

## CERCIESPINHO

### RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS DE GERÊNCIA 2023





## ASSEMBLEIA-GERAL ORDINÁRIA

### Convocatória

Em cumprimento do Art.º 36º do Código Cooperativo e Art.º 22.º dos Estatutos, da Cerciespinho, convoco todos os membros efectivos para uma Assembleia Geral Ordinária a realizar na Rua do Louredo, n.º 144, (CENTRO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL), na União das freguesias de Anta-Guetim, cidade de Espinho, pelas 17 horas, no dia 27 de Março de 2024, com a seguinte Ordem de Trabalhos:

1. Leitura, discussão e aprovação da Acta da Assembleia-Geral anterior;
2. Apresentação, discussão e aprovação do Relatório de Atividades do ano de 2023;
3. Apresentação, discussão e aprovação das Contas de Gerência de 2023 bem como do Relatório e Parecer do Conselho Fiscal;
4. Apresentação e discussão de qualquer assunto de interesse para a Cerciespinho.

Se à hora marcada não estiver presente a maioria dos membros, a Assembleia reunirá uma hora mais tarde, conforme o ponto 2 do Art.º 37º do Código Cooperativo.

Espinho, 12 de Março de 2024

Presidente da Assembleia-Geral

  
(Valdemar Fernando Gomes Da Costa)

CONVOCATÓRIA	2
ÓRGÃOS SOCIAIS 2021/2022/2023/2024	4
1. ENQUADRAMENTO	5
2. A CERCIESPINHO	6
2.1. Serviços	7
3. MISSÃO, VISÃO, VALORES	8
4. COMPROMISSO COM A QUALIDADE	9
5. ESTRATÉGIA 2023	11
6. DESEMPENHO ORGANIZACIONAL	20
6.1 Metas de desempenho Organizacionais	20
6.2 Análise de desempenho do Departamento Administrativo Financeiro	21
6.3 Análise de desempenho de Imagem, Responsabilidade Social e Ambiental e TIC	24
6.4 Análise de desempenho da Intervenção Precoce	25
6.5 Análise de desempenho do Centro de Recursos para a Inclusão	27
6.6 Análise de desempenho do Centro de Recursos do IEFP	30
6.7 Análise de desempenho do Centro de Formação Profissional	30
6.8 Análise de desempenho do Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão	35
6.9 Análise de desempenho das Oficinas de Produção	37
6.10 Análise de desempenho do Lar Residencial Manto de Sonhos	38
6.11 Análise de desempenho da Residência de Autonomização e Inclusão Ponto de Partida	42
6.12 Análise de desempenho do Centro de Apoio à Vida Independente Horizontes	43
6.13 Análise de desempenho do Serviço de Apoio Domiciliário	47
6.14 Análise de desempenho do Centro Comunitário da Ponte de Anta	50
6.15 Análise de desempenho do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social	52
6.16 Análise de desempenho do Contrato Local de Desenvolvimento Social	54
6.17 Análise de desempenho do Banco de Alimentos e Recursos	55
6.18 Análise de desempenho do Serviço de Cedência de Produtos de Apoio	56
6.19 Análise de desempenho dos Projetos, Estudos, Serviços e Atividades Complementares (PESAC)	56
7. ÂMBITOS DE INOVAÇÃO E DE MELHORIA CONTÍNUA	57
8. ANÁLISE GLOBAL 2023	58
9. ANEXOS	59
9.1. Caracterização dos/as Clientes	59
9.2. Princípios Cooperativos	60
9.3. Direitos Cooperativos	61
9.4. Caracterização e satisfação dos colaboradores e parceiros	62
9.5. Pólos e Recursos	65
10. RELATÓRIO DE CONTAS	66
PROPOSTAS DE VOTOS DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	85
PARECER DO CONSELHO FISCAL	86
LISTA DE SIGLAS	89

### **Assembleia-geral**

Presidente: Sr. Valdemar Fernando Gomes da Costa

Vice-presidente: Sr. Guilhermino Pedro de Sousa Pereira

Secretário: Dr.ª Teresa Paula Gaspar Ramos

### **Conselho de Administração**

Presidente: Dr. Lino Alberto da Silva Rodrigues

Vice-presidente: Dr.ª Rosa Maria Milheiro Couto

Primeiro Secretário: Sr. Carlos Oliveira Pereira

Segundo Secretário: Dr.ª Maria Cecília Amorim Ribeiro

Primeiro Tesoureiro: Dr.ª Carminda Oliveira Alves Nunes

Segundo Tesoureiro: Dr.ª Ana Paula Pereira Belinha

Primeiro Vogal: Sr. José Manuel da Bessa Rocha

Segundo Vogal: Sr.ª Margarida Palmira Alves Almeida Ferreira

Terceiro Vogal: Dr.ª Helena Maria da Silva Morais de Magalhães

### **Conselho Fiscal**

Presidente: Dr. Filipe da Volta Milheiro Lima

Secretário: Arq. Carlos José Oliveira Moreira

Relator: Arq. João Luís do Couto Castelo

## 1. ENQUADRAMENTO

O Relatório de Atividades e Contas de Gerência (RACG) de 2023 apresenta-se como um documento tradutor da ação de toda a organização. Num modelo mais sintético, orientado para os resultados atingidos, identificando os compromissos de toda a organização quer de forma direta (por serviço), quer de forma transversal - estratégia 2023. Concretiza o Plano Estratégico (PE) 2021/2024 através da implementação de 17 serviços dirigidos a 2587 clientes, dinamizados por 109 colaboradores/as da organização, alcançando a melhoria no desempenho económico-financeiro da organização.

Este relatório traduz o trabalho num contexto exigente em termos económicos e técnicos. Ao nível económico a situação inflacionária, de aumento salariais e de aumento dos juros trouxe desafios significativos, exigindo uma constante supervisão do funcionamento e do financiamento dos diversos serviços e o acompanhamento muito próximo da ação da Confecoop e da Fenacerci na representação e negociação dos financiamentos. Ao nível técnico, o ano foi pautado pela execução de diversos projetos nacionais e internacionais, muito exigentes mas que permitiram desenvolvimentos e melhorias nos procedimentos e nos resultados agora apresentados.

Identifica ainda as oportunidades que surgiram e a constante atenção aos temas emergentes e a dinâmica no desenvolvimento de projetos e atividades que respondam às nossas extensas listas de espera. Aproveitamos as medidas do PRR (Plano de Recuperação e Resiliência) e acompanhamos a torrente de mudanças legislativas em vários serviços. Ampliamos serviços (nomeadamente através da extensão do CAVI para mais 12 meses e com assinatura de protocolo com a Segurança Social, a partir de julho) e desenvolvemos diversas candidaturas para responder aos desafios políticos, económicos, ambientais e sociais.

O RACG de 2023 vem comprovar o espírito intrépido e de grande competência da nossa organização, bem como, a dinâmica e capacidade de encontrar soluções para os problemas ou dificuldades, sempre centrados nos direitos das pessoas com deficiência e incapacidade (PCDI) e pessoas em situação de exclusão social (PESES).



---

## 2. A CERCIESPINHO

A Cerciespinho, fundada em 1976 por um grupo de pessoas da comunidade atentas às necessidades e problemas sem resposta das pessoas com deficiência, constituiu-se como uma Cooperativa de Solidariedade Social, criadora de serviços para PCDI e PESES, com 47 anos de história e de impactos gerados na sociedade.

A dinâmica da organização centra-se nos/as clientes e comunidade governada pelos Órgãos Sociais e implementada pelos/as seus/uas colaboradores/as que, no conjunto, asseguram as áreas de gestão e de intervenção da organização. Em 2023 a área de intervenção apresenta 17 serviços representando a oferta aos/às clientes e à comunidade. Esta área caracteriza-se pela abrangência dos serviços, pela intervenção holística e pela garantia de continuidade da oferta, o que permitiu apoiar 2587 pessoas em 2023. Acresce a área de gestão, com 7 setores distintos, que suportam a intervenção realizada, caracterizados pelos princípios da sustentabilidade, da eficácia e eficiência e da reciclagem, reutilização e recuperação, assegurando as condições indispensáveis para a qualidade de vida e cidadania dos/as clientes.

Estes vetores são o núcleo da organização que constrói a mudança social, tornando efetivos os valores centrais da nossa sociedade - igualdade, equidade, a dignidade da pessoa e promovendo o acesso aos direitos fundamentais - vida, liberdade, educação, emprego, justiça, saúde, habitação, à segurança social, participação política e social, entre outros.

A Cerciespinho fornece 11 serviços para PCDI e 6 serviços PESES. Do total de serviços 6 são financiados pela Segurança Social (CACI, SAD, Lar, RA, CC, IP), 1 pelo IEFP (CR IEFP), 3 pelo POISE (CFP, CAVI e CLDS), 1 serviço financiado pelo Ministério da Educação (CRI) e 1 parcialmente financiado pelo POAPMC, pelo Banco alimentar e pela comunidade (BAR). Por fim, temos 3 serviços financiados pela Cerciespinho (OP, SCPA e SAC).

A organização distribui a sua intervenção por 3 pólos físicos - Anta, Idanha e Ponte de Anta, caracterizando os serviços implementados em cada polo e os espaços e recursos humanos envolvidos.

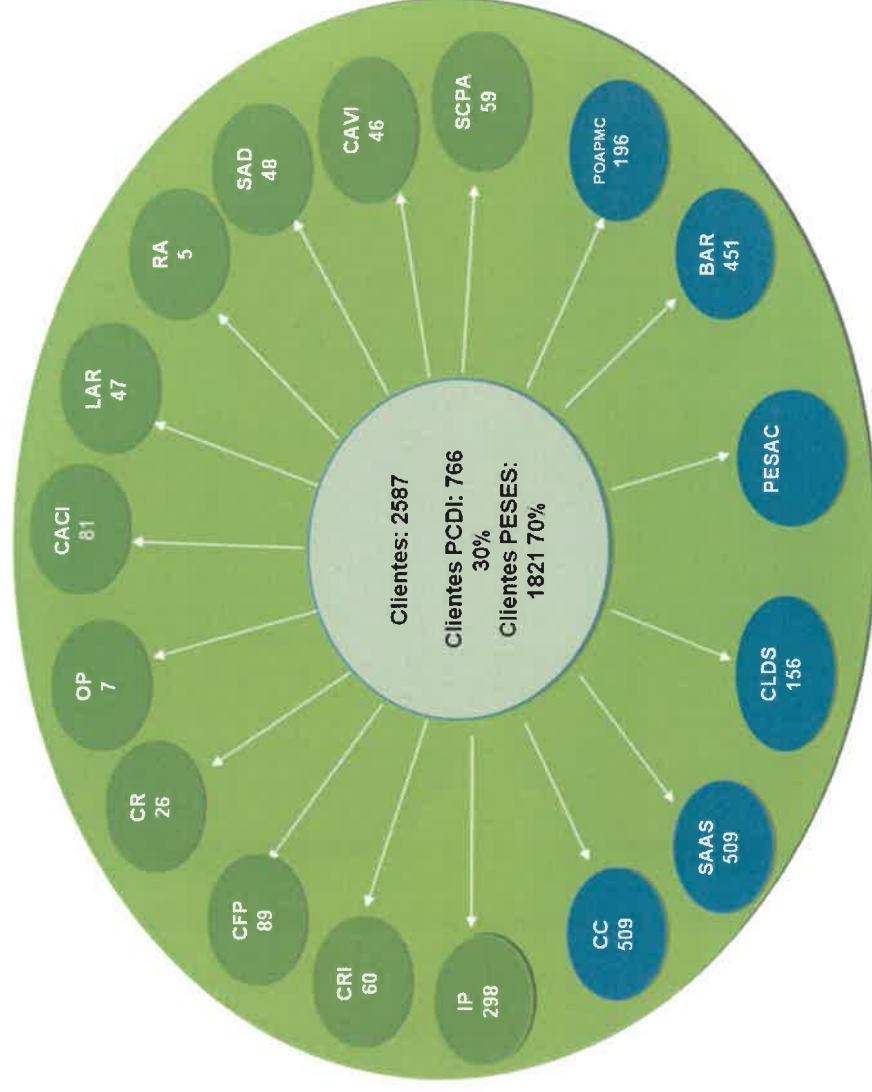
## 2.1 SERVIÇOS

### Filosofia base da intervenção

Resolução das necessidades identificadas na comunidade, promovendo o crescimento de uma organização vocacionada para a intervenção com:

1. Pessoas com Deficiência e Incapacidade (PCDI);
2. Pessoas em situação de exclusão social (PESES).

IP (intervenção precoce); CRI (centro de recursos para a inclusão); CFP (centro de formação profissional); CR (centro de recursos do IIEFP); OP (oficinas de produção); CACI (centro de atividades e capacitação para a inclusão); CAVI (lar residencial); RA (residência autónoma); SAD (serviço de apoio à vida independente); SCPA (serviço de cedência de domicílio); SAAS (serviço de apoio a produtos de apoio); CC (centro comunitário da Ponte de Anta); SAAS (Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social); CLDS (contrato local de desenvolvimento social); BAR (banco de alimentos e recursos); PESAC (projetos, estudos, Serviços e Atividades Complementares)



---

### 3. MISSÃO, VISÃO, VALORES



O âmago da Cerciespinho é a sua missão que define toda a atuação e a finalidade da intervenção realizada. Os valores orientam os comportamentos de todos/as os/as envolvidos/as na ação diária da cooperativa, também presidida pelo ideal da qualidade e abrangência dos serviços e fundamentalmente pela construção da mudança social. Estes 3 vetores articulam-se em torno do/a cliente, das suas necessidades e expetativas, dos seus direitos e da sua participação na comunidade. Desta forma, a missão, valores e visão, são referentes da atuação e enformam toda a atividade realizada, articulando-se numa estreita interseção com os/as clientes e significativos permitindo orientar a identificação e promoção de novos serviços, bem como a reestruturação dos serviços em funcionamento, sempre com o objetivo de assegurar a cidadania e qualidade de vida das PCDI e das PESES.

