legislação em vigor relativa ao período de permanência em Casa de Abrigo. Esta tem sido a maior dificuldade ao nível de funcionamento da resposta, o encaminhamento destas mulheres e respectivos/as dependentes a cargo, sempre que o novo projecto de vida pressuponha o apoio de terceiras pessoas/entidades. Em grande medida, perspectiva-se que passem 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.

Os serviços técnicos, maioritariamente planeados por histórico, pretendem acima de tudo responder às necessidades que surgem em cada área. Assim, assistimos a necessidades acima do expectável, designadamente no caso da saúde por consequência dos casos por COVID, resultando numa execução com desvio positivo no que respeita ao número de acompanhamentos.

Os serviços de reabilitação seguem o mesmo pressuposto. Contudo, por uma reorganização de serviços, foi possível um maior investimento na área da psicomotricidade que, respondendo igualmente às necessidades das mulheres apoiadas, se traduziu em mais oportunidades de intervenção, facto reflectido no status do indicador.

Os indicadores relativos ao planeamento individualizado são comprometidos pelo não alcance dos projectos de vida (encaminhamentos), como já explicado, bem como pela menor execução decorrente das admissões no segundo semestre.

Em termos de resultados finais:

Indicador	Meta	Realizado	Status
Taxa de execução operacional da CA	100%	91,5%	~
Taxa de sucesso operacional da CA	100%	88,4%	⬇️
Índice de execução financeira da CA	100%	73,4%	⬇️

6.12. Actividades de Inclusão e Autodeterminação

Auto-Representantes

Indicador	Universo	Taxa	2022		
			Realizado	Taxa de Execução	Status
Taxa de execução das reuniões de Auto-Representantes	38	100%	25	65,8%	↘
Taxa de execução dos projectos desenvolvidos pelos Auto-Representantes	5	100%	2	40%	↘
Taxa de execução dos intercâmbios com outras organizações	3	100%	2	66,7%	↘
Taxa de execução do Plano de Actividades dos Auto-Representantes	46	100%	29	63%	↘

Desporto Adaptado

Indicador	Universo	Taxa	2022		
			Realizado	Taxa de Execução	Status
Actividades físicas (AFA, AMA, Boccia)	3	100%	3	100%	~
Actividades físicas - praticantes	95	100%	93	97,9%	~
Actividades físicas - sessões	667	100%	756	113,3%	↗
Modalidades desportivas (Ciclismo, Judo, Canoagem, Boccia)	4	100%	4	100%	~
Modalidades desportivas - praticantes	24	100%	23	95,8%	~
Modalidades desportivas de competição - treinos	315	100%	112	35,9%	↘
Modalidades desportivas de competição - competições e demonstrações	9	100%	10	111,1%	↗

Fanfarra

Indicador	Universo	Taxa	2022		
			Realizado	Taxa de Execução	Status
Ensaio	40	100%	36	90%	~
Média de clientes (DAO + DF)	≥28	100%	25	90%	~
Actuações	≥10	100%	4	40%	↓

Malabares

Indicador	Universo	Taxa	2022		
			Realizado	Taxa de Execução	Status
Ensaio	36	100%	12	33,3%	↓
Média de clientes	20	100%	24	120%	↑
Actuações	1	100%	0	0%	↓

Rancho

Indicador	Universo	Taxa	2022		
			Realizado	Taxa de Execução	Status
Ensaio	42	100%	35	83,3%	↓
Média de clientes	38	100%	20	52,6%	↓
Actuações	1	100%	1	100%	~

Átomo

Indicador	2022				
	Universo	Taxa	Realizado	Taxa de Execução	Status
Sessões (DAO+DF)	359	100%	47	13,1%	↘
Média de clientes (DAO+DF)	104	100%	76	73,1%	↘
Taxa de execução das acções de formação / sensibilização	≥2	100%	2	100%	~
Taxa de execução das pessoas abrangidas pelas acções de formação / sensibilização	≥100	100%	93	93%	~

Análise do Desempenho

A generalidade dos indicadores relacionados com as actividades de Inclusão e Autodeterminação apresentam uma execução negativa, justificada ainda pela suspensão das actividades durante o 1º semestre do ano, uma vez que implicavam o desenvolvimento das mesmas em grupos ou que poderiam representar situações de risco para as pessoas apoiadas, em razão da suspensão imposta pelas medidas excepcionais adoptadas no contexto da pandemia, como é o caso das actividades do Grupo de Auto-Representantes, Malabares, Rancho e Projecto Átomo. Com o levantamento de muitas das medidas impostas, foi possível retomar, de forma gradual, estas actividades ao longo do 2º semestre do ano.

Os indicadores relativos ao Desporto permitem verificar, e apesar de todos os receios e cuidados, a retoma gradual das actividades, designadamente as participações em campeonatos das diversas modalidades, tendo o seu ponto alto a participação no 3º Campeonato do Mundo de Futsal para pessoas com Síndrome de Down (FutDown) em Lima no Peru.

Internamente, existiu a necessidade de compensar as actividades em meio aquático (AMA e Canoagem), pela manutenção das piscinas, e a impossibilidade de utilizar as piscinas municipais antes de Julho. Esta compensação foi substituída por actividade física, que resultou num desvio positivo apresentado neste indicador.

Relativamente ao Projecto Átomo, que se encontrava suspenso desde Março de 2020, por motivos relacionadas com a COVID-19, foi reorganizado e retomado no Departamento de Formação, apenas nos últimos meses de 2022, o que justifica a baixa execução dos indicadores “Sessões” e “Média de Clientes”. Prevê-se que, em 2023, esta actividade se desenvolva durante todo o ano e abranja um maior número de Pessoas Apoiadas.

7. Melhoria Contínua

7.1. Plano de Melhoria 2022

Acção	Tipo	Responsável	Prazo	Acompanhamento
Capacitar técnicos internos/externos e outros agentes educativos na área da Comunicação Aumentativa e Alternativa, através da realização de acções de formação desenvolvidas em parceria com o CRTIC de Eixo.	Melhoria	Coordenador e Equipa Técnica CRI	1º Semestre 2022	Executada. Foi realizada uma acção de capacitação para agentes educativos/as na área da Comunicação Aumentativa e Alternativa no Agrupamento de Escolas de Sever do Vouga, desenvolvida em parceria com o CRTIC de Eixo.
Revisão de todos os documentos estruturantes do Departamento de Actividades Ocupacionais de forma a adaptá-los à Portaria n.º 70/2021 de 26 de Março relativos às actividades ocupacionais no que concerne ao funcionamento dos agora CACI - Centro de Actividades e Capacitação para a Inclusão.	Melhoria	Coordenador e Equipa DAO	2022	Em Execução. Foram revistos parte dos documentos que ainda não estão estabilizados e oficializados.
Promoção de acções de sensibilização, dinamizadas pelos formandos, no âmbito da Sustentabilidade Ambiental.	Inovação	Coordenadora DF	2022	Executada. A acção foi preparada pela Turma de Formação de Base B2, composta pelos cursos 10 - Assistente Administrativo/a e 12 - Empregado/a de Andares, durante os meses de Outubro e Novembro. Culminou com a apresentação, realizada por estes/as formandos/as, de uma sessão de sensibilização acerca da Reciclagem, no dia 30 de Novembro, no Auditório do Centro de Formação, destinada a todas as pessoas apoiadas que quisessem e pudessem assistir.
Adaptação dos mecanismos de autocontrolo de dados pessoais ao abrigo do RGPD.	Melhoria	Equipa CR	2º Semestre 2022	Em execução. Os mecanismos de autocontrolo de dados têm vindo a ser ajustados, não estando ainda concluída esta acção.
Capacitação das equipas de acção directa para uma intervenção mais especializada. Formação na área dos cuidados de saúde.	Melhoria	Coordenadoras DAD / DFA	2º Semestre 2022	Em execução. Iniciada formação no final de 2022 em primeiros socorros e cuidados a dependentes a realizar em contexto de trabalho com recurso a profissional externa (enfermeira).

Acção	Tipo	Responsável	Prazo	Acompanhamento
Capacitar as equipas de acção directa para uma intervenção mais especializada, nomeadamente ao nível dos cuidados de saúde. Elaboração de cronograma de sessões (pelo menos 1 vez por mês com cada equipa).	Melhoria	Coordenadora DR Enfermeira	2022	Em execução. Iniciada formação no final de 2022 em primeiros socorros e cuidados a dependentes a realizar em contexto de trabalho com recurso a profissional externa (enfermeira).
Elaboração de um estudo sobre a violência na população com deficiência.	Melhoria	Coordenadora e Equipa técnica CA	2022	Não executada. Atendendo ao contexto, escassez de recursos e prioridades imprescindíveis à continuidade da resposta, esta acção não foi concretizada. Não foi possível dar início a esta actividade, que continua a ser perspectivada como de grande importância.
Intranet – Actualização do software de suporte às tecnologias MySQL e PHP e conseqüente revisão integral do código fonte. Desenvolvimento e implementação de melhorias ao nível da sua estrutura e usabilidade.	Melhoria	Coordenador I&TI	2022	Não executada. Pela dimensão da operação, e tempo consecutivo de dedicação necessário, não foi possível efectuar o desenvolvimento do código fonte e conseqüente implementação.
Acção de sensibilização interna para a utilização de plataformas digitais no acesso a formação certificada.	Melhoria	Coordenador/a DFA / IT&I	2022	Executada parcialmente. Apesar de não ter sido possível uma acção de sensibilização programada e dirigida a vários/as trabalhadores/as 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.
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 Dinamizadores/as AR	2022	Executada. Com a acção “Como posso ajudar quem precisa?” foi possível envolver as Pessoas apoiadas mais autónomas na preparação dos tabuleiros dos/as colegas mais dependentes.
Criação na plataforma da Intranet o registo de retomas de funções por baixas e férias.	Melhoria	Coordenador I&TI / Dir. Fin.	2022	Executada. A plataforma foi criada e implementada no 2º semestre do ano, encontrando-se actualmente em pleno funcionamento.
Criação na plataforma da Intranet o registo de faltas.	Melhoria	Coordenador I&TI / Dir. Fin.	2022	Executada. A plataforma foi criada e implementada

Acção	Tipo	Responsável	Prazo	Acompanhamento
				no 2º semestre do ano, encontrando-se actualmente em pleno funcionamento

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	132887	132528	99,7%	~	A execução física das medidas formativas é essencialmente avaliada pelo indicador “Volume de Horas de Formação”, que aqui se encontra com um resultado positivo e de acordo com o planeado. No entanto, seria expectável que este indicador apresentasse uma execução bastante superior à planeada, devido ao início de 7 cursos de formação não previstos, nos últimos meses do ano. Isto não aconteceu, devido às saídas inesperadas de formandos/as, por motivos de desistência ou outros factores de origem externa (situação económica, procura de trabalho para obtenção de rendimentos superiores, condições clínicas graves, insatisfação e desmotivação devido aos baixos rendimentos), e portanto, de difícil controlo/resolução por parte do Departamento, o que impacta negativamente no volume de horas de formação global e constitui um factor de grande preocupação interna.
IEFP	Qualificação de Pessoas com Deficiência e Incapacidade –Centro de Recursos (IAOQE, AC, APC)	246	294	119,5%	➔	A execução física do Centro de Recursos é muito positiva, não se verificando o desvio superior a 20%, pelo que não deu lugar à apresentação de Pedido de Alteração.