Assim, o RACG de 2023 foi orientado por estes 3 vetores, patentes na estratégia desenvolvida. Complementarmente, a dimensão económica revela o seu alinhamento com a lógica das atividades, existindo uma preocupação clara com a sustentabilidade, necessária para a manutenção dos serviços indispensáveis aos/às clientes e à comunidade e sem os quais a missão e a visão não poderão ser cumpridas e implementadas.



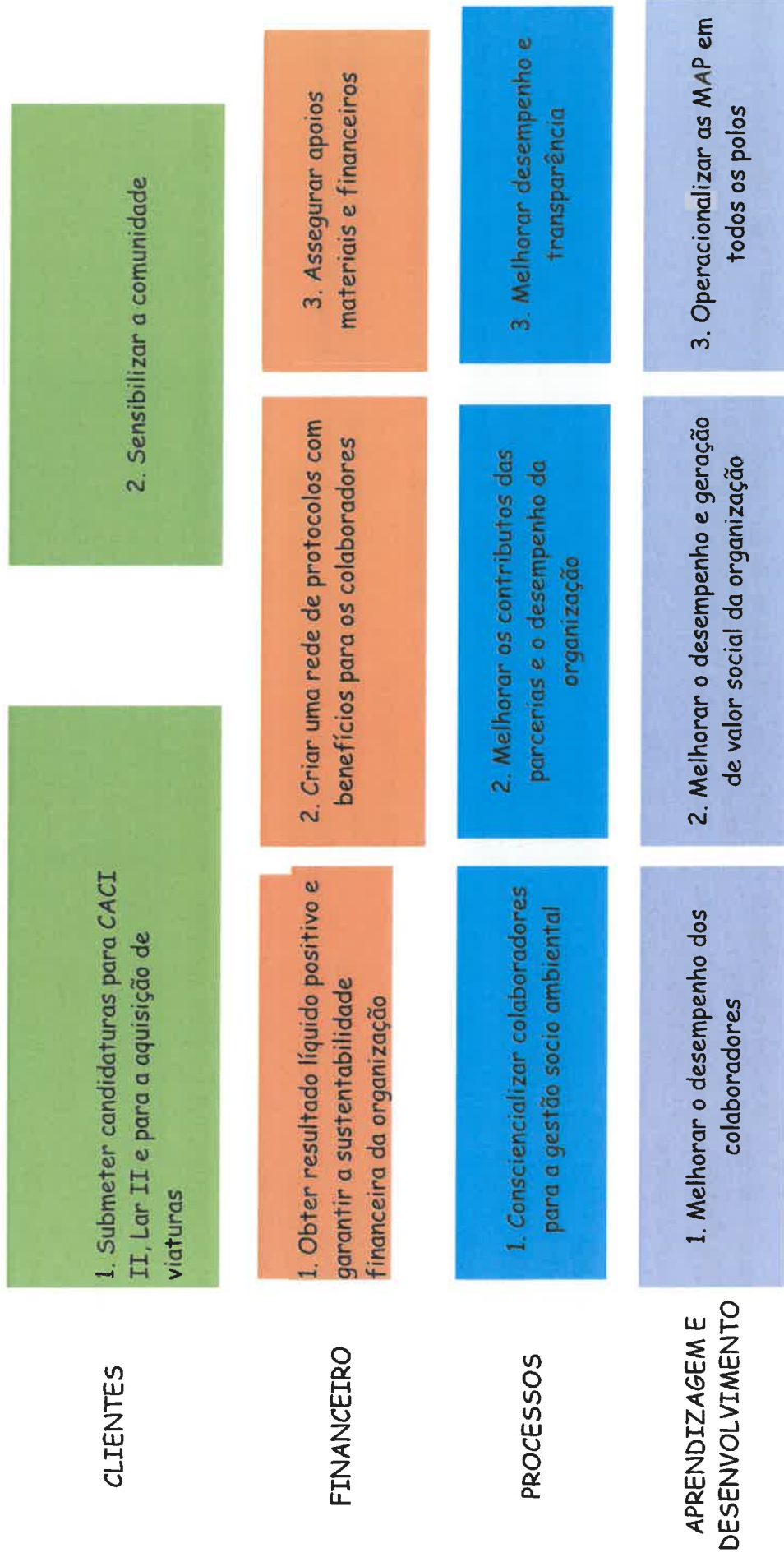
**4. COMPROMISSO COM A QUALIDADE**

Princípios	Descrição	Ações
<b>Liderança</b>	<p>Requer a "boa governação" da organização, a promoção da imagem positiva e utilização eficiente de recursos, contribuindo para uma sociedade mais inclusiva.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Implementação dos serviços: 17 serviços implementados, para um total de 2587 clientes; 37 ações de reutilização e reciclagem e 28 de poupança de energia;</li> <li>-Articulação com os stakeholders; Representante da Confcoop; no Conselho Geral do AEMGA; na Comissão alargada da CPCJ; no Conselho Municipal de Educação; no Núcleo Executivo da Rede Social; no Conselho Consultivo da EPME;</li> <li>-Reuniões: 14 de coordenadores/as; 329 internas de serviços; 837 externas;</li> <li>-Obtenção de recursos: 41 ações de angariação de fundos e de pedidos de apoio;</li> <li>- 423 ações de Responsabilidade social e 426 de inclusão;</li> <li>- 2 ações do Plano de Igualdade e 7 ações de desenvolvimento da qualidade</li> </ul>
<b>Recursos humanos</b>	<p>Supõe o recrutamento, a liderança e a gestão dos/as colaboradores/as e do respetivo desempenho, a sua qualificação e competência, as condições de trabalho e o envolvimento com a organização.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Sistema de motivação: horários com folgas, BH, folgas para descanso; 49 medidas para reduzir a taxa de acidentes de trabalho; 31 estratégias de motivação</li> <li>-Reforço temporário: 2 estágios profissionais;</li> <li>-Formação contínua: 18 ações de formação interna de formação; 72 ações de formação externa; média de 29.3h/colaborador/a; Tx de participação de 90%;</li> <li>- 66 estágios, 36 voluntários e 23 prestadores de trabalho comunitário.</li> </ul>
<b>Direitos</b>	<p>Pressupõe o compromisso da organização na defesa dos direitos dos/as 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"> <li>-Grupos de autorrepresentação: 4 grupos do CFP, CACI, SR e CAVI; 55 clientes realizaram 41 atividades;</li> <li>- Realizamos 213 atividades promotoras de empowerment e foram visíveis 909 comportamentos reveladores de empowerment pelos clientes</li> <li>-1958 ASCT; 524 Atividades transversais de inclusão (ATI); 426 AI</li> <li>-35 Atividades de advocacy</li> </ul>
<b>Ética</b>	<p>Assenta no compromisso da organização do respeito da dignidade dos/as clientes e significativos, protegendo-os de riscos indevidos, regulando comportamentos e promovendo a justiça social.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Disseminação informação COVID; vacinação, testagem massiva; EPI's e OT ;</li> <li>-Projeto de psiquiatria comunitária (consultas na organização e formação);</li> <li>-174 Apoios complementares de alimentação, na saúde e integração (trabalho/escola);</li> <li>-Tx participação global de 70%:(acolhimento, pdj, GAR, ATI, sugestões, aval satisf)</li> </ul>
<b>Parcerias</b>	<p>Preconiza o trabalho da organização em rede com outras entidades no sentido de assegurar os resultados e continuidade da prestação dos serviços, gerador valor acrescentado para todos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Contributos das parcerias com impacto nos/as clientes e/ou comunidade: 368 entidade; contributos materiais, espaços, técnicos e de recursos humanos;</li> <li>-22 Participação em estudos; Integração de 59 projetos;</li> <li>-3 serviços em consórcio nacionais e 2 projetos internacionais.</li> </ul>

Participação	Remete para a necessidade de assegurar os processos de trabalho implementados, orientados pelas necessidades dos/as clientes, atuais e potenciais, com o objetivo de promover a sua qualidade de vida.	-53 ações de envolvimento dos/as clientes e 245 de informação; 41 atividades dos GAR; -Temas emergentes analisados e desenvolvimento de 5 projetos; -Participação de clientes em iniciativas diversas: 524 ATI; -Taxa de participação dos/as colaboradores/as de 90% e dos/as clientes de 100% -Participação de todos os/as clientes e familiares na elaboração e revisão dos PDI. -2587 clientes com vários serviços numa perspetiva holística; -94% de impacto dos serviços na melhoria da qualidade de vida; -91 % de satisfação dos/as clientes; -51 ações para o desenvolvimento para a melhoria da intervenção com o cliente; -174 Apoios complementares (alimentação, roupa, informação encaminhamento) -77% clientes com + que 1 serviço: clientes dos serviços residenciais integrados na formação, nas oficinas de produção e no CACI; Lavandaria da formação presta serviço ao SAD e a clientes do CACI; Banco alimentar apoia clientes de 5 serviços (CC, SAD, CACI; IP e CFP); Realização de ATI conjuntas de vários serviços; cedência de mobiliário e roupa a clientes e à comunidade; - 424 atividades inclusivas dirigidas a clientes; 17 dirigidas a colaboradores/as e 8 ações realizadas pela organização para a comunidade; -Trabalho multidisciplinar; participação em 22 estudos e investigações; -Novos projetos /serviços /atividades: EMMIS
Abordagem centrada na pessoa	Remete para a prestação de serviços centrada nas necessidades e expectativas dos/as clientes, considerando o seu ambiente físico e social, visando a melhoria da qualidade de vida e integrando-os no planeamento e avaliação	-Monitorização/avaliação: Taxa de 130% de execução do PA; -Continuidade dos 17 serviços e do apoio a clientes e famílias + 2 projetos -Elaboração de sistema de medição de impacto: alteração do modelo de PA e RA -11 campanhas; 321 comunicações online e nos jornais; 22 Comunicações externas e 22 participações em estudos; 1958 ASCT; 378 Sociais, 129 Culturais e 1451 Técnicas -Desenvolvimento de metodologia de avaliação de impacto; -Elaboração do Sistema de Avaliação de Desempenho de Equipas e Serviços (SADES) -Benchmarking: sessões Fenacerci e Confecoop, Câmara Municipal de Espinho e parceiros - envolvimento em análise da legislação nacional, na definição de políticas de igualdade e saúde do Concelho, em investigações académicas e projetos em rede; -Negociação com entidades para obtenção de recursos para instalações futuras. -Execução de 7 ações de melhoria através do projeto DNA3;
Abrangência	Remete para a necessidade de assegurar um contínuo integrado de serviços e adoção de uma visão holística das intervenções, da complementaridade e sinergias entre serviços e do trabalho em parceria.	
Orientação para os resultados	Relaciona-se com a necessidade de estabelecer objetivos concretizáveis e mensuráveis, significando benefícios efetivos para os clientes e restantes partes interessadas.	
Melhoria contínua	Atuação sobre os fatores suscetíveis de gerar um desempenho e resultados mais favoráveis para a organização e partes interessadas.	