Entidade	Designação	Meta	Anual			Acompanhamento
			Realizado	Taxa Execução	Status	
Ministério da Educação	CRI – Centro de Recursos para a Inclusão (Implementação dos Planos de Acção)	10666	9986	93,6%	~	A execução dos Planos de Acção para o ano lectivo 2021/2022 situou-se dentro do previsto, demonstrando uma boa gestão dos serviços e recursos utilizados no Departamento de Educação – CRI, bem como uma adequada execução pedagógica e financeira dos Planos de Acção financiados pelo Ministério da Educação.
INR	Colónia de Férias Tocha 2022 (Projecto nº 278/2022)	100%	4	100%	~	As Colónias planeadas foram executadas com êxito, apesar da situação de pandemia pois foram criadas todas as condições de segurança para a sua realização, nomeadamente a exclusividade do alojamento, o cumprimento escrupuloso das regras e a testagem antes e após as colónias a todas as Pessoas Apoiadas e equipas.
POISE	Casa de Abrigo/ Acolhimento de Emergência	7	7	100%	~	Indicador de Realização - Capacidade instalada na estrutura – Alcançado.
		14	10	71,4%	⬇️	Indicador de resultado – Acolhimentos de emergência de vítimas de violência doméstica – O presente indicador é relativo aos fluxos de acolhimentos na CA.
CERCIAG	Sabores de Águeda - “Receita Maria Leonor”	2	2	100%	~	No decorrer do ano mantiveram-se os dois postos de trabalho para pessoas com deficiência.
Questão de Igualdade/ Confecoop	Fórum para a Economia Social	--	2 acções / 120H	100%	--	As actividades e desenvolvimento deste projecto foram sendo definidas e propostas pela Questão de Igualdade, pelo que não é possível definir uma meta anual. Para o ano de 2022, estava prevista a realização da acção de capacitação, dirigida a um mínimo de 10 trabalhadores/as, com a duração de 12 horas, que foi realizada. Foi ainda realizado no final do ano de 2022, o Seminário de Encerramento do Projecto “Fórum da Economia Social para a Igualdade” – Região Centro, envolvendo 70 participantes de vários pontos do País.

Entidade	Designação	Meta	Anual			Acompanhamento
			Realizado	Taxa Execução	Status	
CMA/ Claqueta Coqueta	“VIVAS”	--	2	100%	--	As actividades e desenvolvimento deste projecto foram sendo definidas e propostas pelo produtor Rúben Riós/ Claqueta Coqueta, pelo que não é possível aferir a meta anual. No decorrer de 2022 foram solicitadas/ propostas 2 actividades que foram realizadas: uma sessão na CERCIAG e uma viagem de trabalho a Espanha, com as mulheres envolvidas (pessoas apoiadas), para ultimar as filmagens do documentário.
Câmara Municipal de Águeda	Execução do Plano de Actividades – Protocolo Apoio ao Associativismo Cultural, Recreativo e Juvenil – <u>Actuações</u>	10	4	40%	--	O Projecto Fanfarra Zabumbar Actuações apresenta uma execução negativa, não tendo surgido oportunidades de actuação durante o 1º Semestre de 2022. Com a retoma gradual das actividades de âmbito cultural ao longo do ano, foram surgindo as primeiras oportunidades e convites para actuações, tendo sido possível realizar 4 actuações na comunidade.
	Execução do Plano de Actividades - Protocolo Apoio ao Associativismo Cultural, Recreativo e Juvenil – <u>Ensaios</u>	40	36	90%	~	
	Execução do Protocolo 01/2022 referente ao <u>Projecto Grão a Grão</u>	990	1083	109,4%	~	Relativamente ao Protocolo 19/22 - Casa de Abrigo, para além de protocolada a capacidade instalada, considera-se toda a intervenção que responda às necessidades das mulheres acolhidas e a formação de profissionais. Sobre estas 2 áreas, foi possível (por necessidade e oportunidade) uma execução acima do expectável.
	Execução do Protocolo - Medida B <u>Colónia de Férias</u>	4	4	100%	~	
	Protocolo 19/22 - <u>Casa de Abrigo</u>	934	1112	119,1%	➔	

Análise do Desempenho

Dos projectos de continuidade relativos à sustentabilidade e financiamento dos serviços, a generalidade dos projectos desenvolvidos apresentou uma execução muito positiva.

Genericamente, os projectos de âmbito cultural e recreativo foram sendo retomados e desenvolvidos de acordo com o previsto, como descrito na respectiva fundamentação, destacando-se apenas o desvio no Projecto Fanfarra Zabumbar Actuações, influenciado ainda pela situação pandémica vivida.

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 238)	999.144,40€	852.029,17€	85,3%	~	A Operação esteve suspensa entre o dia 01/01/2022 e 09/01/2022 - 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. Do valor executado e gasto, falta receber, à data de 31/12/2022, o montante de 163.949,75€.
POISE	Qualificação de Pessoas com Deficiência e Incapacidade – Formação Inicial e Contínua (Candidatura 033)	140.438,92€	114.397,73€	81,5%	~	A Operação iniciou a meados do mês de Setembro de 2022.
IEFP	Qualificação de Pessoas com Deficiência e Incapacidade – Centro de Recursos (IAOQE, AC; APC)	89.556,80€	97.265,75€	108,6%	~	Execução positiva, também ao nível da execução física, não se verificando desvio superior a 20%, pelo que não deu lugar à apresentação de Pedido de Alteração.
Ministério da Educação	CRI – Centro de Recursos para a Inclusão	190.794,0€	191.928,31€	100,6%	~	Execução positiva de acordo com o planeado.
INR	Colónia de Férias - Tocha 2022 (Projecto nº 278/2022)	11.033,60€	9.766,89€	88,5%	↘	O desvio negativo justifica-se pela diminuição do número de participantes.
POISE	Casa de Abrigo/ Acolhimento de Emergência	82.320,00€	153.037,17€	185,9%	↘	A candidatura POISE foi aprovada em 53,62% do valor previsional de gastos para o serviço.
BPI Capacitar	Sabores de Águeda - "Receita Maria Leonor"	Resultado Líquido > 0	-9.020,94€	--	↘	Valor referente ao resultado líquido do período.
Câmara Municipal de Águeda	Execução do Plano de Actividades - Apoio ao Associativismo Cultural, Recreativo e Juvenil – <u>Actuações</u>	2.980,0€	3.827,86€	128,5%	↘	O valor executado foi superior ao valor previsto em candidatura.
	Execução do Plano de Actividades - Apoio ao Associativismo Cultural, Recreativo e Juvenil – <u>Ensaios</u>					

Entidade	Designação	Meta	Anual			Acompanhamento
			Realizado	Taxa de Execução Anual	Status	
	Execução do Protocolo 01/22 referente ao <u>Projecto Grão a Grão</u>	24.000,00€	26.516,07€	110,5%	~	O financiamento previsto em protocolo foi cumprido; contudo, a execução foi superior em 10% ao valor do financiamento.
	Execução do Protocolo 19/22 referente à <u>Casa de Abrigo</u>	30.000,00€	30.000,00€	100%	~	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 referida 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 acima do planeado e aprovado em Plano de Acção para 2022, o que se revela positivo uma vez que, ao não ultrapassar um aumento de 20%, será aprovado pela tutela.

O Centro de Recursos para a Inclusão também teve um resultado dentro do planeado.

No âmbito dos protocolos com a Câmara Municipal, quer os protocolos dos Projectos Grão a Grão, quer o da Execução do Plano de Actividades, revelam uma execução ligeiramente acima do planeado. Já no que respeita ao da Casa de Abrigo, ainda que o mesmo tenha sido totalmente cumprido pelo Município conforme previsto, os montantes ficam muito aquém das necessidades de financiamento do Serviço.

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 2022, 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 Receita Maria Leonor, o mesmo apresenta um resultado de exploração negativo, mas que se espera recuperar num futuro próximo.

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

Novos Projectos

Entidade	Designação	Objectivo	Acompanhamento
Secretaria de Estado	Carta de Compromisso/Protocolo	Garantir a continuidade de funcionamento da resposta Casa de Abrigo para mulheres vítimas de violência doméstica com deficiência.	Não executado. Foi apresentada exposição/pedido à Secretaria de Estado, não tendo sido obtida resposta.
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 candidatura em 2022.
CASES - Cooperativa António Sérgio para a Economia Social	Substituição do Fileserver 1	Substituir o Fileserver 1, devido à antiguidade do mesmo e para melhoria do desempenho da rede informática.	Candidatura submetida e aprovada.
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 candidatura em 2022.
A definir	Sala de Convívio do CAO	Remodelação da sala e dotar a mesma de jogos interactivos e equipamento multimédia diverso.	Não surgiram oportunidades de candidatura em 2022.
A definir	Sala de Banho Assistido DAO	Requalificar e melhorar a Sala de Banho Assistido com equipamentos mais modernos e adequados às problemáticas das pessoas apoiadas.	Não surgiram oportunidades de candidatura em 2022.
Plano de Recuperação e Resiliência – C3. Respostas Sociais	Requalificação e alargamento da rede de equipamentos e respostas sociais - CACI	Alargamento e Requalificação das instalações do CACI.	Candidatura submetida e não aprovada.
	Requalificação e alargamento da rede de equipamentos e respostas sociais – Lar Residencial	Transferir a Resposta Social de Lar Residencial para novas instalações e aumentar a capacidade dos acordos de cooperação.	Não surgiram oportunidades de candidatura em 2022.
	Nova Geração do Apoio Domiciliário – SAD 4.0	Reformular a intervenção do apoio domiciliário para um serviço mais inovador, flexível e integrado. Aumentar a capacidade do acordo de cooperação.	Não surgiram oportunidades de candidatura em 2022.
	Radar Social	Apoiar os processos de autonomização e inclusão de pessoas com deficiência e incapacidade.	Não surgiram oportunidades de candidatura em 2022.

Entidade	Designação	Objectivo	Acompanhamento
	Viaturas eléctricas	Soluções de transporte mais ecológicas e económicas para o exercício da actividade do SAD.	Não surgiram oportunidades de candidatura em 2022.
Plano de Recuperação e Resiliência - TC-C13-i03	Eficiência Energética em edifícios de serviços	Melhorar as condições de desempenho energético do edifício do CACI	Candidatura a aguardar resultado.
A definir	Requalificação do Edifício Formação Profissional	Requalificar o as instalações da Formação Profissional.	Não surgiram oportunidades de candidatura em 2022.
A definir	Vida independente	Criar serviços/ apoios alternativos promotores do exercício de direitos nos diferentes domínios de vida.	Não surgiram oportunidades de candidatura em 2022.
Fundação Bissaya Barreto	Cidadãos Activos - Consigo@	Capacitar trabalhadores/as da CERCIAG, o Grupo de Auto-Representantes e a comunidade em geral no domínio dos direitos humanos, designadamente nas áreas de Igualdade e Conciliação, discriminação e todas as formas de violência, autodeterminação e participação das pessoas com deficiência	Candidatura submetida e não aprovada.
HFA	Projecto “Favas Contadas” - Horta Sensorial	Criar uma horta sensorial, com finalidade terapêutica e educacional, através de experiências sensoriais, destinada a todas as pessoas apoiadas pela CERCIAG.	Candidatura submetida e aprovada.
INR			Candidatura submetida e aprovada.
Caixa Social	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 submetida e não aprovada.
IPDJ	Desporto + Acessível	Promover a inclusão social das pessoas com deficiência através da prática regular do desporto e da actividade física.	Candidatura submetida e não aprovada.
	#Beactive - C@noagem+	Promover a prática da modalidade de canoagem em águas abertas para pessoas com deficiência.	Candidatura submetida e aprovada.

Análise do Desempenho

No decurso de 2022, foram apresentadas 17 candidaturas a programas ou medidas de apoio, 7 das quais a projectos de continuidade. Das 17 candidaturas submetidas, foram aprovadas as 7 candidaturas a projectos de continuidade e 4 candidaturas de novos projectos, sendo que a maioria dos projectos actualmente previstos também aguardam oportunidades de candidatura a programas específicos e a financiamento.

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

7.3. Indicadores de Melhoria Contínua

Indicador	Universo	Taxa	2022		
			Realizado	Taxa de Execução	Status
Reuniões de Gestão e Coordenação	≥18	100%	20	111,1%	↗
Reclamações	≤1	100%	1	100%	--
Sugestões	≥3	100%	3	100%	~
Acções de melhoria desenvolvidas	23	100%	29	100%	~
Taxa de acções de melhoria encerradas	10	100%	11	100%	~
Taxa de eficácia das acções de melhoria	--	100%	--	100%	~
Processos auditados	≥13	100%	13	100%	~
Processos chave auditados	≥9	100%	9	100%	~
Acções de melhoria decorrentes das auditorias internas	≥12	100%	12	100%	~
Taxa de execução do programa de auditorias internas	12	100%	12	100%	~
Exercícios de <i>benchmarking</i> <i>benchlearning</i>	≥4	100%	3	75%	↘
Parceiros de <i>benchmarking</i> <i>benchlearning</i>	≥9	100%	9	100%	~
Acções de melhoria decorrentes dos exercícios de <i>benchmarking</i> <i>benchlearning</i>	≥2	100%	1	50%	↘
Acções de <i>benchmarking</i> <i>benchlearning</i> internos	2	100%	6	300%	↗
Projectos de Inovação	1	100%	1	100%	~
Candidaturas a projectos	≥15	100%	17	113,3%	↗
Desenvolvimento de projectos	≥15	100%	15	100%	~

Indicador	Universo	Taxa	2022		
			Realizado	Taxa de Execução	Status
Índice Global da Cultura da Qualidade	--	≥80%	--	75%	~

Análise do Desempenho

A análise dos indicadores de Melhoria Contínua permite constatar que, de uma forma global, a execução se encontra de acordo com o previsto em sede de Plano de Actividades, demonstrando assim que a Melhoria Contínua, enquanto processo de gestão, é parte integrante dos serviços prestados pela CERCIAG.

Ao longo do ano registaram-se 3 sugestões por parte de pessoas apoiadas, relacionadas com a melhoria de situações específicas/serviços. Verificou-se, ainda, 1 reclamação por parte de uma pessoa apoiada, tendo a mesma sido resolvida e concluída ainda em 2022.

Durante 2022, foram desenvolvidas 29 acções de melhoria, das quais foram encerradas, com eficácia, 11 acções. Das 29 acções desenvolvidas, 12 estão contempladas no Plano Anual de Melhoria, sendo que as restantes foram identificadas no decorrer normal da actividade, designadamente 12 de auditorias internas, 1 de exercícios de benchmarking, 2 de Estudo de Satisfação e 2 de reclamações/sugestões. As 18 acções que não foram possíveis concluir, encontram-se em execução, transitando para 2023.

Destaca-se, também, a retoma plena do Programa de Auditorias, tendo sido realizadas todas as auditorias internas previstas.

No caso do indicador “Exercícios de Benchmarking e Benchlearning”, foi possível a concretização de 3 exercícios com 9 entidades parceiras, no âmbito da implementação da legislação dos Centros de Actividades e Capacitação para a Inclusão (CACI), no âmbito do Fórum da Economia Social para a Igualdade e do Projecto DNA3.

No que diz respeito aos projectos elaborados, considera-se o “Favas Contadas – Horta Sensorial” como projecto de inovação. Este projecto prevê a criação de uma horta sensorial, com finalidade terapêutica e educacional, através de experiências sensoriais, destinada a todas as pessoas apoiadas pela CERCIAG.

De forma a perceber e avaliar os pontos fortes e fracos da Cultura de Qualidade e o seu impacto no desempenho da Organização, foi aplicado em 2022 um Questionário da Cultura da Qualidade, com 60 questões que avaliam as dimensões “Envolvimento” (Empowerment, Orientação para a Equipa e Capacidade de Desenvolvimento), “Consistência” (Valores, Consensualização, Coordenação e Integração), “Adaptabilidade” (Criação de Mudança, Foco no Cliente e Aprendizagem Organizacional) e “Missão” (Direcção Estratégica, Visão, Objectivos e Metas). Embora já se possa apresentar o Índice Global da Cultura da Qualidade, o Relatório de análise do estudo encontra-se em elaboração, estando previsto a sua apresentação em 2023.

8. Desempenho Estratégico e Operacional

8.1. Acompanhamento do Plano Estratégico

Objectivo Estratégico	Indicadores	2022	Execução	Concretização	Execução Plano Estratégico	
					Execução	Concretização
OE.1 – PESSOAS	Taxa de Planos Individuais com sucesso	≥85%	93,3%	100%	103,1%	94,8%
	Impactos QoL	≥83%	--	--		
	Índice de Qualidade de Vida	≥80%	81%	100%		
	Taxa de Integrações Socioprofissionais	≥85%	119,9%	100%		
	Índice de Satisfação de Clientes	≥90%	94,3%	100%		
	Acções de promoção da Vida Independente	≥1	--	--		
	Eventos com impacto social	≥5	180%	100%		
	Voluntários	≥10	100%	100%		
	Novos Sócios	≥25	52%	52%		
	Acções de responsabilidade social	≥250	144,4%	100%		
	Acções de sensibilização para a deficiência	≥400	90,3%	90,3%		
	Taxa de clientes com actividades de autodeterminação	≥80%	79%	100%		
	Representação em entidades externas	≥8	100%	100%		

Objectivo Estratégico	Indicadores	2022	Execução	Concretização	Execução Plano Estratégico	
					Execução	Concretização
OE.2 - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	Novas áreas de intervenção	≥1	--	--	99,6%	95,8%
	Projectos de inovação	≥1	100%	100%		
	Novas parcerias	≥150	138,8%	100%		
	Alargamento/renovação da prestação de serviços	1	--	--		
	Índice de satisfação dos Stakeholders	≥90%	95,9%	100%		
	Exercícios de benchmarking e benchlearning	≥4	75%	75%		
	Grau de concretização dos objectivos do PI	≥85%	88,1%	100%		
	Renovação de Acreditações / Certificação Europeia da Qualidade	1	100%	100%		
OE.3 - COLABORADORES	Média de avaliação de desempenho	≥74%	--	--	115%	83,6%
	Iniciativas de motivação e reconhecimento de colaboradores	≥3	133,3%	100%		
	Certificação de competências profissionais	≥80%	46,7%	58,4%		
	Índice de satisfação dos colaboradores	≥85%	88,5%	100%		
	Colaboradores envolvidos em acções de capacitação relacionadas com a área de intervenção	≥95%	46,7%	49,1%		
	Índice Global da Cultura da Qualidade	≥80%	75%	93,8%		
	Acções de benchmarking e benchlearning interno	2	300%	100%		

Objectivo Estratégico	Indicadores	2022	Execução	Concretização	Execução Plano Estratégico	
					Execução	Concretização
OE.4 - RECURSOS	Requalificação de infra-estruturas e equipamento	1	100%	100%	84,4%	75%
	Taxa de implementação de Plano de Sustentabilidade Ambiental	100%	--	--		
	Renovação de parque automóvel	2	0%	0%		
	Inovação dos sistemas de informação e comunicação	≥8	137,5%	100%		
	Taxa de execução do programa de auditorias	100%	100%	100%		
OE.5 - SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA	Novos serviços geradores de receitas próprias	1	100%	100%	91,5%	93,6%
	Taxa de execução orçamental dos gastos totais	100%	92,7%	93%		
	Taxa de execução orçamental dos rendimentos totais	100%	107,4%	100%		
	Resultado líquido do exercício	≥0	100%	100%		
	Taxa de transferências para a sociedade	72%	73,3%	100%		
	Volume de receitas próprias	≥0	100%	100%		
	Rácio de autonomia financeira	≥70%	100%	100%		
	Rácio de endividamento	≤30%	100%	100%		
	Novas parcerias com financiamento	≥2	50%	50%		

Taxa de Execução do Plano Estratégico 2022

99%

Taxa de Sucesso do Plano Estratégico 2022

89%

8.2. Encerramento do Plano Estratégico 2020-2022

Objectivo Estratégico/ Operacional	Resultados 2020		Resultados 2021		Resultados 2022		Resultados 2020-2022	
	Operacional	Estratégico	Operacional	Estratégico	Operacional	Estratégico	Operacional	Estratégico
<p>OE.1 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>OP.1.1 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>								
<p>OP.1.2 Reorientar estratégias de intervenção direccionadas para a promoção de uma vida independente..</p>								
<p>OP.1.3 Promover oportunidades crescentes de integração social e profissional dos nossos clientes contribuindo para a melhoria da sua qualidade de vida..</p>								
<p>OP.1.4 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.</p>	87%	89%	91%	85,6%	103,1%	94,8%	94%	90%
<p>OP.1.5 Reforçar a participação activa da organização em serviços/estruturas de intervenção social e comunitária, local e nacional.</p>								
<p>OP.1.6 Optimizar o impacto do trabalho desenvolvido pela CERCIAG com as partes interessadas.</p>								
<p>OE.2 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.</p>								
<p>OP.2.1 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.</p>	97%	95%	97,1%	82,1%	99,6%	95,8%	98%	91%
<p>OP.2.2 Criar novos serviços, que possam responder às actuais necessidades identificadas/sinalizadas, de acordo com a evolução social e demográfica..</p>								