5. ESTRATÉGIA 2023

**VISÃO | Ser reconhecida na comunidade pela qualidade e abrangência dos serviços e pela construção da mudança Social**





Perspetiva Clientes			
Taxa de execução dos 2 objetivos: 150%			
Objetivo Estratégico	Indicador	Metas	Monitorização/Avaliação
	Tx de aprovação/licenciamento dos projetos	2 projetos licenciados; NA	Projetos do CACI II e do Lar ainda sem aprovação final; Não foram pedidos esclarecimentos nem retificações em 2023
1. Submeter candidaturas para CACI II, Lar II e para a aquisição de viaturas	N.º de candidaturas submetidas ao PRR	1 Candidatura CACI 1 Candidatura mobilidade verde NA	Não abriram candidaturas ao PRR quer para CACI quer para viaturas
	Submeter candidatura Lar II ao Portugal 2030	1 candidatura para Lar II submetida NA	Não abriu o Portugal 2030; No âmbito das funções de pólo descentralizado da Confecoop foram analisados alguma legislação e os critérios de seleção de candidaturas de formação profissional para pcdi
Tx execução 80%	Projeto de reestruturação do CFP elaborado	Projeto para CACI ou Fórum sócio ocupacional NE	projeto Não executado; ausência de informação da aprovação do CR; Oportunidade apresentada pela CME de cedência com direito de superfície de Anta 1; Adiantamento da entrada em vigor da legislação do CACI e consequentemente das dívidas manifestadas à SS
	Elaboração do projeto de habitação social	Projeto para 10 habitações para pcdi; NA	CME: apresentou proposta de novo local (polo de Anta); Exposição executada; projeto não desenvolvido - até à data não temos propriedade ou direito de superfície para avançar com o projeto.
Este objetivo teve baixa execução decorrente da não abertura de novas candidaturas para PARES e PRR para LAR II e CACI. Relativamente à Habitação a ausência de cedência de terrenos (ANTA3 e polo de Anta) não permitiu desenvolver o projeto já elaborado. Verificamos uma elevada dependência de financiamento para ser possível executarmos projetos de grande envergadura financeira, pelo que iremos desenvolver projetos por fases para serem exequíveis.			
2. Sensibilizar a comunidade Tx 219%	Taxa de atualização dos conteúdos no Site da organização	100%; Tx 100%	Reunião de definição do modelo base para a informação no site: 1/2 frases que descrevam cada serviço; informação sobre o serviço utilizando esquemas e representações e pouco texto; fotos e imagens que caracterizem os serviços; Informação geral e caracterização de cada serviço concluída.



Princípios Cooperativos divulgados no Site da Organização	100%; 0%; <b>100%</b>	Não foi desenvolvido o novo site, somente a informação; Não foram divulgados no site; Aferição da concretização dos princípios e valores cooperativos no RA 2023
Nº de participações em eventos da Comunidade	20; 90; Tx exec. <b>391%</b>	CACI: 7; SR: 14; SAD: 9; CAVI: 13; CFP: 9; CC: 11; geral 27. A participação em eventos ultrapassou largamente a meta prevista. A tipologia de eventos distribuiu-se por técnicos (15), cultura (13), desporto (6), ambiente, visitas, festas e lazer (14), sociais (3), representações (20), projetos, campanhas e seminários (7).
N.º de Participações em Projetos Externos (Fenacerci, Universidades...) / N.º de pessoas em Trabalho Comunitário / N.º de Voluntários / N.º de Visitas do Exterior ( escolas, professores, organizadores, Estágios Curriculares e Estágios profissionais	N.º Participações em Projetos Externos (Fenacerci, Universidades): 5; 22 Tx <b>440%</b> N.º pessoas em Trab. Comunitário: 4; 6 Tx <b>150%</b> N.º de Voluntários: 10; 17; Tx <b>170%</b> N.º Visitas do Exterior (escolas, professores, organizadores): 5; 37 Tx <b>740%</b> N.º Estágios Curriculares e profissionais: 10; 50 Tx <b>500%</b> Outros: Investigações: 15; Refeições refugiados: 70+3; Vendas: 10 Tx <b>400%</b>	<p><b>Projetos (5):</b> Múltiplos serviços: COMCADES; DNA3; SKILLS; Galp solidária/Entraajuda; Sarah- Trading; LS Fitness; Lab Center Agilidades; Matriz desinstitucionalização; Lipor; psiquiatria comunitária;</p> <p><b>IPI:</b> Participação em seminários - 3 (Chaves, Biblioteca Marmelo e Silva e CHEDV) / Participação na Campanha de distribuição de presentes de Natal dos BVCE (53 crianças)</p> <p><b>CRI:</b> Participação em seminário - 1 (Chaves)</p> <p><b>CACI :</b> KIT exercitar a mente CLDS; Projeto ambiental-Nascente; Mãos com arte Cercimarante; Sarah Trading - coração; SR: Pingo doce Bairro Feliz; SAD: BPI Seniores; CAVI: avaliação final CAVI IESE</p> <p><b>TC (4):</b> Lília; Elisabete Branco; Agostinho Marques; Paula Camarinha; CACI: Kelly Trindade; SR: enfermeiro</p> <p><b>Voluntários (10):</b> CAVI: 1 (música); SR: 1 (aulas Zumba); SAD:1; CC: 14</p> <p><b>Visitas (5):</b> PCP CC: CACI 5; SR: 4; CAVI: 5; CFP: 5; CC: 17</p> <p><b>Estágios Curriculares (10):</b> 2 marketing AEGMA; CACI: 14; SR: 20; SAD: 4; CAVI: 2; CFP: 3; CRI: 1 estágio de Terapia Ocupacional; Cc: 4</p> <p><b>Outros: Investigações:</b> CACI: 3; SR: 5; SAD: 1; CAVI: 2; CFP: 2; CRI: 1; CC: 1;</p> <p><b>refeições refugiados (SS - 70 refugiados) e CME (Bloco F 3 pessoas)</b></p> <p><b>Vendas:</b> CACI 3 (CPM, Natal, flores); CAVI: 3 (CPM, Páscoa e Natal); CFP: 3(CPM, Vendas externas; bens para serv Cerci); CC: 1 CPM</p>

	N.º de Produtos vendidos / N.º de Entidades parceiras envolvidas	N.º de produtos/serviços vendidos 15/15 N.º de Entidades Parceiras Envolvidas 120/ 133 Tx 105%	Produtos: CPM: 5261 pirilampas, 411 pins, 438 canecas, 220 chávenas, 54 T-shirts, 250 sacos; não vendemos + 700 pirilampas nem 180 pins; 6 produtos Venda materiais CACTI/CAVI: 5; Oficinas: 4; 9 produtos; Total produtos 15 Parceiros: CPM 98 parceiros; CFP: 20; CACI: 5; CAVI: 5, CC:5 - Total parceiros 133
A sensibilização da comunidade foi amplamente concretizada evidente nas taxas parciais de cada indicador. Destacamos a participação em eventos que contou com um total de 90 ações, 63 nos serviços e 27 gerais em áreas técnicas, cultura, desporto lazer e convívio. Globalmente contamos com 73 pessoas em voluntariado, trabalho comunitário e estágios que viveram a dinâmica da nossa organização. Acresem as 43 visitas e os 22 projetos que disseminaram informação e experiência dos nossos serviços e foram uma estratégia fundamental de comunicação.			
<b>Perspetiva Financeira</b>			
<b>Taxa de execução dos 3 objetivos: 150%</b>			
1. Obter resultado líquido positivo e garantir a sustentabilidade financeira da organização Tx 50%	RL positivo	6.480,38€; - 31071,95€	Não atingido; O contexto inflacionista, aumentos salariais e cortes nos projetos do FSE quer relacionados com o CCP quer com os resultados contratualizados
2. Criar uma rede de protocolos com benefícios diretos para os/as colaboradores/as Tx 100%	Candidatura CAVI aprovada	Serviço MAVI com continuidade; Tx 100%	Protocolo SS, para o funcionamento do CAVI - julho/dezembro assinado em 21/7/2023; avaliação semestre (julho/dezembro) submetida; Protocolo jan/jun 2024 assinado
2. Criar uma rede de protocolos com benefícios diretos para os/as colaboradores/as Tx 100%	N.º de colaboradores/as abrangidos/as: Todos /as N.º de protocolos: 12	12 protocolos formalizados colaboradores+clientes Tx 100%	Estabelecimento de 11 protocolos que permitem benefícios diretos aos/as colaboradores/as e de 1 protocolo para clientes, nas seguintes áreas: - Saúde (5): Farmácia Teixeira, Equilíbrio Espaço Saúde, Centro de terapias manuais: Manipura, Clínica dentária Dr. Fábio Ribeiro, COGE Clínica da Santa Casa (Espinho); - Educação (1): Centro de Estudos (a+b)²; - Atividades veterinárias (1); - Restauração (1): Pet Outlet; - Estética (1): McDonald's (Espinho); - Desporto (1): Ginásios Fitness Factory (Espinho e Esmoriz); - Cultura (1): Grupo Solverde (acesso a espetáculos); - Serviços (1): Bombas de gasolina Rstar (Espinho).



<p><b>3. Assegurar apoios materiais e financeiros Tx 300%</b></p>	<p>Assinatura de protocolo SAAS Protocolo CME - financiamento Lar II e CACI II N.º de apoios financeiros e de materiais</p>	<p>protocolo SAAS: Tx 100% cabimentação de apoio financeiro Lar II Tx 100% imobiliário Lar II: CACI II; NA; 14 pedidos submetidos e aprovados Tx 700%</p>	<p>Protocolo para o funcionamento do SAAS assinado (abril/dezembro 2023); realização de 4 reuniões com CME e IPSS parceiras( 9/3; 28/3; 31/3; 16/11)  Reunião com o Presidente em 13/3 relativa aos projetos e necessidades com base na lista de espera  Ballet (jan e jul); CPM; BPI; Galp/entrajada; IT sector; Cabaz de Natal (Fidelidade Comunidade); PAC CASES, TIC Entrajada; Vendas na Junta; Cedência camião, Multimeios e feira peludos e oferta de EPI; distribuição brinquedos BVCE</p>
<p>O ano de 2023 teve o impacto total da taxa de inflação muito elevada de 2022 acrescido dos aumentos salariais, que mesmo com os aumentos extraordinários da Segurança Social não foi suficiente para equilibrar o resultado líquido. Os cortes nos projetos do fundo Social Europeu quer decorrentes da não aprovação de verbas dos procedimentos do CCP quer dos resultados contratualizados, tiveram um peso significativo no resultado líquido. No entanto, a organização fez um esforço significativo através de candidaturas a 32 projetos e 41 pedidos de apoio que permitiram limitar o impacto negativo no funcionamento e, até melhorar as condições em áreas como a infraestrutura TIC.</p>			
<p><b>Perspetiva Processos</b> <b>Taxa de execução dos 3 objetivos: 111%</b></p>			
<p><b>1. Consciencializar colaboradores para a gestão socioambiental TX 125%</b></p>	<p>N.º de reuniões de serviço de divulgação ( lista de práticas) e melhoria (propostas) das práticas gestão ambiental PD12 revisto e aprovado N.º de reuniões de divulgação das alterações às políticas/práticas socioambientais</p>	<p>100%; 100%  100%; 100%</p>	<p>Formação geral 19/6: apresentação de lista de práticas e recolha de propostas de atividades adicionais; Projeto Lipor de desenvolvimento dos modelos de funcionamento com reciclagem e eficiência; Auditoria Lipor 26/7: visita CFP, SR, CACI, CC, SAD, DAF"  Relatório Lipor e Planos de ação  Formação Lipor: ambiente e sustentabilidade 28/11: 2 sessões (36+26 colaboradores) Reunião com os coordenadores 5/12: apresentação das boas práticas e material Relatórios para os 3 polo 19/12: Idanha, Anta e Centro Comunitário Reuniões de serviço: CAVI, 1 SAD,</p>