Objectivo Estratégico/ Operacional	Resultados 2020		Resultados 2021		Resultados 2022		Resultados 2020-2022	
	Operacional	Estratégico	Operacional	Estratégico	Operacional	Estratégico	Operacional	Estratégico
OP.2.3 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.								
OP.2.4 Reforçar a partilha de metodologias, práticas e resultados, com outras entidades, através de exercícios de Benchmarking e Benchlearning.								
OP.2.5. Consolidar a imagem da CERCIAG na comunidade, afirmando a organização como líder na prestação de serviços nos Concelhos de abrangência.								
OP.2.6. Reforçar a identificação e estabelecimento de novas parcerias estratégicas com entidades, numa vertente de reciprocidade de serviços.								
OE.3 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.								
OP.3.1 Garantir a permanência dos Recursos Humanos qualificados, reforçando as competências profissionais ajustadas aos desafios definidos.								
OP.3.2 Qualificar Recursos Humanos internos e externos em áreas específicas.	68%	83%	86,9%	72%	115%	83,6%	90%	80%
OP.3.3 Captar novos Recursos Humanos e consolidar estratégias de motivação aos colaboradores.								
OP.3.4 Potenciar a Cultura da Qualidade organizacional, através do desenvolvimento de acções estratégicas visando reforçar áreas críticas identificadas pelos colaboradores.								
OE.4 Promover a melhoria sistemática das infra-estruturas e equipamentos, através de uma gestão e utilização responsável dos recursos disponíveis.								
OP.4.1 Reconverter e requalificar infra-estruturas e espaços físicos.								
OP.4.2 Substituir e modernizar materiais e equipamentos.	94%	74%	107,7%	52,8%	84,4%	75%	95%	67%
OP.4.3 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.								

Objectivo Estratégico/ Operacional	Resultados 2020		Resultados 2021		Resultados 2022		Resultados 2020-2022	
	Operacional	Estratégico	Operacional	Estratégico	Operacional	Estratégico	Operacional	Estratégico
OP.4.4 Modernizar os sistemas tecnológicos e informáticos, como meio facilitador dos mecanismos de monitorização interna e facilitador de prestação de serviços externa.								

OE.5 Reforçar as condições necessárias ao desenvolvimento harmonioso e sustentável da organização e da comunidade em que se insere.

OP.5.1 Aumentar a sustentabilidade nos domínios económico e financeiro, através da procura de fontes alternativas de financiamento.								
OP.5.2 2. Adequar os processos internos de trabalho e mecanismos de gestão ao contexto externo de qualidade no sector social.								
OP.5.3 Redefinição de mecanismos de articulação com tutelas e consolidação de estratégias internas de gestão dos projectos e serviços com os organismos externos.	89%	97%	101,4%	87,4%	91,5%	93,6%	94%	93%
OP.5.4. 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.								

Plano Estratégico 2020-2022	2020	2021	2022	2020-2022
Taxa de Execução	88%	95%	99%	94%
Taxa de Sucesso	86%	80,6%	89%	85%

8.3. Acompanhamento do Plano de Actividades 2022

Responsável	Indicador	Meta	Resultado
Conselho de Administração	Taxa de execução operacional	100%	105%
	Taxa de sucesso operacional	100%	98%
Gestão Administrativa e Financeira	Taxa de execução operacional	100%	93,4%
	Taxa de sucesso operacional	100%	89%
Qualidade e Controlo de Gestão	Taxa de execução operacional	100%	104,7%
	Taxa de sucesso operacional	100%	96,1%
Departamento de Educação - CRI	Taxa de execução operacional	100%	93,8%
	Taxa de sucesso operacional	100%	97,3%
Departamento de Actividades Ocupacionais	Taxa de execução operacional	100%	87%
	Taxa de sucesso operacional	100%	90%
Departamento de Formação	Taxa de execução operacional	100%	96,8%
	Taxa de sucesso operacional	100%	90%
Departamento de Emprego - CR	Taxa de execução operacional	100%	107,6%
	Taxa de sucesso operacional	100%	90%
Departamento de Residências	Taxa de execução operacional	100%	90%
	Taxa de sucesso operacional	100%	91,3%
Departamento de Apoio Domiciliário	Taxa de execução operacional	100%	101,9%
	Taxa de sucesso operacional	100%	94,4%
Casa de Abrigo	Taxa de execução operacional	100%	91,5%
	Taxa de sucesso operacional	100%	88,4%
Taxa de Execução do PAO 2022			97,2%
Taxa de Sucesso do PAO 2022			92,5%

9. Análise Global - Objectivos e Metas 2022

O Relatório de Actividades e Contas é o documento de reporte da gestão que tem como objectivo analisar a execução da estratégia definida para o exercício de 2022 sistematizando, em termos de avaliação e reflexão crítica, os níveis de desempenho alcançados pela CERCIAG. Encerra, ainda, o ciclo de referência do Plano Estratégico 2020/2022. Dele, e dos objectivos estratégicos nele definidos, que foram sendo monitorizados e medidos nos Relatórios Anuais de Actividades e Contas do triénio, é efectuada avaliação final, verificando o alinhamento das actividades desenvolvidas com as prioridades estabelecidas, extraíndo conhecimento sobre os efeitos multinível das intervenções no curto/médio prazo. Nesse sentido, respeitando o mapa estratégico estabelecido e a partir de cada objectivo estratégico, foram visitados cada um dos objectivos operacionais nos quais se desdobram e, neles, os respectivos indicadores de desempenho, através da análise quantitativa e qualitativa das metas e dos resultados definidos para o exercício.

O ciclo conjuntural a que reporta esta análise foi do ponto de vista político, económico e social, de uma exigência nunca antes experienciada. Quando nos preparávamos para iniciar um novo período estratégico, num ambiente pouco propício e preocupados/as com a consolidação de uma gestão assente num desenvolvimento organizacional sustentável, a 2 de Março de 2020 foram confirmados os primeiros dois casos de COVID-19 em território nacional e a 11 de Março o surto pelo vírus SARS-CoV-2 foi declarado como uma pandemia pela Organização Mundial da Saúde (OMS), levando os países a adoptar esforços na implementação de medidas preventivas. A pandemia atingiu-nos, atingiu a sociedade moderna; impôs distanciamento, isolamento e quarentena. A convivialidade, o afecto, o contacto, foram interditados e ficaram fragilizados. A sociabilidade, como a conhecíamos, diluiu-se num tempo e num espaço que nos amedrontou, adoeceu e pôs em dúvida. Fomos atirados/as para o espaço privado, aprisionados/as numa sucessão de dias sempre iguais, engolidos/as pela tirania do medo, do público e, sobretudo, do/a outro/a. Identificamos novos pontos de ruptura e assistimos à mudança de paradigmas que, inevitavelmente, exigiram proactividade, imaginação, resistência, atrevimento e coragem. E, obviamente, esforços colectivos.

Com o Estado de Emergência Nacional, verificou-se uma suspensão de direitos dos/as cidadãos/ãs para que as medidas de protecção da saúde pública pudessem ser implementadas. Algumas dessas medidas passaram pelo confinamento obrigatório no domicílio, o estabelecimento de cercas sanitárias e o encerramento designadamente, de estabelecimentos comerciais, de organizações e de instituições de ensino. Como seria expectável, para além dos impactos em termos sanitários e de saúde pública, a economia portuguesa foi fortemente atingida pela chegada da pandemia e pelas inevitáveis medidas de confinamento impostas para frear a dissipação da doença. O contexto de crise veio ainda realçar a urgência de nos repensarmos exigindo o entendimento da nova conjuntura e de acções colocadas em prática para a enfrentar. Desta vez sem referências e sem histórico.

O chumbo do Orçamento do Estado para 2022 lançou Portugal numa crise política, enquanto a economia portuguesa tentava ainda recuperar das dificuldades criadas pelo contexto pandémico. E quando seria expectável que se desse início ao começo da recuperação económica eclode a guerra na Ucrânia com um desenvolvimento trágico, mas também com graves prejuízos económicos a nível mundial, nomeadamente no que diz respeito à questão energética, às pressões sobre os preços dos alimentos e outras matérias-primas e às perturbações nos circuitos de abastecimento de produtos. Os preços da energia, a inflação e a subida das taxas de juro permaneceram como principais condicionantes da evolução da economia. A economia real, que vem sustentando as estratégias especulativo-financeiras das últimas décadas, entra em declínio numa altura em que não se sabe quanto tempo mais demorará o conflito, que dimensão poderá ainda assumir, qual o rasto de destruição que deixará à volta e que efeitos vai ainda provocar no xadrez geopolítico europeu e mundial.

Foi neste caldo político, económico e social, em que tudo podia, e pode, mudar e assumir ainda maior gravidade, num desempenho económico frágil, com previsões económicas que apontavam para uma dinâmica fraca de investimento, apesar do Plano de Recuperação e Resiliência (PRR) e em clima de inflação e retracção do consumo em função da redução real do rendimento disponível, que desenvolvemos a acção impondo-nos a necessidade de adequação da estrutura organizacional a este cenário de incertezas, procurando prosseguir as políticas definidas, as dotações consignadas no orçamento e as recomendações do órgão de fiscalização interna, alinhando as acções em face dos objectivos determinados.

Este relatório resgata os principais resultados alcançados pela CERCIAG. Os quadros de indicadores de acompanhamento, fortemente associados ao ciclo de gestão, não se restringem unicamente às questões económicas e financeiras, mas estão focados em perspectivas internas e externas, procurando medir activos intangíveis como o desempenho junto das pessoas apoiadas, o dos processos internos, dos recursos humanos, da inovação, da melhoria contínua, com o inevitável impacto das diferentes externalidades. A síntese detalhada ao longo deste relatório, com apresentação de dados físicos e financeiros, no que tange à sua planificação e execução, bem como algumas informações qualitativas de natureza mais relevante da actuação da CERCIAG fornecem, em nosso entender, os elementos necessários à avaliação da gestão organizacional.