	N.º de publicações (facebook, site ou outros) de práticas socioambientais	100%; <b>100%</b>	Instagram <b>CME ( Cultura e Ambiente)2/2: Goby</b> (parceria com o CFP); Publicação redes sociais notícia mostras de Produtos Artesanais (produtos reciclados e reutilizados); Publicação nas redes sociais da realização de AI´s - visita parque biológico. SAD: - Oficina "Do lixo se faz música" - Casa da Música do Porto; Visita ao Parque Biológico de Gaia; Doação de roupa, mobiliário usados; partilha de instalações, apoios a 32 entidades; Distribuição de brinquedos usados; UPP e UPAC.
Realizou-se uma ação de reflexão sobre as práticas existentes e outras a desenvolver; auditorias da Lipor às práticas de separação do lixo; apresentação dos relatórios e dos planos de ação e colocação de recipientes para facilitar a separação do lixo. As práticas de reutilização, amplamente enraizadas na organização, foram fatores de redução de custos e de partilha de recursos. Acrescem os recursos energéticos de base solar - UPP no Centro de formação e UPAC no CRO - que reduzem o esforço ambiental na produção de energia elétrica sendo um dos fatores da Cerciespinho na gestão socioambiental.			
<b>2. Melhorar os contributos das parcerias e o desempenho da organização Tx 116%</b>	N.º de parceiros;	n.º; <b>368 parceiros</b>	CAVI: 48; SAD: 23; CFP: 27; CACI: 26; CC: 35; Lar: 28; RAI: 19; IPI: 118; CRI: 8; Geral: 36
<b>desempenho da organização Tx 116%</b>	Taxa de satisfação	80%; 93%; Tx <b>116%</b>	Sistema de avaliação de parceiros elaborado; Questionário aprovado; Avaliação implementada em janeiro de 2024 - 84 respostas
Foi concebido um novo sistema de avaliação da satisfação dos parceiros, através de um questionário em google forms enviado a 2555 parceiros tendo-se recebido 84 respostas (33%). A satisfação dos parceiros é de 93%, representativa do modelo de trabalho em rede e da capacidade de atuar nos contextos em múltiplos fatores, utilizando os recursos da comunidade sejam públicos sejam privados.			
<b>3. Melhorar desempenho e transparência Tx 93%</b>	Plano de Prevenção de Riscos de Gestão elaborado	<b>100% TX 100%</b>	Formação 4/10; 67 participantes
	N.º de colaboradores que participam na disseminação	PPRG disseminado a 80% dos colaboradores; Disseminação a 64% ; Tx <b>80%</b>	Formação 4/10; 67 participantes



	N.º de medidas existentes e a implementar para redução dos riscos	5 medidas adicionais; Tx 100%	Foram implementadas em 2023 várias medidas para a redução dos riscos de gestão, nomeadamente a designação de 2 novas coordenadoras, a realização de 3 reuniões de coordenadores adicionais, o tratamento cuidadoso de uma queixa de assédio moral, um conjunto de medidas de motivação dos colaboradores implementadas em vários serviços e a constatação do aumento da satisfação dos colaboradores/as. Foram ainda eleitos os membros do Conselho consultivo: Coordenador - Edgar Teixeira; Técnicos: CRI - Fábio Costa; IPI - Joana Almeida; Monitores: CACI - Susana Gonçalves; CFP X: AAD: Lar - Manuela Duarte; SAD - Carla Almeida; AP: Sofia Oliveira; AS6: Maria José Ramos; Encar/motor: José Duarte; DAF: Jorge Teixeira
<p>A taxa de 93% resulta da disseminação inferior ao previsto do Plano de Prevenção de Riscos de Gestão - 64% dos colaboradores (67 pessoas), por ter sido realizado num dia de formação comum, limitado na participação dos colaboradores do Lar/RAI e SAD, dado que estes serviços tem um funcionamento contínuo. No entanto, foi amplamente disseminado, concretizadas as medidas adicionais e constituído o Conselho Consultivo de colaboradoras/es.</p>			
<p><b>Perspetiva aprendizagem e desenvolvimento</b> Taxa de execução dos 3 objetivos: 100%</p>			
1. Melhorar o desempenho dos colaboradores	Revisão do Manual de Gestão de Recursos Humanos Elaboração de um novo Modelo de Sistema de Avaliação de Desempenho	100%; 100%	Elaboração do capítulo relativo à avaliação de desempenho - SADES - Sistema de avaliação de desempenho de equipas e serviços.  Modelo SADES elaborado; Disseminação em 9 sessões com 75 colaboradores; Implementação de 2 atividades - análise swot e objetivos de avaliação das equipas e serviços (PAO 2024).
<p>A elaboração do SADES - sistema de avaliação de desempenho de equipas e serviços, decorreu no âmbito do Projeto DNA3, promovido pela Fenacerci, implicando uma equipa de 5 técnicos e coordenadores no seu desenvolvimento e 9 reuniões de disseminação por serviço. Acresce as sessões de trabalho em cada serviço para a definição dos objetivos e indicadores de avaliação, inscritos no PAO 2024.</p>			
2. Melhorar o desempenho e geração de valor social da organização	Implementar sistema de avaliação de impacto dos serviços	100%; 150%	Teorias da mudança geral e adicionalmente por serviço elaboradas e revistas; Implementação de sistema de avaliação de impacto e resultados no PAO 2024.

Revisão do Mapa de Indicadores (MI)	100%; 100%	Elaboração do sistema de indicadores para a avaliação de impacto e resultados; Elaboração de indicadores de avaliação do desempenho das equipas e serviços.
A elaboração Sistema de avaliação de impacto, decorreu no âmbito do Projeto DNA3, promovido pela Fenacerci, implicando uma equipa de 5 técnicos e todos os coordenadores no seu desenvolvimento. Foram elaboradas teorias da mudança em cada serviço, aumentando a riqueza da análise e especificando o impacto de cada serviço. Acresce que os indicadores de impacto e resultados foram já inscritos no PAO 2024.		
Tx 50% de formação MAP	5	Formação em 19/6
3. Operacionalizar as MAP em todos os pólos	1 1	Reunião com BVCE e Proteção civil no CRO a 25.09.2023; Reunião com BVCE para solicitar proposta formativa
Documento preparatório para elaboração das MAP no CC	1	Não foram elaboradas as MAP do CC uma vez que continuamos sem a revisão do acordo do CC, solicitada em novembro de 2022.
Realizamos formação sobre as MAP que integrou 67 pessoas, correspondendo a 64% dos colaboradores/as. Os simulacros não foram realizados mas estabelecemos articulação com a Proteção Civil e os Bombeiros Voluntários do Concelho de Espinho, no sentido de realizar formação anual e simulacros, de forma estruturada e abrangente.		

Análise global

Perspetiva	Objetivos	Tx de execução	Tx de execução por perspetiva
Clientes	1	80%	150%
	2	219%	
Financeiro	1	50%	150%
	2	100%	
	3	300%	
Processos	1	125%	111%
	2	116%	
	3	93%	
Aprendizagem e desenvolvimento	1	125%	100%
	2	125%	
	3	50%	
<p>Média da Taxa de execução dos objetivos do Plano de Atividades</p> <p><b>130%</b></p>			

Globalmente, a taxa de execução do plano de 130% revela que ultrapassamos as ações previstas e desenvolvemos os processos de avaliação de impacto, de avaliação do desempenho, a avaliação da satisfação dos parceiros, a gestão socioambiental, procedimentos de transparência, a sensibilização da comunidade, o assegurar de apoios e o trabalho em rede. Relativamente aos clientes e serviços concretizamos todas as ações propostas e introduzimos inovação, melhorias e candidaturas a novos serviços como o CAARPD (Centro de Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação de Pessoas com Deficiência), a ELI Espinho, os Projetos Inovadores para o envelhecimento ativo e saudável e um prémio BPI Sénior (Equipa Móvel Multidisciplinar de Intervenção Senior - EMMIS). A análise da taxa de execução dos objetivos revela resultados muito positivos na maior parte dos indicadores, revelando um alinhamento central com a missão e visão da Cerciespinho - garantir serviços de qualidade a todos os clientes e desenvolver atividades em rede, permitindo o reconhecimento da comunidade.

No entanto, verificamos que temos alguns indicadores negativos, nomeadamente no resultado líquido, nos projetos para novas infraestruturas e nas MAP. Ao nível financeiro, o resultado negativo de - 31.000€ resulta principalmente de cortes de 65.000€ quer pela análise dos procedimentos de Contratação pública quer pelos resultados contratualizados em projetos do Fundo Social Europeu. Por outro lado, a ausência de abertura de candidaturas PRR e Portugal 2030, para financiamento dos projetos de Lar II e CACI II revelam a necessidade de rever projetos e ter soluções mais flexíveis e por fases, para podermos concretizar estes objetivos e ter respostas para as extensas listas de espera. Acresce a baixa execução das Medidas de Autoproteção (MAP), área de investimento urgente para 2024, uma vez que qualquer acordo a realizar com a Segurança Social, exige as MAP como condição prévia.

Os resultados do trabalho realizado no ano de 2024 revelam que a gestão financeira assenta num equilíbrio precário, com recursos muito limitados e níveis de exigência, análise e avaliação externas muito elevados, exigindo respostas flexíveis, de elevada qualidade e alinhadas com as perspetivas políticas e técnicas.



## 6. DESEMPENHO ORGANIZACIONAL

A execução do Plano de Atividades e Orçamento (PAO) para 2023 apresenta uma taxa de execução de 130%. Asseguramos os 17 serviços a 2587 clientes, distribuídos por 11 serviços para 766 PCDI (30%) e 6 serviços para 1821 PESES (70%). Ao nível dos/as clientes verificamos que 35% apresentam um intervalo de idades dos 0 aos 18 anos e 48% com idades entre os 19 e os 65 e 17% tem mais de 65 anos (*ver caracterização dos/as clientes*). Verificamos ainda que 44% têm rendimentos com base em pensões ou prestações sociais e 7% desempregados/as, revelando os baixos rendimentos da maior parte dos/as nossos/as clientes e a dimensão solidária da nossa intervenção. O envelhecimento e a fragilidade económica são fatores que afetam os modelos dos vários serviços bem como a tendência de aumento na dependência física, económica e social. Os 17 serviços, desenvolvidos em 3 polos, 7 edifícios e com 11 viaturas, resultaram das 165641 horas trabalhadas pelos/as 109 colaboradores/as internos e os cerca de 30 externos, com o apoio de 368 entidades parceiras, 7 financiadores e 140 fornecedores, em funcionamento entre os 200 e os 365 dias.

### 6.1. METAS DE DESEMPENHO ORGANIZACIONAL

#### Prestação de serviços

Indicador	Meta	Resultados	
		2022	2023
Índice médio de satisfação global	80%	83%	85%
Taxa de execução dos objetivos do PDI	90%	98%	94%
Grau médio de execução do PDI	85%	94%	88%
Índice de execução dos serviços - 16 serviços	100%	15; 100%	17;106%
Taxa de clientes com 2 serviço: 2200 clientes /1300 com 2 serviços	60%	1988;99.4%	1984; 77%
Taxa de implementação de novos serviços: 16 atuais/2 novos projetos	113%	1; 100%	3; 119%
Taxa de integrações socioprofissionais (3 em 20 formandos; 3 RSI)	100%	13; 217%	36/600%
Taxa de sucesso escolar (40% no CFP e 85% no CC)	95%	63%	95%
N.º de clientes envolvidos na revisão dos programas e serviços+n.º ações de participação	160/20	278	234/56
Taxa de realização das reuniões da equipa de gestão - 11	100%	9; 82%	14; 127%
N.º de entidades parceiras	180	345; 290%	368
N.º de reuniões com entidades	80	105; 131%	837
N.º de comunicações e participações para divulgar os serviços, metodologias e resultados	25	35	336
Eficácia na satisfação das necessidades e expectativas da sociedade	80%	83%	90%
Grau de execução dos objetivos definidos	100%	99%	130%
Taxa média de participação dos/as colaboradores/as	--	82%	90%
Taxa de transferências para a Sociedade: Clientes	95%		96%
Colaboradores	50%		59%
Estado	23%		12%



Verificamos que todos os indicadores superaram as metas, nomeadamente o aumento na satisfação de clientes (91%), colaboradores/as (79%) e das entidades parceiras (93%), revelando a qualidade e impacto dos serviços em várias partes interessadas. Destacamos, ainda, a execução dos objetivos dos Planos de Desenvolvimento Individual (94%) revelador dos serviços fornecidos adequados às necessidades e interesses dos/as clientes e famílias. Acresce que 77% dos/as clientes beneficiam de mais do que um serviço revelador da abrangência dos serviços e do modelo de intervenção holístico.

Os indicadores apresentam uma dinâmica interna e externa muito relevante, suportada por um trabalho em rede, salientando-se a múltipla dimensão dos serviços fornecidos que integra dimensões de saúde, económicas, de suporte às necessidades básicas, de apoio no acesso aos serviços públicos e de sensibilização e informação prestadas às famílias dos/as nossos/as clientes, ampliando significativamente o impacto da nossa ação. Considerando o desfavorecimento da maior parte dos/as nossos/as clientes, as 36 pessoas integradas no mercado de trabalho e a taxa de sucesso educativo de 95%, são reveladores dos nossos esforços de promoção da inclusão. Neste sentido, as 837 reuniões internas e externas e as 336 comunicações permitem evidenciar o trabalho em rede e a promoção de respostas na comunidade para as necessidades dos clientes. Realçamos, por fim, as transferências de 95% dos rendimentos para os/as clientes e 56% para os/as colaboradores/as, vertentes alinhadas com a nossa dimensão de cooperativas de solidariedade social.

#### Satisfação das partes interessadas

Indicador	Meta	Resultados	
		2022	2023
Taxa de satisfação dos/as clientes	90%	95%	91%
Taxa de satisfação dos/as colaboradores/as	70%	70%	79%
Taxa de satisfação das entidades parceiras	80%	n.a.	93%
Índice de satisfação das entidades financiadoras (relatórios auditoria, de acompanhamento, ..)	80%		100%

#### 6.2. ANÁLISE DE DESEMPENHO DO DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO-FINANCEIRO (DAF)

O DAF, com 6 colaboradores/as, constitui-se como um setor altamente especializado que assegura as condições da gestão de recursos humanos, de compras, económico-financeira, tecnológica e de gestão estratégica, que permitem o funcionamento e a qualidade dos serviços prestados, em estreita articulação com a gestão técnica dos serviços. São contabilizados quase 6000 documentos por ano, processados mais de 100 salários e efetuadas centenas de pagamentos mensalmente, assegurado o funcionamento aos 122 computadores e a inovação em soluções informáticas, além das dezenas de formalidade legais diárias e mensais exigidas pelos financiadores, entidades públicas e pelo funcionamento dos serviços. Acresce a necessária celeridade nos

---

processos para garantir as condições de fornecimento dos serviços sem perder de vista a indispensável sustentabilidade da organização.

### **Destaque nos Resultados**

O ano 2023 apresentou um total de Gastos de 2.734.979,67 euros e os rendimentos perfizeram 2.703.907,72 euros, o que gerou um resultado líquido negativo de 31.071,95 euros.

O orçamento de gastos aprovado em assembleia foi de 2.577.020,64 euros, contudo o orçamento em vigor durante o ano foi de 3.038.433,54 euros. Este diferencial de cerca de 460 mil euros deveu-se a um orçamento do Mavi que foi apresentado para 6 meses, no entanto o serviço esteve a funcionar até dezembro, o que representou um acréscimo de cerca de 165 mil euros; o restante diferencial respeita a valores acumulados dos projetos Poise que não foram executados em 2022 e são transferidos para 2023 na abertura do ano. Sendo assim, a execução orçamental de gastos situou-se nos 90%.

A análise ao resultado dos vários serviços revela uma boa performance financeira de alguns deles, como o CACI I, SAD, CC, SAAS, LAR e IP, os demais tiveram um resultado negativo significativo que influenciou diretamente o resultado líquido apurado. Contudo, a variação do património financeiro líquido foi positiva, com um acréscimo de quase 15 mil euros.

As principais causas a apontar para o resultado líquido negativo são:

- a inflação ; o aumento dos gastos com FSE representou mais 23,8% que em 2022;
- gastos com pessoal registou uma variação de mais 10,3% para um nº médio de pessoas ao serviço igual em relação ao ano anterior;
- a taxa de juro do crédito subiu exponencialmente. A taxa média em 2022 foi de 1.502% e, em 2023, subiu para 4.637%. Gerou um resultado financeiro de quase 10 mil euros negativos;
- os cortes na análise de reembolsos/projetos, ocorridos no ano, totalizaram 65.604 euros e respeitam aos anos de 2016 até 2023.

Estes fatores são determinantes para o resultado económico e financeiro.

### **Destaque nos Gastos e Rendimentos**

Em 2023, houve um aumento no total de gastos de 374 mil euros e de 313 mil euros no total de rendimentos.

Nos gastos, destacam-se os "Fornecimento e serviços externos", que representam 18,6% do total de gastos, e que tiveram um aumento de cerca de 98 mil euros em relação a 2022. Por sua vez, "Gastos com Pessoal" registou um aumento de 180 mil euros. Representa 70,8% do total de gastos da organização.

Relativamente a rendimentos, destaca-se o peso do financiamento público que se manteve nos 89%, tendência dos últimos 4 anos. O peso do financiador Segurança Social representa 68% no

total dos subsídios recebidos, enquanto o POISE representou 25%. Os subsídios do IEPF dizem respeito ao Centro de Recursos e a Estágios Profissionais. O POISE financiou os projetos da formação profissional, CLDS e MAVI. Destaque, também, para as receitas próprias, geradoras de algum equilíbrio financeiro que ascenderam a 252 mil euros.

### Execução Financeira

Indicador	Meta	Índice	
		2022	2023
Liquidez imediata	1,3	0,6	0,57
Liquidez geral	1,5	1,5	1,26
Taxa de endividamento	24%	23%	26,3%
Peso do fornecimento de serviços externos	18,8%	17%	18,6%
Peso dos gastos com colaboradores/as	70,1%	74%	70,8%
Volume de receitas próprias	€214.420	€228.263	€251.691,04
Índice de execução orçamental	100%	92,2%	90%
Peso do financiamento público	90,2%	89%	89,3%
Resultado líquido	€6.480,38	€29.769,77	- 31.071,95€
Transferência para o Estado		291.137,33	321.998,47€
Transferência para os/as colaboradores/as		1.461.783,49	1.592.747,3€
Transferência para os/as clientes		2.281.590,19	2.603.650,52€

O funcionamento da Cerciespinho contou com uma média de 109 colaboradores/as, 92 do sexo feminino (84%) e 16 do sexo masculino, maioritariamente em situação de contrato sem termo (78%). Salientamos que 7% tem mais de 60 anos, verificando-se 2 situações de reforma em 2023 e 9% de colaboradores que saíram quer após licença sem vencimento quer pela rotatividade inerente a serviços que trabalham aos fim-de-semana e por turnos. A análise dos/as colaboradores/as permite concluir que 45% estão na Cerciespinho há 5 anos mas 44% trabalham na organização há mais de 11 anos, revelando igualmente a estabilidade oferecida pela organização. O absentismo de 6,2, reduziu relativamente a 2022. A taxa de acidentes de trabalho foi de 0,34%, (5,5%, em 2022). Implementamos 49 medidas para a redução da incidência de acidentes e 31 estratégias de motivação dos colaboradores. Salientamos ainda as 51 ações de desenvolvimento para a melhoria da intervenção com os/as clientes. Acrescem as 29,3 horas por colaborador/a de formação profissional que visam a aquisição de competências e a melhoria do desempenho e da qualidade dos serviços. Por fim, destacamos a diversidade de horários de trabalho (5 dias/7 dias), tempo completo, tempo parcial e as medidas de promoção da igualdade entre homens e mulheres (patente no cumprimento rigoroso do CCT da CNIS) e de conciliação entre a vida profissional (folgas, flexibilidade de horários, transferências,...) e familiar bem como apoios atribuídos aos colaboradores/as (férias, BH, cedência de carrinhas, apoio jurídico gratuito, ...).



## Recursos Humanos

Indicador	Meta	Resultados	
		2022	2023
Taxa de ações de formação =3/grupo colaboradores/as; 3*11=33	100%	64; 194%	90; 272%
N.º horas de formação por colaborador/a	40	47	29.3
Taxa média de participação dos/as colaboradores/as (reuniões, AI, ATI, formação): Téc 100%; Outros 81%	85%	82%	90%
Taxa de satisfação dos/as colaboradores/as	70%	70%	79%
Taxa de absentismo dos/as colaboradores/as	5%	7.55%	6.2
Taxa de acidentes de trabalho	<5%	5.5%	0.34
Taxa de ações de Plano de Igualdade implementadas (2 -Conselho consultivo e protocolos)	100%	3/100%	2; 100%

Ao nível da componentes infraestruturas, equipamentos e viaturas destacamos as 38 intervenções por polo, os 44 equipamentos adquiridos e a viatura elétrica adquirida, para o SAD, através do PRR - mobilidade verde social. ve. Pese embora a intervenção da manutenção de edifícios e viaturas, temos uma parte muito envelhecida e baixa capacidade de mudança desta situação, dado o investimento que teríamos que fazer. A este nível destacamos a existência de 4 viaturas com mais de 25 anos e o polo de Anta, cujo edifício administrativo é uma casa com mais de 80 anos, destacando-se as múltiplas candidaturas e pedidos, ao longo dos anos, para aquisição de viaturas sem aprovação e a previsão com mais de uma década de mudança das instalações administrativas para outras instalações, processo sempre adiado por motivos externos à organização.

## Infraestruturas, equipamentos e viaturas

Indicador	Meta	Resultados	
		2022	2023
Taxa de necessidades de manutenção satisfeita	90%	88%	80%
N.º de intervenções nos serviços de suporte	10	1247	—
N.º de intervenções por polo	10	22	38
N.º de equipamentos adquiridos	15	31	44
N.º de viaturas elétricas adquiridas	1	0	1
N.º ações de gestão socioambiental(formação interna; formação Lipor; Distribuição equipamento; auditoria; Relatórios	5	42	5

### 6.3. ANÁLISE DE DESEMPENHO DE IMAGEM, RESPONSABILIDADE SOCIAL E AMBIENTAL E TIC

A componente da imagem e responsabilidade social e ambiental implementam-se através da cooperação, trabalho em rede, parcerias, sensibilização da comunidade para os direitos dos/as clientes da organização, patente ainda nos apoios às entidades locais e na promoção da Cerciespinho. Tem na sua base a nossa visão - reconhecimento da qualidade e construção da mudança social - utilizando estratégias de comunicação - visitas guiadas, comunicações em conferências, notícias no

site e facebook dos serviços, exposições - bem como o trabalho em rede - projetos em consórcio (7), parcerias (368), articulação com entidades públicas e privadas. Os indicadores são reveladores da dimensão da INCLUSÃO proporcionada a clientes, de participação na comunidade, de apoios recebidos e oferecidos à comunidade, permitindo combater a exclusão, o preconceito e estimulando uma economia circular, reaproveitando, reutilizando e partilhando recursos. Em 2023 obtivemos equipamentos informáticos que vieram melhorar as condições de trabalho para colaboradores e clientes. Acresce a dimensão da comunicação interna e externa (53.893 visitas ao site, 7193 seguidores no facebook, 365 publicações), essenciais para disseminar informação, cativar a participação da organização e comunidade nas atividades e dinamizar novos projetos.

Indicador	Meta	Resultados	
		2022	2023
N.º Ações Sociais, Culturais e Técnicas (ASCT) implementadas (378 Sociais; 129 Culturais e 1451 Técnicas)	800	—	1958
N.º Ações inclusivas implementadas	200	1307	426
N.º Ações para a participação	25		56
N.º Atividades Transversais de Inclusão (ATI)	200	340	524
N.º práticas de responsabilidade social	100	91	423
N.º publicações no site (6 por serviço /ano - 90)	90	147	82
N.º publicações no facebook	90	365	90
N.º de notícias nos jornais	4	12	6
N.º e tipo de reestruturações do sistema informático	4	8	4
N.º de angariação de fundos (campanhas e pedidos)	10	28	41
N.º de projetos/candidaturas	10	19	32
N.º de encaminhamentos	350	518	540
N.º de apoios a entidades (materiais, participação em investigações, estágios curriculares)	25	68	23
N.º de ações de sensibilização: visitas (43), notícias(321), comunicações (22), iniciativas públicas (23), participação em investigações (22); TC/Volunt/estágios (125)	185	532	556

#### 6.4. ANÁLISE DE DESEMPENHO DA INTERVENÇÃO PRECOCE NA INFÂNCIA (IPI)

A IPI, serviço em funcionamento na Cerciespinho desde 2015, funciona ao abrigo do Modelo do Sistema Nacional de Intervenção Precoce na Infância (SNIPI). Este serviço é composto por 5 elementos, variando o seu horário entre 35h (3 elementos) e 17h30 (2 elementos).