O compromisso e a determinação da administração da CERCIAG e da sua equipa para levar a bom termo os objectivos estratégicos, conduziu a organização ao desenvolvimento de processos e à implementação de soluções que proporcionaram melhorias de performance dos recursos tornando-os mais eficientes e eficazes, ampliando a eficiência, a qualidade e a transparência da actuação, adoptando como princípios basilares a ênfase nos resultados, a responsabilização, a autonomia, o estabelecimento de parcerias responsáveis, o trabalho em rede e a utilização da informação como instrumento essencial de gestão. Os resultados obtidos demonstram que a acção alcançou uma meta física expressiva, apresentando eficiência na sua execução, com um desempenho mais elevado que o esperado.

Fazendo uma avaliação global, a Taxa de Sucesso do Plano Estratégico 2022 foi de 89 %, para uma execução de 99%, o que resulta numa taxa de sucesso do triénio 2020-2022 de 85%. Em termos operacionais, a taxa de concretização do Plano de Actividades foi de 92,5%, tendo por referência uma taxa de execução de 97,2%. Em termos financeiros, e como se pode comprovar no balanço disponibilizado na rubrica própria, a CERCIAG encerra o exercício com um resultado líquido positivo de 2.325,41€.

Este foi um período em que foi preciso agir rápido e com foco, mais do que nunca, nas pessoas e na sua situação de especial vulnerabilidade, sempre as mais afectadas pela crise, tanto na saúde como na economia. Apesar de algumas das intenções e prioridades assumidas não terem sido concretizadas cremos, e isso orgulha-nos e conforta-nos, que num contexto tão difícil fomos capazes de ultrapassar a maioria das metas que nos propusemos e, sobretudo, continuar a mover os ponteiros da desigualdade. Porém, qualquer retrospectiva que se faça, por mais ampla e rica de referências, nunca dispensará o contacto com o original para se ter, do que se viveu, a compreensão da profundidade, da variedade, da experimentação, do desconhecido e da intuição, que foram necessárias. E por isso, também, da dimensão, da determinação e do rigor que nos moveu.

Foi uma viagem muito longa. Este é o relato imprescindível que dela se faz com um resultado indubitavelmente claro, que deixamos, como nos cabe, à análise e apreciação dos/as Senhores/as Associados/as.

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	--	--	--	--	5	6	15	14	18	9	13	17	13	13	6	3	1	2	--	--	--	--	--	--	--	--	71	64	135
DE/CR	--	--	--	--	10	13	34	22	44	29	37	46	29	26	3	0	0	1	--	--	--	--	--	--	--	157	137	294	
DE/CRI	31	20	64	32	35	21	5	2	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	135	75	210		
DAO	--	--	--	--	1	1	6	2	11	10	25	12	14	12	2	1	1	2	--	--	--	--	--	--	--	60	40	100	
DAD	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1	1	--	1	1	--	1	1	--	1	2	5	3	2	6	11	14	25
DR	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1	4	1	1	5	1	--	--	1	--	--	--	--	--	--	--	6	8	14	
CA	--	--	--	1	--	--	--	--	--	1	--	1	--	2	--	4	--	1	--	--	--	--	--	--	--	--	10	10	
Total	31	20	64	33	51	41	60	40	73	50	79	78	58	58	13	9	2	8	1	0	1	2	5	3	2	6	440	348	788*

(*) O valor real de Pessoas Apoiadas é de 773, uma vez que 15 Pessoas Apoiadas estão cumulativamente caracterizadas 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	1	1	--	55	1	--	--	12	--	1	--	71
	M	--	--	--	52	2	--	--	6	--	4	--	64
DE/CR	H	9	1	7	120	--	--	--	20	--	--	--	157
	M	10	--	8	100	--	--	3	16	--	--	--	137
DE/CRI	H	--	--	--	22	6	1	52	--	--	54	--	135
	M	--	--	1	19	4	4	29	1	--	17	--	75
DAO	H	--	--	--	35	14	2	--	--	--	9	--	60
	M	--	--	--	24	8	2	--	--	--	6	--	40
DAD	H	1	1	1	3	--	--	--	--	2	3	--	11
	M	1	--	--	3	--	--	--	--	1	9	--	14
DR	H	--	--	--	5	1	--	--	--	--	--	--	6
	M	--	--	--	5	2	1	--	--	--	--	--	8
CA	M	--	--	1	7	--	--	--	--	--	1	1	10
Total	H	11	3	8	240	22	3	52	32	2	67	0	440
	M	22	3	17	443	38	10	84	55	3	103	1	348
788*													

(*) O valor real de Pessoas Apoiadas é de 773, uma vez que 15 Pessoas Apoiadas estão cumulativamente caracterizadas 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		21	
Fevereiro	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	TP						19
Março	C	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		22	
Abril	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	F	16	P	TP	19	20	21	22	23	24	F	26	27	28	29	30			18	
Maió	F	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		22	
Junho	1	2	3	4	5	FM	7	8	9	F	11	12	13	14	15	F	TP(*)	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30			18	
Julho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		21	
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	4	F	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		20	
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	24	N	26	27	28	29	30	31		20	
Planeado – 247 dias																																		
Realizado – 246 dias																																		

* Tolerância de ponto não prevista em plano.

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	19	7,17	16	9,23	16	9	13	6,13,28	18	5,18	15	22	13	20	17	24	14	14	12	19,24	16	2	14	7
Reunião Gestão	10:00	5	--	2	--	2	22	6	7,13,14	4	3,4,20,24,27	1	21	6	25	3	--	7	7,27	12	7	2	3	7	--
Reunião de Coordenadores/as	14:00	28	--	25	22	25	--	29	--	27	6,13	24	3,23												
Reunião Geral de Técnicos/as	17:00	--		--		16		--		--		29													
Reunião Geral do DF	17:00	10	03,07,10,14	7	--	7	10	4	4	2	2	13	13	4	4	1	--	5	12	3	11	7	7	5	5
Reuniões individualizadas de elaboração/revisão dos PI com clientes e significativos/as do DF	--	24 ^a 28	05,06,07	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	25 a 9	11 a 21	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Reunião de planeamento funcionamento dos serviços do CRI e discussão de casos	16:00	26	26	23	23	30	30	27	27	25	25	29	29	13	13	--	--	7	7	26	26	30	30	14	14
Reunião de planeamento funcionamento dos CRI com os Agrupamentos de Escolas	16:00	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	13	13	--	--	7	7	--	--	--	--	--	--
Reunião de avaliação do funcionamento do CRI	16:00	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	29	1,22	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Reunião de Técnicos/as de DAO	16:00	7	--	4	22	4	3,4	8	6,29	6	--	3	7	--	--	--	24	2	1,30	7	--	4	15	2	--
Reunião Geral de DAO	17:30	5	--	2	--	2	10	6	--	4	--	1	--	6	--	--	--	7	--	12	--	9	--	--	--
Reunião Equipa DAD	15:00	3,10,17,24,31		7,14,21	11,19	7,14,21,28	2,21,24	4,11	2	2,9,16,23,30	5,23,24	13,20,27	1,3,7,15	4,11,18,25	4,5,6	1,8,22,29	25	5,12,19,26	2,7,9	3,10,17,24,31	10	7,14,21,28	3,9,15,18	5,12,19,26	6,7,13,21,30
Reunião Equipa DR	9:00 Última 4 ^a /mês	5,26	20	3,23	23	3,23	10,11	6,28	1,14	4,25	16	1,29	23	6,27	8,29	3,31	5	7,28	6	12,26	14	3,30	--	7,28	19,28
Reunião CA**	14.30	17	--	21	--	21	--	18	--	16	--	23	--	18	--	--	--	19	--	17	--	21	--	19	--
Reunião IT&I	--	Sem periodicidade definida. Por solicitação do Coordenador, da Directora Executiva e/ou por necessidade do serviço.																							
Reunião GAF***	16:00	--	--	3	--	--	15,22,25	--	--	5	--	--	--	--	--	--	--	8	22	--	14	3	--	--	--

10.4. Plano de Meios

Recursos Humanos

Trabalhadores/as	N.º	Trabalhadores/as	N.º	Outsourcing
Directora Executiva	1	Aj Acção Directa (DAD)	4	Revisor O. Contas e Apoio Jurídico
Coordenadora Responsável Serviço a)	9	Ajudante Acção Directa (DR)	10	Apoio Informático
Directora Financeiro/CC	1	Ajudante Acção Directa (CA)	6	HSST/ HACCP
Psicólogo/a	6	Ecónoma	1	Médico, Nutricionista e Podologista
Técnico/a Serviço Social	5	Técnico Informático/Monitor DAO	1	Transportes (1 autocarro)
Educador/a Social	1	Secretária Direcção Executiva	1	Monitora Fanfarra/Monitor Judo
Fisioterapeuta	2	Motorista	2	Manutenção Piscina Ascensores/elevadores Vigilância e Segurança Extintores
Terapeuta da Fala	4	Cozinheira	1	
Terapeuta Ocupacional	5	Auxiliar Motorista	2	Total de Trabalhadores/as – 101 Efectivos – 93 A Termo – 8 Estágio Inserção – 1 Estágio ACTIVAR - 1 Trabalhadores/as independentes – 2 a) Técnicos/as que acumulam funções
Professor Educação Física	1	Ajudante Cozinha	3	
TAFE	2	Auxiliar Serviços Gerais	6	
Monitor/a de F.P.	8	Administrativa	1	
Monitor/a DAO	9	Responsável Projecto ML	1	
Auxiliar F.P.	4	Ajudante de Cozinha (Estágio/CEI+)	1	
Guarda-Livros	1	Professora F. Base (externo)	1	
Enfermeira	1	Terapeuta da Fala (externo)	1	
Técnica Acompanhamento PIT (CRI)	1	Animadora Social (externo)	1	
Auxiliar DAO/Ocupação	10			

Recursos Físicos

Edifícios - 5 Edifícios em utilização permanente e 1 sem utilização permanente (3 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 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 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 dos Lares Residenciais 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 da Casa de Abrigo, localização confidencial	<ul style="list-style-type: none"> 1 Cozinha 1 Sala 3 Quartos 1 Dispensa WC'S 	Apartamento em Mourisca do Vouga	<ul style="list-style-type: none"> 1 Cozinha 1 Sala 3 Quartos 1 Dispensa WC'S
Edifício em construção para uma Unidade Residencial, localizado em Travassô	<ul style="list-style-type: none"> 1 Cozinha 1 Sala 3 Quartos 1 Dispensa 2 WC'S 1 Arrumos 1 Garagem 		