Como principais destaques do ano 2023, apresentamos o indicador relacionado com o número excessivo de crianças acompanhadas pelas 2 equipas - 391 - tendo as técnicas realizado intervenção no processo de 298 crianças - correspondente a 372,5% do número de crianças referentes ao acordo estabelecido com a Segurança Social. Deste total, as técnicas foram mediadoras de caso num

---

total de 107 crianças. O excesso de crianças em acompanhamento, acrescido do número de crianças referenciadas para as equipas - 161 - deu continuidade à existência de lista de espera nas 2 ELI's, tendo ficado 93 crianças elegíveis para o SNIPI, a aguardar pelo início da intervenção, pela incapacidade de resposta dos elementos das equipas. Estas crianças permanecem em lista de espera pelo período máximo de 9 meses, tendo o tempo aumentado em 3 meses, em comparação com o ano anterior.

Relativamente ao número de reuniões realizadas pelos elementos da equipa, no âmbito dos processos de acompanhamento das crianças, apresentamos um resultado de cerca de 116% acima do proposto como meta para este ano, representando mais de 1200 horas de reuniões. Salientamos ainda o número de articulações realizadas - 5538 - que representam cerca de 158% do objetivo.

O número de entidades parceiras da equipa mantém-se relativamente ao ano anterior, tendo a equipa articulado com 118 entidades: 13 agrupamentos de escola, 39 IPSS's, 62 entidades da área da saúde e 4 do setor jurídico.

Ao longo do ano, salientamos o impacto positivo de manter a coordenadora da ELI Feira/Arouca e da parceria que é estabelecida, através desta, com a Consulta de Pediatria de Desenvolvimento da ULSEDV, dado que a maioria das crianças são acompanhadas nesta consulta. Esta parceria tem vindo a demonstrar os seus frutos, com um impacto positivo no desenvolvimento das crianças e na articulação com as famílias.

Relativamente à ELI Espinho, a coordenação foi sendo assegurada pelos diversos elementos de forma não oficial, tendo a Subcomissão Regional do Norte do SNIPI declarado que a psicóloga da equipa, Daniela Monteiro, desempenhou funções de substituição da coordenação da equipa no período de 01 de setembro de 2022 a 01 de setembro de 2023. A mesma profissional foi formalmente designada como coordenadora da equipa a partir de 01 de setembro de 2023. A coordenação da equipa, quer em substituição de funções, quer no seu pleno desempenho, acarretou para a profissional diversas novas responsabilidades e atividades, mantendo o mesmo número de horas que tinha anteriormente afetas a esta equipa (07h semanas). Posto isto, foi inevitável uma sobrecarga de atividades por um período de tempo, que deu depois lugar à diminuição de mediações de caso e consequente diminuição de presenças em reuniões de acompanhamento de processos.

Durante o ano de 2023 a equipa técnica teve ainda o desafio da substituição do profissional da área da fisioterapia. Este processo demorou cerca de 60 dias e trouxe à equipa a oportunidade de desenvolver novas ferramentas, para poderem colmatar desafios futuros, em processos semelhantes, estando já a ser implementado um sistema digital de processos, para que, perante alterações ou ausência de elementos, toda a equipa tenha acesso à informação das crianças e assim, o impacto no funcionamento do serviço seja minimizado. No entanto, o impacto da instabilidade dos



recursos humanos, continua a ser um factor que afeta negativamente a dinâmica das equipas, dada a instabilidade que acarreta e o esforço redobrado que é exigido aos profissionais mais antigos.

Apesar de todos os esforços que vão sendo desenvolvidos pela equipa, continuamos a debater-nos com o facto de o número de horas afetas ser claramente insuficiente para um trabalho mais proactivo junto das famílias, mantendo-se premente e indispensável a necessidade de criação da ELI Espinho, autonomizada e com equipa própria - projeto que procuramos concretizar desde 2016. Neste mesmo sentido, a extensão de território abrangida pelas 2 equipas continua a constituir um fator negativo, com um grande impacto em toda a dinâmica diária dos profissionais, tendo em conta o cansaço e o tempo em viagens para os diferentes contextos. Como forma de colmatar esta grande lacuna, mais uma vez, à semelhança do que tem vindo a acontecer em anos anteriores, em outubro de 2023, foi apresentada a candidatura ao PROCOOP, não tendo ainda sido divulgado o seu resultado por parte das entidades responsáveis.

Realçamos que, apesar de todas as dificuldades apresentadas e o impacto destas na qualidade de vida dos/as profissionais, a IPI apresenta, de um modo geral, uma evidente superação das metas propostas, fruto do esforço, profissionalismo e voluntarismo dos elementos da equipa.

Indicador	Meta	Resultados		
		2021	2022	2023
N.º de crianças referenciadas e analisadas	70	129	173	161
N.º de crianças apoiados pela IP	300	381	389	391
N.º de mediação de caso	120	166	128	107
N.º de crianças em intervenção direta	80	112	98	90
N.º de reuniões com cuidadores/as e entidades parceiras	700	1297	808	813
N.º de intervenções diretas	---	1210	1308	1047
N.º de articulações	3500	6456	6978	5538
N.º de reuniões da ELI Feira/Arouca e ELI Espinho	40	41	43	43
N.º de entidades parceiras	30	80	118	118
N.º de sessões de sensibilização e informação	2	3	0	0

A coordenadora: Daniela Monteiro

#### 6.5. ANÁLISE DE DESEMPENHO DO CENTRO DE RECURSOS PARA A INCLUSÃO (CRI)

O Centro de Recursos para a Inclusão funciona desde 2008, é constituído por uma equipa com 4 técnicos/as, perfazendo um total de 60h30 de intervenção e 60 alunos/as acompanhados (a 31 de dezembro de 2023), e desde 2018 o financiamento do serviço manteve-se inalterado, até que no ano de 2023 houve atualização do valor total financiado, que se repercutiu no 2.º semestre do ano (ano lectivo de 2023/2024). O aumento do valor financiado diluiu-se maioritariamente nos aumentos

salariais dos/as 4 técnicos/as, tendo apenas havido alteração de mais 1 hora semanal no horário da valência de Psicologia, tendo passado de 14 para 15 horas semanais.

No final do ano letivo de 2022/2023 foi dado início ao processo de avaliação da satisfação por parte das entidades parceiras do serviço (pessoal docente em articulação direta com a equipa do CRI), sendo perceptível que apesar de haver um elevado grau de satisfação em relação ao trabalho desenvolvido (satisfação média de 90 %), os agentes envolvidos consideram o tempo de intervenção escasso e insuficiente para as necessidades referenciadas nos respectivos Agrupamentos de Escolas. Tendo como referências os resultados apresentados, destacamos as principais ações destacadas pelo serviço:

Indicadores	Metas	Resultados (GA/ML)	
		2022	2023
N.º de alunos/as apoiados/as pelo CRI	60	21/44=65	21/39 = 60
Taxa de sucesso escolar dos/as alunos/as apoiados/as	100%	100%/100%	100%/100%
N.º de reuniões realizadas	60	83/73=156	64/65=129
N.º de PIT implementados	10	13	16
N.º de sessões de sensibilização e informação	2	0	0
N.º de atividades realizadas com docentes e pessoal não docente	250	623	913
N.º de alunos em contexto de turma	—	14/11 =25	11/17 =28 (47% )
N.º de alunos em CAA	—	7/25 = 32	7/29 = 36 (60%)

O ano civil de 2023 engloba 2 anos lectivos de intervenção (2022/2023 e 2023/2024), pelo que no primeiro semestre o serviço acompanhou 52 alunos/as e no segundo semestre 46, pelo que o somatório destes números apresenta um total de 98 alunos/as. Todavia, tal valor não corresponde ao valor real uma vez que os/as alunos/as transitam entre anos lectivos e são, à excepção de mudanças de escola e/ou término da escolaridade obrigatória, os mesmos alunos no 1.º e 2.º semestre, pelo que para o presente ano letivo temos como indicador o valor total de 60 alunos/as, que corresponde de facto ao número de alunos acompanhados a 31 de dezembro de 2023. De qualquer modo, analisando os valores do 1.º semestre e do 2.º semestre, valerá a pena referenciar que a par do término da escolaridade obrigatória, há também na atualidade outro fator que mexe com o número de alunos/as acompanhados que é a transferência de competências para as autarquias locais, que resulta numa transição de alunos/as dos Agrupamentos de Escolas do concelho de Espinho para os concelhos de residência.

No decorrer do ano civil, o serviço acompanhou 60 alunos/as, com 16 alunos/as acompanhados/as em PIT. Destes 60 alunos/as, 39 pertencem ao AEML e 21 ao AEMGA, e dos 16 acompanhados em PIT, 15 pertencem ao AEML, sendo acompanhados em contexto de CACI e CFP, e 1

ao AEMGA acompanhado em contexto de CFP. Da totalidade dos/as 60 alunos/as, com idades compreendidas entre os 7 e os 18 anos, 8 são raparigas (13.3%) e 52 são rapazes (86.7%). Analisando os níveis de dependência, das 8 raparigas, 3 são dependentes (37.5 %), 4 são grandes dependentes (50%) e 1 sem deficiência (12.5%) e dos 52 rapazes, 20 são pouco dependentes (38.5%), 16 dependentes (30.8%), 9 grandes dependentes (17.3%) e 7 sem deficiência (13.4%).

Consideramos que a taxa de sucesso dos/as alunos/as acompanhados pela equipa corresponde a 100%, uma vez que a intervenção com estes/as alunos/as, as estratégias e o trabalho desenvolvido pela equipa têm o seu foco nos objetivos delineados e nas necessidades de cada aluno/a a nível das aprendizagens e da inclusão, no contexto escolar. O desenvolvimento de um trabalho em parceria e de modo permanente entre a equipa e a comunidade educativa permite um ajuste constante das metas a atingir, das estratégias e orientações que são fornecidas. Na continuidade da intervenção do ano anterior, mantivemos a execução das Atividades Inclusiva (AI), direcionadas para a área da saúde, nomeadamente ao nível de caminhadas, e sessões de snoezelen, sendo que as AI propostas para os/as alunos/as com marcha autónoma têm uma taxa de execução (TE) de 100% e a TE das direcionadas para alunos/as dependentes de cadeira de rodas, 33.3% no 1.º semestre e 60% no 2.º, devido à inexistência de resposta adequada no que concerne ao transporte (motoristas e carrinhas adequadas ao transporte de alunos/as em cadeira de rodas), tanto da Cerciespinho como da CME.

Ainda ao nível dos destaques, será importante referir que a equipa manteve a presença nas reuniões da EMAEI (equipa multidisciplinar de apoio à educação inclusiva), o que contribui fortemente para uma articulação estreita entre a equipa CRI e os AE, nas reuniões de equipa técnica, de professores/as e encarregados/as de educação, assim como a acompanhar alunos/as exclusivamente em contexto de turma, contribuindo para uma participação efetiva dos/as mesmos/as nas atividades pedagógicas em paralelo com os seus pares. No decorrer de 2023, a equipa não realizou ações de sensibilização formalizadas nos AE, por não ter sido considerado pertinente por parte da comunidade educativa. Todavia, e em função da análise dos questionários de satisfação dos AE (40% dos inquiridos na AEML refere não ter conhecimento das regras do CRI e 50 % dos inquiridos da AEMGA considera que os/as técnicos/as não colaboram na execução dos documentos pedagógicos), o serviço realizou no início do ano lectivo de 2023/24 um momento de divulgação de informação, presencialmente e por meio de entrega de panfletos, acerca do funcionamento e principais regras do serviço aos respectivos AE. Durante o ano recebeu, ainda, um estagiário de Terapia Ocupacional, no âmbito da Licenciatura na ESS-IPP, assim como participou em estudo acerca de ajudas técnicas e num Seminário de Educação Inclusiva e CRI dinamizado pela Cerci Chaves (participação da Coordenação do CRI e da IPI e da Directora Geral).