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 2022

RUBRICAS	Notas	Datas	
		31-12-2022	31-12-2021
ACTIVO			
Activo não corrente			
Activos fixos tangíveis	5	1.393.994,72	1.595.764,27
Bens do património histórico e cultural			
Propriedades de investimento			
Activos intangíveis			
Investimentos financeiros	17.1	19.027,69	20.428,73
Fundadores/beneméritos/patrocinadores/doadores/associados/membros			
Subtotal		1.413.022,41	1.616.193,00
Activo corrente			
Inventários	9	2.783,49	850,86
Créditos a receber	17.3/17.4	400.536,96	307.179,13
Adiantamentos a fornecedores			
Estado e outros Entes Públicos	17.10		
Fundadores/beneméritos/patrocinadores/doadores/cooperadores/membros	17.2	1.247,00	693,00
Diferimentos	17.5	18.226,75	16.914,30
Outros activos financeiros			
Caixa e depósitos bancários	17.7	101.204,03	25.552,72
Subtotal		523.998,23	351.190,01
Total do activo		1.937.020,64	1.967.383,01
FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO			
Fundos patrimoniais			
Fundos	17.8	12.565,00	12.370,00
Excedentes técnicos			
Reservas	17.8	439.866,52	439.866,52
Resultados transitados	17.8	(354.794,04)	(114.421,64)
Excedentes de revalorização			
Outras variações nos fundos patrimoniais	17.8	1.181.829,81	1.134.841,47
Resultado Líquido do período		2.325,41	2.903,91
Total do fundo do capital		1.281.792,70	1.475.560,26

RUBRICAS	Notas	Datas	
		31-12-2022	31-12-2021
Passivo			
Passivo não corrente			
Provisões			
Provisões específicas			
Financiamentos obtidos	8	44.995,50	73.989,10
Responsabilidades por benefícios pós-emprego			
Estado e outros entes públicos			
Fundadores/beneméritos/patrocionadores/doadores/associados/membros			
Passivos por impostos diferidos			
Outras dívidas a pagar			
Subtotal		44.995,50	73.989,10
Passivo corrente			
Fornecedores	17.9	90.366,40	80.445,71
Estado e outros Entes Públicos	17.10	81.320,95	46.487,85
Fundadores/beneméritos/patrocionadores/doadores/associados/membros			
Financiamentos obtidos	8	171.496,43	86.992,21
Diferimentos	17.5	65.460,93	
Outros passivos correntes	17.11	201.587,73	203.907,88
Subtotal		610.232,44	417.833,65
Total do passivo		655.227,94	491.822,75
Total dos fundos patrimoniais e do passivo		1.937.020,64	1.967.383,01

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 2022

RENDIMENTOS E GASTOS	Notas	PERÍODOS	
		31-12-2022	31-12-2021
Vendas e serviços prestados	10	174.000,14	166.411,31
Subsídios, doações e legados à exploração	12	2.488.343,90	2.310.990,38
Centro Distrital de Segurança Social	12	1.027.093,16	961.165,34
Outros	12	1.461.250,74	1.349.825,04
Variação nos inventários da produção			
Trabalhos para a própria entidade			
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	9	-227.134,15	-177.266,86
Fornecimentos e serviços externos	17.14	-431.552,00	-349.498,11
Gastos com o pessoal	15	-1.862.309,14	-1.793.882,07
Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)	17.3	1.653,00	-18.758,98
Provisões (aumentos/reduções)			
Provisões específicas (aumentos/reduções)			
Aumentos/reduções de justo valor			
Outros rendimentos	17.15	209.054,67	194.617,63
Outros gastos	17.16	-264.391,80	-246.475,59
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		87.664,62	86.137,71
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	5	-78.110,12	-76.633,76
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		9.554,50	9.503,95
Juros e rendimentos similares obtidos			
Juros e gastos similares suportados	17.17	-7.229,09	-6.600,04
Resultados antes de impostos		2.325,41	2.903,91
Imposto sobre o rendimento do período			
Resultado líquido do período		2.325,41	2.903,91

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 2022

RUBRICAS	Notas	PERÍODOS	
		2022	2021
Fluxos de caixa das actividades operacionais - método directo			
Recebimentos de clientes e utentes		202.080,72	192.028,56
Pagamentos de subsídios			
Pagamentos de apoios			
Pagamentos de bolsas		-246.854,42	-227.042,43
Pagamento a fornecedores		-651.743,21	-533.542,48
Pagamentos ao pessoal		-1.848.470,64	-1.784.325,89
	Caixa gerada pelas operações	-2.544.987,55	-2.352.882,24
Pagamento/recebimento do imposto sobre o rendimento			
Outros recebimentos/pagamentos		2.580.176,08	2.500.970,93
	Fluxos de caixa das actividades operacionais (1)	35.188,53	148.088,69
Fluxos de caixa das actividades de investimento			
Pagamentos respeitantes a:			
Activos fixos tangíveis		-12.204,34	-51.674,36
Activos intangíveis			
Investimentos financeiros		-5.515,37	-3.942,97
Outros activos			
Recebimentos provenientes de:			
Activos fixos tangíveis			
Activos intangíveis			
Investimentos financeiros		6.916,41	
Outros activos		2.807,48	1.744,00
Subsídios ao investimento			34.603,70
Juros e rendimentos similares			
Dividendos			
	Fluxos de caixa das actividades de investimento (2)	-7.995,82	-19.269,63

RUBRICAS	Notas	PERÍODOS	
		2022	2021
Fluxos de caixa das actividades de financiamento			
Recebimentos provenientes de:			
Financiamentos obtidos		55.510,62	
Realizações de fundos		195,00	150,00
Cobertura de prejuízos			
Doações			3.144,65
Outras operações de financiamento			
Pagamentos respeitantes a:			
Financiamentos obtidos			-135.716,61
Juros e gastos similares		-7.247,02	-6.600,04
Dividendos			
Reduções do fundo			
Outras operações de financiamento			
Fluxos de caixa das actividades de financiamento (3)		48.458,60	-139.022,00
Variação de caixa e seus equivalentes (1+2+3)		75.651,31	-10.202,94
Efeito das diferenças de câmbio			
Caixa e seus equivalentes no início do período		25.552,72	35.755,66
Caixa e seus equivalentes no fim do período	17.7	101.204,03	25.552,72

11.4. Demonstração das Alterações nos Fundos Patrimoniais

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

DESCRIÇÃO	Fundos Patrimoniais atribuídos aos instituidores da entidade-mãe								Interesses minoritários	Total dos Fundos Patrimoniais		
	Fundos	Excedentes Técnicos	Reservas	Resultados Transitados	Reservas legais	Excedentes de revalorização	Outras variações nos fundos patrimoniais	Resultado líquido do período			Total	
POSIÇÃO NO INÍCIO DO PERÍODO 2021	1	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		
	2									-17.717,69		-17.717,69
RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO	3								2.903,91	2.903,91		2.903,91
RESULTADO EXTENSIVO	4=2+3								2.903,91	-14.813,78		-14.813,78
OPERAÇÕES COM INSTITUIDORES NO PERÍODO												
Fundos		150,00								150,00		
Subsídios, doações e legados												
Outras operações												
	5	150,00								150,00		150,00
POSIÇÃO NO FIM DO ANO 2021	6=1+2+3+5	12.370,00		439.866,52	-114.421,54			1.34.841,47	2.903,91	1.475.560,26		1.475.560,26

Período de 01 de Janeiro de 2022 a 31 de Dezembro de 2022

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 2022	6	12.370,00		439.866,52	-111.517,73			1.134.841,47	0	1.475.560,26		1.475.560,26
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												
	7											
RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO	8											
RESULTADO EXTENSIVO	9=7+8											
OPERAÇÕES COM INSTITUIDORES NO PERÍODO												
Fundos		195,00										
Subsídios, doações e legados												
Outras operações												
	10	195,00										
POSIÇÃO NO FIM DO ANO 2022	6+7+8+10	12.565,00		439.866,52	-354.794,04			1.181.829,81	2.325,41	1.281.792,70		1.281.792,70

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 nº 4 AP1/2015.07.16, com sede em Raso de Paredes, Águeda. Tem como objecto fundamental a educação, a integração profissional e social, a formação, o atendimento ocupacional e residencial de pessoas e grupos socialmente mais vulneráveis, designadamente pessoas com deficiência e/ou grupos em situação de risco ou exclusão social, no âmbito do qual visará a prossecução das seguintes finalidades principais:

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

Nota 2. Referencial Contabilístico de Preparação das Demonstrações Financeiras

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

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

Nota 3. Principais Políticas Contabilísticas

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

3.1 Bases de Apresentação

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

3.1.1 Continuidade

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

3.1.2 Regime do Acréscimo (periodização económica)

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

3.1.3 Consistência de Apresentação

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

3.1.4 Materialidade e Agregação

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

3.1.5 Compensação

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

3.1.6 Informação Comparativa

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

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

3.2 Políticas de Reconhecimento e Mensuração

3.2.1 Activos Fixos Tangíveis

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

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

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

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

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

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

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

As mais ou menos valias provenientes da venda de activos fixos tangíveis são determinadas pela diferença entre o valor de realização e a quantia escriturada na data de alienação, sendo que se encontram espelhadas na Demonstração dos Resultados nas rubricas “*Outros 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 2022 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 retratar o valor realizável líquido.

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

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

Outros activos e passivos financeiros

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

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

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

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

Caixa e Depósitos Bancários

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

Fornecedores e outras contas a pagar

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

3.2.8 Fundos Patrimoniais

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

Os “*Fundos Patrimoniais*” são compostos por:

Fundos atribuídos pelos fundadores da Entidade ou terceiros;

Fundos acumulados e outros excedentes;

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

3.2.9 Provisões

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

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

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

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

3.2.10 Financiamentos Obtidos

Empréstimos obtidos

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

Locações

Os contractos de locações (leasing) são classificados como:

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

Locações operacionais quando não ocorram as circunstâncias das locações financeiras.