O CRI tem sido reconhecido pelos pares com um pilar essencial na dinâmica escolar e na promoção da melhoria de vida daqueles/as que acompanha, sendo inquestionável a sua importância na comunidade escolar, nas famílias, nos/as respetivos/as alunos/as e organização. Tal impacto só é possível pela articulação estreita entre o serviço e as entidades parceiras do serviço, quer ao nível interno quer ao nível externo.

A coordenadora: Ana Babo

#### 6.6. ANÁLISE DE DESEMPENHO DO CENTRO DE RECURSOS DO IEFP (CR)

A abertura de candidaturas para a homologação dos Centro de Recurso (CR), inicialmente prevista em 2020, foi novamente adiada e, simultaneamente, a reestruturação da rede nacional. Por isso, foi prorrogado o funcionamento do CR por mais um ano. Não havendo orientações para a abertura de candidaturas em 2024, aguardamos novas diretrizes neste âmbito.

Indicador	Metas 2023	Resultados	
		2021	2023
N.º/Taxa de conclusão de processos de IAQQE	20/100%	10/40%	17/85%
N.º/Taxa de conclusão de processos de AC	5/100%	0%	4/80%
N.º/Taxa de conclusão de processos de APC	7/100%	0%	5/71%
Taxa de cumprimento de prazo de início da intervenção	≤ 30 dias	100%	100%

Quanto à atividade do CR, verificou-se um aumento do número de clientes abrangidos/as em todo o tipo de processos. Este dinamismo deveu-se à conciliação de dois fatores: conclusão dos percursos formativos (AC e APC) e início de novos percursos (IAQQE). Apesar de se continuar a verificar uma ausência de encaminhamentos por iniciativa do serviço de emprego local ou Gabinetes para a Integração Profissional (GIP), o reconhecimento da Cerciespinho no apoio à formação e integração profissional das pessoas com incapacidades possibilitou dar esta resposta. Se adicionarmos na equação o facto de serem cada vez mais os casos com atestado multiusos, ou seja, não necessitam de IAQQE para o ingresso na formação, os resultados alcançados são ainda mais significativos.

O coordenador: Edgar Teixeira

#### 6.7. ANÁLISE DE DESEMPENHO DO CENTRO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL (CFP)

O ano de 2023 foi um ano de continuidade de dois projetos em curso. No que respeita ao projeto POISE-03-4229-FSE-000310 deu-se continuidade aos cursos de Cozinheiro/a I (5 formandos/as), OAMM V (2 formandos/as), SC IV (2 formandos/as), Gestão de Serviços Domésticos IV (7 formandos/as) e Tapeçaria V (7 formandos/as).

Relativamente ao projeto POISE-03-42I5-FSE-000076, deu-se continuidade aos cursos de Cozinheiro/a II (8 formandos/as), Empregado/a de Andares V (8 formandos/as), SC V (8 formandos/as), OAMM VI (8 formandos/as) e iniciaram-se os cursos de GSD V (8 formandos/as), Marceneiro/a (8 formandos/as), Soldador/a (8 formandos/as) e Tapeçaria VI (7 formandos/as).

Foi um ano bastante exigente ao nível do recrutamento e seleção de clientes. Foram selecionados 32 formandos/as, dado que iniciaram-se quatro ações, com 8 formandos/as previstos/as em candidatura.

A taxa de satisfação dos/as clientes foi de 97%. O inquérito foi aplicado a 54 formandos/as que apresentaram uma taxa de 97% de satisfação. Os resultados gerais apontam para uma taxa de satisfação para cada dimensão acima dos 90%, ou seja, não se verifica nenhum ponto fraco. A dimensão "Empatia" apresenta uma taxa de satisfação de 97% e as dimensões "Fatores Tangíveis", "Fiabilidade" e "Capacidade de Resposta" apresenta uma taxa de 95%.

Em 2023 conseguiu-se levar a cabo 19 Atividades Transversais de Inclusão (ATI's), no sentido de proporcionar momentos lúdicos, de convívio e aprendizagem e minimizar os impactos do isolamento imposto pelo COVID-19. Conseguiu-se também manter as aulas de natação para 29 formandos/as (Tapeçaria e Gestão de Serviços Domésticos).

Foram emitidos 14 certificados de qualificações (PCDI), 9 diplomas, e integrados/as 8 formandos/as em mercado de trabalho. Em 2023 concluíram-se cinco ações formativas com 23 formandos/as. A taxa de sucesso educativo foi de 96%.

Relativamente aos transportes, importa referir que 86% dos/as clientes (PCDI) do CFP usufruem do transporte até à sua residência. Este número tem vindo a aumentar consideravelmente, dada a impossibilidade que os formandos/as têm vindo a demonstrar em deslocarem-se autonomamente até ao CFP. Sem a realização deste serviço adicional os formandos/as não frequentariam o serviço.

Quanto à equipa técnico-pedagógica ao longo do ano foram ministradas 5 horas em ações de formação/desenvolvimento sobre "Ética e técnicas de intervenção no CFP para PCDI/Partilha e disseminação de boas práticas na formação para PCDI".

As parcerias com a comunidade são de grande importância no decorrer da execução dos projetos do CFP. Em 2023 desenvolveram-se 27 parcerias, dado que as mesmas variam anualmente de acordo com os/as clientes a frequentarem Formação Prática em Contexto de Trabalho (FPCT). Em 2023, o número de parcerias no que respeita à realização de FPCT reduziu, sendo que 5 formandos/as frequentaram esta componente noutros serviços da organização e apenas 4 frequentaram esta componente em entidades externas. As restantes parcerias têm-se mantido estáveis, o que leva a concluir a excelente relação que o serviço tem com as mesmas.

Ao longo de 2023 todos os pedidos de reembolsos foram executados com sucesso, sendo que toda a documentação solicitada pela entidade financiadora foi disponibilizada atempadamente e sem recomendações de melhoria.

Quanto ao **Impacto da Resposta Social na melhoria da qualidade de vida** o CFP encontra-se a implementar um novo instrumento para avaliação do impacto do serviço na qualidade de vida dos clientes - "Escala Pessoal de Resultados".

Os inquéritos de autorrelato (EPR) são aplicados no início e no final de cada ação formativa. Assim, foram aplicados a formandos/as que terminaram o seu percurso formativo em 2023, sendo que após análise dos mesmos se verificou um aumento de 11 % no índice de Qualidade de Vida.

No entanto, melhorar a qualidade de vida dos formandos, nas diversas dimensões são uma prioridade do serviço.

Por último convém salientar que foram desenvolvidas duas novas atividades não previstas, no Plano de Atividades para 2023, sendo elas o início da prática de BOCCIA no módulo de Desporto nos cursos de Tapeçaria e Gestão de Serviços Domésticos e o Intercâmbio de Postais de Natal com alunos da Suíça no âmbito do módulo de Linguagem e Comunicação e Cultura, Língua e Comunicação (60 formandos/as).

Com o quadro que se segue pretende-se demonstrar que toda a intervenção do serviço vai de encontro com o modelo de qualidade de vida adotado caracterizado por uma abordagem holística baseada no modelo de qualidade de vida dos/as clientes (dimensão bio-psico-social) procurando abranger os seguintes domínios: Desenvolvimento Pessoal (A - Relacionamento Interpessoal; B - Autodeterminação), Bem-estar (C - Emocional; D - Físico; E - Material) e Inclusão Social (F - Empregabilidade; G - Cidadania; H - Direitos).

Serviços disponibilizados	Domínios da Qualidade de Vida		
	Desenvolvimento Pessoal	Bem-estar	Inclusão Social
Formação Profissional	86	86	86
Formação Prática em Contexto de Trabalho			9
Integração Mercado de Trabalho			8
Apoio Psicossocial	32	32	
Administração medicação regular			5
Encaminhamentos serviços especializados(Alcoolismo)			2
Ação Social - Apoio documental a candidaturas a habitação social			20
Apoio Alimentar pós-formação		8	



Apoio na Higiene Pessoal		9	
Lavagem de roupa pessoal na lavandaria do CFP		14	
Psiquiatria Comunitária			2
Consultas Higiene Oral		2	
Fornecimento de mobiliário		1	
Transportes adicionais		74	74
Produtos de Apoio		1	
<b>Nº. de Clientes/Qualidade de Vida</b>	<b>118</b>	<b>227</b>	<b>206</b>

Indicadores adicionais	
Taxa de sucesso educativo	96%
Nº clientes CRI	3
Nº de clientes acompanhados em Psiquiatria Comunitária	2
Encaminhamento para serviços especializados de tratamento de Alcoolismo	2
Disponibilização de banhos nas instalações do CFP para clientes sem condições para tal em habitação própria	9
Alimentação pós - formação	8
Fornecimento de Mobiliário	1
Produtos de Apoio	1
Consultas de Higiene Oral	2
Apoio na higienização da roupa	14
Administração Terapêutica	5

No que respeita ao **Impacto dos programas e serviços do CFP na comunidade**, é importante salientar os seguintes pontos:

- Clientes em Formação Prática em Contexto de Trabalho -POISE-03-4229-FSE-000310:  
9 formandos/as
  - Cozinheiro/a - 5
  - OAMM V - 2
  - Serralheiro/a Civil - 2
- Clientes integrados no Mercado de Trabalho (formandos que terminaram a formação no ano anterior) - 8
  - Foram apoiados 86 clientes (PCDI) e 86 famílias
  - 9 Colaboradores internos a tempo inteiro;
  - 9 Colaboradores internos a tempo parcial;
  - 17 Colaboradores externos;

- Foram emitidos 14 certificados de qualificações (PCDI) 9 diplomas
- 2 Estágios Curriculares ( 1 estudante de Psicologia e 1 estudante de Assessoria e Administração)
- 1 colaboradora no Centro Qualifica
- 5 Visitas ao Serviço
  - 2 Alunos de marketing;
  - Visita do grupo de peregrinos de Chiclayo PerúMilton;
  - Dia aberto para formandos/famílias/educadores
  - Visitas de professores para possíveis encaminhamentos (Manuel Laranjeira)
  - Visitas de familiares/responsáveis para conhecimento do CFP
- Participação em 3 Projetos
  - Psiquiatria Comunitária;
  - DNA 3;
  - Lipor (Coração Verde)
- Participação em Trabalhos de Investigação
  - Participação no Evento de Disseminação "Quality of Life of Care, Educacion & Training (Erasmus +) promovido pelo CRPG
  - Participação na Academia promovida pela FORMEM em Coimbra, com o objetivo de dinamizar um espaço para discussão especializada sobre a inclusão socioprofissional da PCDI.

Indicadores	Metas	Resultados	
		2022	2023
N.º clientes	88	64	89
Volume de formação	73.423 h	52.382 h	64.394 h
N.º de clientes e Formação Prática em Contexto de Trabalho	10	18	9
Grau médio de concretização do PDI	95%	92%	91%
Taxa de execução dos objetivos do PDI	90%	98%	85%
N.º de clientes acompanhados pelo serviço de ação social	15	6	20
N.º de clientes acompanhados pelo serviço de psicologia	10	3	32
N.º de alunos com transporte adicional	50	43	74
N.º de Avaliações do PDI	3	3	3
N.º de monitorização/ avaliação do TB	2	2	2
N.º de monitorização/ avaliação MI	1	1	1
N.º de ações para envolvimento dos clientes na melhoria dos processos e serviços	2	8	8
Taxa de satisfação dos clientes:	85%	94%	97%
N.º Atividades Transversais de Inclusão	30	11	19
N.º de parceiros	30	20	27

A coordenadora: Rita Carvalho

**6.8. ANÁLISE DE DESEMPENHO DO CENTRO DE ATIVIDADES E CAPACITAÇÃO PARA A INCLUSÃO (CACI)**

Visando a promoção da qualidade de vida dos/as seus/uas clientes e a melhoria dos serviços, 2023 foi um ano pautado pela transição do funcionamento e capacitação do serviço CACI. Este esteve envolvido em processos de desenvolvimento organizacional, no âmbito do DNA3 - *Dinamização na Ação para o 3.º Setor*, promovido pela FENACERCI, nomeadamente em procedimentos de avaliação de desempenho e de planeamento/ monitorização do impacto social.