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

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

3.2.11 Estado e Outros Entes Públicos

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

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

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

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

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

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

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

As declarações fiscais estão sujeitas a revisão e correcção, de acordo com a legislação em vigor, durante um período de quatro anos, 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 2021 e de 2022, mostrando as adições, os abates e alienações, as depreciações e outras alterações, foram desenvolvidas de acordo com o seguinte quadro:

	Saldo 01/01/2021	Aquisições	Abates	Transferências	Revalorizações	Saldo 31/12/2021
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 01/01/2021	Aquisições	Abates	Transferências	Revalorizações	Saldo 31/12/2021
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	-	-	-	-

	Saldo em 01-Jan-2022	Aquisições / Dotações	Abates	Transferências	Revalorizações	Saldo em 31-Dez-2022
A.F.T.						
Terrenos e recursos naturais	197.033,56	-	-	-	-	197.033,56
Edifícios e outras construções	3.298.814,41	87.878,70	-	-	-	3.386.693,11
Equipamento básico	813.410,99	31.738,18	-	-	-	845.149,17
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	5.086.240,59	119.616,88	-	-	-	5.205.857,47
Depreciações acumuladas						
Terrenos e recursos naturais	-	-	-	-	-	-

	Saldo em 01-Jan-2022	Aquisições / Dotações	Abates	Transferências	Revalorizações	Saldo em 31-Dez-2022
Edifícios e outras construções	2.519.827,37	50.240,25	-	-	-	2.570.067,62
Equipamento básico	771.681,59	10.856,28	-	-	-	782.537,87
Equipamento de transporte	486.837,13	16.786,92	-	-	-	503.624,05
Equipamento biológico	-	-	-	-	-	-
Equipamento administrativo	216.439,26	226,67	-	-	-	216.665,93
Outros activos fixos tangíveis	37.592,66	-	-	-	-	37.592,66
Total	4.032.378,01	78.110,12	-	-	-	4.110.488,13

	Saldo em 01-Jan-2022	Aumentos	Reduções	Saldo em 31-Dez-2022
Perdas por Imparidade Acumuladas				
Terrenos e recursos naturais	0	-111.627,46	-	-111.627,46
Edifícios e outras construções	-	-	-	-
Equipamento básico	-	-	-	-
Equipamento de transporte	-	-	-	-
Equipamento biológico	-	-	-	-
Equipamento administrativo	-	-	-	-
Outros activos fixos tangíveis	-	-	-	-
Total	0	-111.627,46	-	-111.627,46

A Rubrica “Investimentos em Curso” em 31/12/2021 e em 31/12/2022 regista um valor de 541 901,69€ relativo à Unidade Residencial sita em Travassô. Por falta de financiamento Público esta obra está parada.

O Conselho de Administração mandou avaliar o prédio relativo à Unidade Residencial sita em Travassô, por avaliador inscrito na CMVM. Ao prédio em construção foi atribuído o valor actual de 410.252,84€ e ao terreno o valor actual de 77.550,00€. Atendendo a que o valor contabilístico é de 541.901,69€ e 189.177,46€ respectivamente, foi reconhecida uma perda de imparidade de 131.648,85€ para o edifício e de 111.627,46€ para o terreno. O Conselho de Administração entende que tais reconhecimentos devem ser contabilizados em conta de Resultados Transitados por resultarem de um erro contabilístico porque a deterioração dos valores se verificou ao longo dos últimos anos. Tal matéria tem constado da Certificação Legal das Contas de exercícios anteriores.

Propriedades de Investimento

No que concerne às “Propriedades de Investimento”, a Entidade não registou quaisquer movimentos nos períodos de 2021 e 2022.

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	2021			2022		
	Corrente	Não Corrente	Total	Corrente	Não Corrente	Total
Empréstimos Bancários	28.992,21	73.989,10	102.981,31	104.496,43	44.995,50	149.491,93
Locações Financeiras	-	-	-			
Contas caucionadas	58.000,00	-	58.000,00	67.000,00		67.000,00
Contas Bancárias de <i>Factoring</i>	-	-	-			
Contas bancárias de letras descontadas	-	-	-			
Descobertos Bancários Contratados	-	-	-			
Outros Empréstimos	-	-	-			
Total	86.992,21	73.989,10	160.981,31	171.496,43	44.995,50	216.491,93

Nota 9. Inventários

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

Em 31 de Dezembro de 2021 e de 2022 a rubrica “*Inventários*” apresentava os seguintes valores:

Descrição	Inventário em 01-Jan-2021	Compras	Reclassificações e regularizações	Inventário em 31-Dez-2021	Compras	Reclassificações e regularizações	Inventário em 31-Dez-2022
Mercadorias	-	-	-	-	-	-	-
Matérias-primas, subsidiárias e de consumo	1.112,62	177.005,10	-	850,86	229.066,78	-	2.783,49
Produtos Acabados e intermédios	-	-	-	-	-	-	-

Descrição	Inventário em 01-Jan-2021	Compras	Reclassificações e regularizações	Inventário em 31-Dez-2021	Compras	Reclassificações e regularizações	Inventário em 31-Dez-2022
Produtos e trabalhos em curso	-	-	-	-	-	-	-
...							
Total	1.112,62	177.005,10	-	850,86	229.066,78	-	2.783,49
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas				177.266,86			227.134,15
Variações nos inventários da produção				-			-

Nota 10. Rédito

Para os períodos de 2022 e 2021 foram reconhecidos os seguintes Réditos:

Descrição	2022	2021
Vendas	29.206,28	28.708,59
Prestação de Serviços		
Quotas dos utilizadores	125.685,55	116.438,02
Quotizações	3.100,00	2.599,00
Protocolos de cooperação	8.155,98	4.575,50
Rendimentos de patrocinadores e colaborações	7.402,33	14.090,20
...		
Juros		-
Royalties		-
Dividendos		-
Total	174.000,14	166.411,31

Nota 11. Provisões, passivos contingentes e activos contingentes

Provisões

Nos períodos de 2021 e 2022, 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 2022 e 2021, a Entidade tinha os seguintes saldos nas rubricas de “*Subsídios do Governo*” e “*Apoios do Governo*”:

Descrição	2022	2021
Subsídios e apoios	2.488.343,90	2.310.990,38
Centro Distrital Segurança Social (Respostas Sociais)	1.027.093,16	961.165,34
Centro Distrital Segurança Social (Adaptar Social+)	-	2.898,04
Co-financiamento a projectos INR - Projecto 278/2022, Colónia de Férias - Tocha 2022	3.514,94	6.205,78
IAPMEI (Compensação RMN)	4.592,00	2.154,75
Outros (POISE, IEFP, Município)	1.461.250,74	1.337.566,47
...		
Total	2.488.343,90	2.310.990,38

Em 2022 a CERCIAG recebeu ainda do Centro Distrital da Segurança Social IP o valor de 65.460,93€ a título de adiantamento, para o ano de 2023. Foi registado na conta 282 – Diferimentos.

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	2022	2021
IRC Liquidado	-	-
Tributação Autónoma	-	-
Total	-	-

Nota 15. Benefícios dos empregados

O número de membros dos órgãos sociais em 2022 foi de 11 e em 2021 de 11.

Os órgãos sociais da Entidade não auferem qualquer remuneração.

O número de pessoas ao serviço da Entidade em 31/12/2021 foi de 99 e em 31/12/2022 foi de 101.

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

Descrição	2022	2021
Remunerações aos Órgãos Sociais	-	-
Remunerações ao Pessoal	1.531.002,46	1.480.788,33
Benefícios Pós-Emprego	-	-
Indemnizações	-	1.381,38
Encargos sobre as Remunerações	316.810,40	299.833,82
Seguros de Acidentes no Trabalho e Doenças Profissionais	9.803,10	9.375,00
Gastos de Acção Social	-	-
Outros Gastos com o Pessoal	4.693,18	2.503,54
Total	1.862.309,14	1.793.882,07

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 2021 e 2022, 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:

- Imobilizações implantadas em propriedade alheia: em 31/12/2022 a CERCIAG não detém nenhum edifício implantado em propriedade alheia.
- 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 2022 a Entidade detinha “*Investimentos Financeiros*” no montante de 19.027,69€ referentes às entregas realizadas ao Fundo de Compensação do Trabalho. Em 2021 detinha 20.428,73€ registados.

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

A 31 de Dezembro de 2022 e 2021, apresentava os seguintes saldos:

Descrição	2022	2021
Activo		
Fundadores/cooperadores/membros - em curso	-	-
Doadores - em curso	-	-
Patrocinadores	-	-
Quotas	1.247,00	693,00
Financiamentos concedidos - Fundador/doador	-	-
...		
Perdas por imparidade	-	-
Total	1.247,00	693,00
Passivo		
Fundadores/associados/membros - em curso	-	-
Financiamentos obtidos - Fundador/doador	-	-
...	-	-
Total	-	-

17.3 Clientes e Utentes

Para os períodos de 2022 e 2021 a rubrica “*Clientes*” encontra-se desagregada da seguinte for:

Descrição	2022	2021
Clientes e Utentes c/c	14.316,01	9.790,79
Clientes	5.396,91	1.579,70
Utentes	8.919,10	8.211,09
Clientes e Utentes títulos a receber		
Clientes		-
Utentes		-
Clientes e Utentes factoring		
Clientes		-
Utentes		-
Clientes e Utentes cobrança duvidosa		
Clientes		-
Utentes		-
Total	14.316,01	9.790,79

Nos períodos de 2022 e 2021 foram registadas as seguintes “Perdas por Imparidade”:

Descrição	2022	2021
Clientes		571,84
Utentes	4.304,20	17.875,14
Fundadores/cooperadores/membros	165,00	348,00
Total	4.469,20	18.794,98

Nos períodos de 2022 e 2021 foram registadas “Reversões por Imparidade”:

Descrição	2022	2021
Clientes	-	-
Utentes	6.122,20	-
Fundadores/cooperadores/membros	-	36,00
Total	6.122,20	36,00

17.4 Outras contas a receber

A rubrica “Créditos a receber” tinha, em 31 de Dezembro de 2022 e 2021, a seguinte decomposição:

Descrição	2022	2021
Adiantamentos ao pessoal	3.320,00	3.320,00
Adiantamentos a Fornecedores de Investimentos	-	-
Devedores por acréscimos de rendimentos	87.011,36	82.146,48
Clientes/Utentes	14.316,01	9.790,79
Outros Devedores	295.889,59	211.921,86
Perdas por Imparidade		-
Total	400.536,96	307.179,13

A rubrica de “Outros Devedores”, no montante de 295.889,59 euros inclui essencialmente, subsídios à exploração de 2022, a receber em 2023 das entidades financiadoras cuja execução pela CERCIAG ocorreu em 2022 (gastos suportados em 2022).

- 1) Portugal 2020 – Projecto POISE-03-4229-FSE-000238, POISE-03-4229-FSE-000033 e POISE-03-4437-FSE-000358, no montante de 269.629,64 euros
- 2) IEFP – Instituto de Emprego e Formação Profissional, relativo ao Plano de Acção do Centro de Recursos, no montante de 24.870,02 euros.

A rubrica “Devedores por acréscimo de rendimentos” no montante de 87.011,36 euros refere-se à “especialização” do subsídio de Dezembro/2022 e pago em Janeiro/2023

17.5 Diferimentos

Em 31 de Dezembro de 2022 e 2021, a rubrica “*Diferimentos*” englobava os seguintes saldos:

Descrição	2022	2021
Gastos a reconhecer		
Rendas antecipadas	251,50	232,44
Prémios de seguros antecipados	17.975,25	16.681,86
Outros gastos de custo diferido		-
...		
Total	18.226,75	16.914,30
Rendimentos a reconhecer		
Subsídio exploração – Centro Distrital Segurança Social	65.460,93	-
Total	65.460,93	-

Rendimentos a reconhecer - Subsídios à exploração

- Adiantamento de 4,2% referente a 2022 de todas as Respostas Socias: 41.752,07€
- Adiantamento de 2,1% referente a Apoio Extraordinário de 2023 do CACI e SAD: 16.626,82€
- Adiantamento de 3,5% referente a Apoio Extraordinário de 2023 do LR: 7.082,04€

17.6 Outros Activos Financeiros

A Entidade não detinha nenhum valor em Outros Activos Financeiros, em 31 de Dezembro de 2022.

17.7 Caixa e Depósitos Bancários

A rubrica de “*Caixa e Depósitos Bancários*”, a 31 de Dezembro de 2022 e 2021, encontrava-se com os seguintes saldo:

Descrição	2022	2021
Caixa	1.348,71	1.538,89
Depósitos à ordem	99.855,32	24.013,83
Depósitos a prazo	-	-
Outros	-	-
Total	101.204,03	25.552,72

17.8 Fundos Patrimoniais

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

Descrição	Saldo em 01-Jan-2022	Aumentos	Diminuições	Saldo em 31-Dez-2022
Fundos	12.370,00	195,00	-	12.565,00
Excedentes técnicos		-	-	
Reservas	439.866,52	-	-	439.866,52
Resultados transitados	-114.421,64	2.903,91	-243.276,31	-354.794,04
Excedentes de revalorização	-	-	-	-
Outras variações nos fundos patrimoniais	1.134.841,47	106.766,92	-59.778,58	1.181.829,81
Resultado Líquido	2.903,91	2.325,41	-2.903,91	2.325,41
Total	1.475.560,26	-	-	1.281.792,70

O Conselho de Administração mandou avaliar o prédio relativo à Unidade Residencial sita em Travassô, por avaliador inscrito na CMVM. Ao prédio em construção foi atribuído o valor actual de 410.252,84€ e ao terreno o valor actual de 77.550,00€. Atendendo a que o valor contabilístico é de 541.901,69€ e 189.177,46€ respectivamente, foi reconhecida uma perda de imparidade de 131.648,85€ para o edifício e de 111.627,46€ para o terreno. O Conselho de Administração entende que tais reconhecimentos devem ser contabilizados em conta de Resultados Transitados por resultarem de um erro contabilístico porque a deterioração dos valores se verificou ao longo dos últimos anos. Tal matéria tem constado da Certificação Legal das Contas de exercícios anteriores.

17.9 Fornecedores

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

Descrição	2022	2021
Fornecedores c/c	90.366,40	80.445,71
Fornecedores títulos a pagar	-	-
Fornecedores facturas em recepção e conferência	-	-
Total	90.366,40	80.445,71

17.10 Estado e Outros Entes Públicos

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

Descrição	2022	2021
Activo		
Imposto sobre o Rendimentos das Pessoas Colectivas (IRC)	-	-

Descrição	2022	2021
Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA)	-	-
Outros Impostos e Taxas	-	-
Total	-	-
Passivo		
Imposto sobre o Rendimentos das Pessoas Colectivas (IRC)	-	-
Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA)	318,63	426,06
Imposto sobre o Rendimentos das Pessoas Singulares (IRS)	18.221,27	10.933,94
Segurança Social	62.781,05	35.127,85
Outros Impostos e Taxas	-	-
Total	81.320,95	46.487,85

17.11 Outras Contas a Pagar

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

Descrição	2022		2021	
	Não Corrente	Corrente	Não Corrente	Corrente
Pessoal	-	194.580,62	-	180.742,12
Remunerações a pagar	-	194.580,62	-	180.742,12
Cauções	-	-	-	-
Outras operações	-	-	-	-
Perdas por Imparidade acumuladas	-	-	-	-
Fornecedores de Investimentos	-	528,04	-	141,45
Credores por acréscimos de gastos	-	-	-	-
Outros credores	-	6.479,07	-	23.024,31
	-	-	-	-
Total	-	201.587,73	-	203.907,88

17.12 Outros Passivos Financeiros

Não existem “*Outros passivos financeiros*” em 31 de Dezembro de 2022 e 2021.

17.13 Subsídios, doações e legados à exploração

A Entidade reconheceu, nos períodos de 2022 e 2021, os seguintes subsídio, doações, heranças e legados:

Descrição	2022	2021
Subsídios de outras entidades	-	-
Doações	106.766,92	37.748,54
Heranças	-	-
Legados	-	-
...	-	-
Total	106.766,92	37.748,54

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 2022 e de 2021 foi a seguinte:

Descrição	2022	2021
Subcontratos	-	-
Serviços especializados	180.358,23	135.320,90
Materiais	22.795,37	40.045,70
Energia e fluidos	154.415,69	96.364,84
Deslocações, estadas e transportes	14.023,08	9.931,98
Serviços diversos (*)	59.959,63	67.834,69
Rendas e alugueres	23.870,92	23.869,95
Seguros	23.855,34	23.882,04
Comunicações	8.580,44	10.198,73
Total	431.552,00	349.498,11

(*) Discriminar as três rubricas de maior valor

17.15 Outros rendimentos

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

Descrição	2022	2021
Rendimentos Suplementares	28.957,61	23.687,59
Descontos de pronto pagamento obtidos	-	-
Recuperação de dívidas a receber	-	-
Ganhos em inventários	-	-
Rendimentos e ganhos em subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos	-	-

Descrição	2022	2021
Rendimentos e ganhos nos restantes activos financeiros	-	-
Rendimentos e ganhos em investimentos não financeiros	2.807,48	1.744,00
Outros rendimentos e ganhos	177.289,58	169.186,04
Total	209.054,67	194.617,63

A rubrica de "Outros Rendimentos e Ganhos" no montante de 177.289,58 euros inclui rendimentos de 2022 relativos a "imputação a rendimentos de subsídios ao Investimento" no montante de 59.490,22 euros, assim como rendimentos de donativos recebidos pela Instituição no montante de 71.933,58 euros. Para além disso, também inclui 20.348,18 euros de rendimentos derivados das actividades desenvolvidas em 2022 ("Maria Leonor" e "Sabores sobre rodas").

17.16 Outros gastos

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

Descrição	2022	2021
Impostos e taxas	2.049,04	1.249,51
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	15.488,34	18.183,65
- Correções relativas a exercícios anteriores	203,36	308,65
- Quotizações	2.257,64	2.437,64
- Multas e penalidades	19,46	8,80
- Fundo reestruturação sector solidário	-	822,59
- Outros não especificados	9.118,48	6.403,46
- Comissões bancárias	3.889,40	8.202,51
Custos c/ Apoios financeiros concedidos a associados e utentes	246.854,42	227.042,43
Total	264.391,80	246.475,59

A rubrica de "Custos com Apoios financeiros concedidos a utentes" no montante de 246.854,42 euros, inclui essencialmente gastos suportados com bolsas de formação atribuídas a formandos (215.981,24 euros) e ao subsídio de alimentação atribuído aos mesmos (25.157,93 euros).

17.17 Resultados Financeiros

Nos períodos de 2022 e 2021 foram reconhecidos os seguintes gastos e rendimentos relacionados com juros e similares:

Descrição	2022	2021
Juros e gastos similares suportados		
Juros suportados	7.229,09	6.600,04
Diferenças de câmbio desfavoráveis	-	-
Outros gastos e perdas de financiamento	-	-
Total	7.229,09	6.600,04
Juros e rendimentos similares obtidos		
Juros obtidos	-	-
Dividendos obtidos	-	-
Outros rendimentos similares	-	-
Total	-	-
Resultados financeiros	-7.229,09	-6.600,04

17.18 Acontecimentos após data de Balanço

Após o encerramento das contas a 31/12/2022, e até à elaboração do presente anexo, não se registaram factos susceptíveis de modificar a situação relevada nas contas de 2022.

As demonstrações financeiras para o período findo em 31 de Dezembro de 2022 foram emitidas em 23/02/2023 e serão apresentadas a aprovação pela Assembleia Geral em Março de 2023.

12. Certificação Legal das Contas

Jorge Silva, Neto, Ribeiro, Pinho & Associado, 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

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 2022 (que evidencia um total de 1.937.020,64 euros e um total de fundos patrimoniais de 1.281.792,70 euros, incluindo um resultado líquido de 2.325,41 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 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 31-12-2022 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.

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.

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

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

- avaliação da capacidade da Entidade de se manter em continuidade, divulgando, quando aplicável, as matérias que possam suscitar dúvidas significativas sobre a continuidade das atividades.

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

Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras

A nossa responsabilidade consiste em obter segurança razoável sobre se as demonstrações financeiras como um todo estão isentas de distorções materiais devido a fraude ou 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, devido a fraude ou a erro, concebemos e executamos procedimentos de auditoria que respondam a esses riscos, e obtemos prova de auditoria que seja suficiente e apropriada para proporcionar uma base para a nossa opinião. O risco de não detetar uma distorção material devido a fraude é maior do que o risco de não detetar uma distorção material devido a erro, dado que a fraude pode envolver conluio, falsificação, omissões intencionais, falsas declarações ou sobreposição ao controlo interno;
- obtemos uma compreensão do controlo interno relevante para a auditoria com o objetivo de conceber procedimentos de auditoria que sejam apropriados nas circunstâncias, mas não para expressar uma opinião sobre a eficácia do controlo interno da Entidade;
- avaliamos a adequação das políticas contabilísticas usadas e a razoabilidade das estimativas 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 concluirmos que existe uma incerteza material, devemos chamar a atenção no nosso relatório para as divulgações relacionadas incluídas nas demonstrações financeiras ou, caso essas divulgações não sejam adequadas, modificar a nossa opinião. As nossas conclusões são baseadas na prova de auditoria obtida até à data do nosso relatório. Porém, acontecimentos ou condições futuras podem levar a que a Entidade descontinue as suas atividades;
- avaliamos a apresentação, estrutura e conteúdo global das demonstrações financeiras, incluindo as divulgações, nos termos da Norma Contabilística e de Relato Financeiro para 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.

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

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, 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, 06 de março de 2023

Dr. Jorge Manuel Teixeira da Silva


Revisor Oficial de Contas nº 637 em representação de
Jorge Silva, Neto, Ribeiro, Pinho & Associado, 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 2022.

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 & Associado, Sroc, Lda.”, concluiu que, quer o Relatório, quer as Contas, satisfazem os requisitos legais, traduzindo estas a situação económica e financeira da Instituição 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. Congratula-se este Conselho Fiscal com a aprovação sem reservas das Contas por parte do Revisor Oficial de Contas, em função da recente avaliação do imóvel e terreno da Residência de Travassô.

O Conselho Fiscal congratula-se com os resultados obtidos no actual contexto social e económico por via de uma gestão ponderada, salientando mais uma vez 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 2022 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, 13 de Março de 2023

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