A equipa do CACI esteve também centrada na obrigatoriedade da reconversão do modelo de funcionamento de acordo com a portaria n.º 70/2021 de 26 maio, que possibilitou em simultâneo fechar o ciclo imposto pela pandemia. Idealizou e desenvolveu um modelo de funcionamento, implementado no último trimestre, que exigiu a reestruturação geral dos horários dos clientes e consequentemente dos colaboradores de primeira linha, possibilitando a retoma e a reformulação de várias atividades, bem como o restabelecimento de contatos, parcerias e dinâmicas suspensas desde 2020. Salienta-se no entanto, que foi deferida uma 2.ª prorrogação do normativo, por um período de 12 meses, motivado pelas dificuldades e constrangimentos verificados na adequação do funcionamento dos CACI às disposições constantes (portaria n.º 78/2024/1 de 4 de março).

Enquanto resposta social, é fundamental o enquadramento das questões apresentadas por parte da tutela, especificamente a revisão das comparticipações financeiras e as condições dos novos acordos. No que diz respeito à atividade regular do CACI, a tabela a seguir apresenta os principais resultados:

Indicadores	Metas	Resultados	
		2022	2023
N.º total de clientes	65	75	81
Grau de execução das atividades dos PDI's	90%	99%	99%
Grau médio de concretização dos PDI's	80%	88%	87%
Adequação dos planos individuais dos/as clientes	65	-	100%
Taxa de satisfação dos/as clientes	80%	95%	86%
Taxa de sugestões com provimento	90%	95%	90%
N.º de ações de participação e envolvimento dos/as clientes e significativos na melhoria dos processos e serviços	10	10	11
N.º de atividades promotoras de autodeterminação / empowerment	100	123	152
Taxa de execução das atividades inclusivas	48	136%	204%
N.º médio de atividades inclusivas por cliente	15	19	23
Taxa de execução dos serviços de intervenção técnica (grupo e individual)	1000	83%	89%
N.º de reuniões gerais do serviço	16	17	18
Candidatos sem resposta interna/ lista espera	103	103	83
Taxa de concretização de ações de melhoria /inovação	2	133%	100%



---

Da análise dos indicadores de desempenho, destaca-se que o CACI apoiou 81 clientes, sendo 67 com acordo de cooperação (duas rescisões que implicaram novas admissões), e 14 alunos/as de escolas do concelho, no enquadramento dos Planos de Transição Individual, em parceria interna com o Centro de Recursos para a Inclusão. A caracterização geral dos/as clientes abrangidos por acordos de tutela, permite evidenciar uma média idades de 45 anos, entre os 22 e 73 anos; 28 clientes do género feminino e 39 clientes do género masculino; em termos de funcionalidade, 42% são grande- dependentes, 20% dependentes, e 38% parcialmente dependentes.

Relativamente ao cumprimento dos planos de desenvolvimento individual, destacam-se os resultados positivos da concretização dos objetivos, e analisados com base no modelo de qualidade de vida da pessoa com deficiência (Schalock 2010), atingiu-se 90% na dimensão de desenvolvimento pessoal, 81% na dimensão bem-estar, e 89% na dimensão inclusão social.

A taxa de satisfação (87%) dos/as clientes, obtida pela aplicação de questionários, comprova também a satisfação dos/as clientes com o serviço prestado. Contudo, verifica-se um decréscimo no resultado, comparativamente com os anos anteriores, considera-se que esta diferença se prende com a maior dificuldade dos/as clientes respondentes em se posicionarem, sobretudo em relação às questões abertas e que exigem alguma reflexão, optando desta forma pela resposta "não sei"/ "não se aplica" (relacionado com alterações de perfil e de personalidade decorrentes do envelhecimento.) É relevante mencionar que 96% dos/as inquiridos/as, consideram "muito importantes" as atividades que realizam no serviço, ou seja, concorrem para o seu trajeto de vida/ qualidade de vida.

Durante o ano transato, as atividades promotoras da inclusão, da autodeterminação e empowerment, inclusive as realizadas em contexto de comunidade ou com a articulação de parceiros, foram muito priorizadas. Distinguem-se as atividades inclusivas (98), das quais 63% atividades lúdico- recreativas; 7% espetáculos e atuações públicas; 9% atividades desportivas; e 21% atividades socioculturais/sensibilização. Neste sentido, salienta-se que o serviço garantiu ainda 54 práticas inclusivas aos/às seus/uas clientes, nos âmbitos de formação/ educação, saúde, cultural, acessibilidade e entre outros.

Foi dada uma atenção especial às famílias, na sequência do contexto socioeconómico, que se encontram num constante escalar de dificuldades e desafios (envelhecimento, desgaste do cuidador, crise económica,...). A nível da capacitação dos significativos/apoio psicossocial, foram realizados 448 contatos significativos; 131 informações enviadas para o domicílio; 22% dos agregados são apoiados a nível alimentar; 23% dos/as clientes com vestuário; 45% dos/as clientes com produtos de apoio; 14% dos/as clientes/famílias acompanhados em consultas de psiquiatria comunitária; e destaca-se por último, e não menos importante, os internamentos temporários, em parceria interna com o serviço residencial, em que 14% das famílias foram apoiadas.

No que diz respeito à gestão de recursos humanos, foi ajustada a composição da equipa do serviço, com a contratualização de três novas colaboradoras, nomeadamente 2 ajudantes de estabelecimento e 1 auxiliar de serviços gerais, resultantes de 1 licença sem vencimento, 1 processo de reforma e por último 1 despedimento. Importa ressaltar como principais iniciativas direcionadas para os/as colaboradores/as, garantindo a melhoria da intervenção: as 18 reuniões do serviço, das quais 13 específicas de disseminação (24h disseminadas); 45 orientações técnicas, as 48 substituições e os 45 planeamentos de atividades inclusivas disseminados e afixados; e o total de 711 horas de formação realizadas, que resultaram em 28h46m por colaborador/a.

Em março de 2023, as duas unidades funcionais do CACI foram sujeitas a uma ação de acompanhamento por técnicas do núcleo de respostas sociais do Centro Distrital de Aveiro, da qual não resultaram irregularidades ou inconformidades suscetíveis de afetar o normal funcionamento da resposta social. Da apreciação geral do relatório, transcreve-se: *"Em termos globais, considera-se que a dinâmica de funcionamento é ajustada ao previsto para a resposta, evidenciando adequada organização. O empenho institucional demonstra que nos encontramos perante uma resposta com uma direção geral e técnica dinâmica, que dispõe de uma equipa que nos confere solidez ao nível técnico, estruturando-se de forma a atingir os objetivos definidos, tendo por isso impacto e aceitação na comunidade e concelho em que se encontra inserida."*

De um modo geral, os resultados foram positivos, e ao apresentar o seu desempenho realizado ao longo do ano, o CACI da Cerciespinho reforça também os compromissos com os/as seus/uas clientes, famílias e colaboradores/as.

A coordenadora: Sara Martins

#### 6.9. ANÁLISE DE DESEMPENHO DAS OFICINAS DE PRODUÇÃO (OP)

Os/as clientes a desenvolver atividades nos serviços da Cerciespinho foram flutuando ao longo do ano, de acordo com o encerramento e/ou abertura de novas ações formativas no CFP. Este serviço é integralmente financiado pela Cerciespinho. Assim, são priorizados/as clientes em situação de emergência social ou de outros serviços da organização sem resposta ocupacional, nomeadamente dos Serviços Residenciais.

Indicadores	Metas	Resultados	
		2022	2023
N.º de Clientes serviços gerais / jardinagem	2	6	5
N.º de Clientes tapeçaria	1	1	1
N.º de atividades participadas / 100% dos clientes participam, em pelo menos duas atividades planeadas	100%	100%	75%
N.º de clientes integrados em mercado de trabalho / 1 cliente	1	1	1
N.º de clientes a desenvolver atividades no exterior/ >= 3	3	2	2

A coordenadora: Rita Carvalho

## 6.10. ANÁLISE DE DESEMPENHO DO LAR RESIDENCIAL (LR) MANTO DE SONHOS

O Lar tem capacidade total para acolher 25 clientes. O acolhimento definitivo totaliza 24 clientes, com idades compreendidas entre 18 e 75 anos, cuja média etária se situa nos 52 anos, 15 são do género masculino e 9 do feminino. Os/as residentes têm perfis diferentes de autonomia e de dependência, 10 são grandes dependentes (42%). Na maioria dos casos tem famílias envelhecidas e familiares no estrangeiro. No ano em análise 3 clientes agravaram o seu estado de saúde, complexificando os cuidados a prestar e obrigando o serviço a fazer formação no sentido de capacitar os/as colaboradores/as para a prestação de cuidados. Dois clientes faleceram no segundo trimestre e foram integrados 3 novos/as residentes.

O serviço de acolhimento temporário, destinado ao descanso de cuidadores/as, deu apoio a 21 famílias ( 7 novos/as clientes).

A seguir apresenta-se quadro descritivo com resultados de 2022 e 2023, metas previstas e resultados para o ano em análise.

Indicadores	Metas 2022	Metas 2023	Resultados 2023	
N.º clientes	24	24	26	24 residentes +2 óbitos
N.º clientes acolhimento temporário	16	12	21	21 Famílias apoiada na vaga de descanso de cuidador/a
Grau de execução dos objetivos do PDI	100%	+75%	100%	Foram executados os PDI delineados
Taxa de concretização de PDI	100%	+75%		
Taxa de satisfação dos/as clientes	+80%	+80%	98%	11 Clientes responderam ao questionário
N.º de parceiros/as envolvidos	25	25	28	Novas parcerias devido a entrada de novos clientes
N.º de ações para envolvimento dos/as clientes na melhoria dos processos e serviços:	5	7	5	Reuniões individuais (9 clientes) Reuniões de grupo (11 clientes) Atividades com envolvimento dos clientes Revisão dos PDI's Sugestões/Reclamações de clientes (13) Atividades realizadas pelos clientes (ATI)
N.º de atividades realizadas pelo grupo de clientes	4	20	21	O modelo foi reestruturado em 2022: o grupo reúne de forma mais assídua e discutindo temáticas do seu interesse
N.º de sugestões/tipo dadas pelos clientes	5	8	6	Domínios: lazer, compras, alimentação, desporto, festas SR e saídas autónomas
N.º de clientes com tarefas no lar	8	9	11	Participação dos/as clientes em rotinas do serviço e manutenção de capacidades
N.º de ATI's	20	20	22	229 atividades destas 22 no exterior



Taxa de execução das orientações para situação de doença	100%	100%	100%	Formações e orientações de saúde e doença
N.º de vistas e idas a casa dos/as residentes	400	300	327	As visitas programadas são ao fim de semana e a 5ª feira.
N.º de reuniões da equipa técnica e da equipa largada	24	16	16	Mudou periodicidade quinzenal. Taxa de participação 67%
Nº de sessões formativas a auxiliares de acção directa e técnicos/as	2	4	10	- Iliteracia e saúde mental; - Qualifica - Alarmes intrusão e incêndio; - Alimentação, Posicionamento e Transferências; - Epilepsia - Primeiros Socorros psicológicos; - Avaliação de desempenho de serviços; - Controle de infeção; - Cuidados com doentes transplantados; - Ambiente e Sustentabilidade;
N.º de ações de melhoria	1	2	4	Melhoria: obras de wc e zona de banho, vestiários, caixa de esgoto/ águas pluviais, iluminação externa
Nº de ações de inovação	1	2	2	Inovação: parceria com Qualifica e Relaxamento Progressivo com Enfª e Colaboradores

A intervenção do lar segue os modelos de qualidade de vida numa abordagem holística dos/as clientes intervindo nos domínios de bem-estar, desenvolvimento pessoal e inclusão social, envolvendo a participação dos/as clientes, significativos, colaboradores/as e entidades parceiras.

Os/as residentes participam no quotidiano do lar sob várias formas, nomeadamente através definição e reestruturação do seu PDI, de sugestões, reuniões, avaliação de satisfação, ATI's e dinâmicas de grupo dinamizadas pela animadora, acresce ainda atividades de bem-estar (38), estimulação e atividades socioculturais (194). Os/as clientes fizeram sugestões sobre: lazer, compras para os serviços, alimentação, desporto, festas dos serviços residenciais e saídas autónomas de clientes.

Foram dinamizadas 21 sessões com clientes no sentido de debater temáticas como por exemplo: expectativas e sugestões, culturas diferentes, consumismo, partilha e tolerância, natureza e autoconhecimento. Participam em atividades no exterior (22) e de forma regular zumba que tem periodicidade semanal de 3 residentes.

No que diz respeito às atividades inclusivas para os/as clientes, descrevemos abaixo alguns dados, de modo a retratar a intervenção do serviço no sentido de tornar os/as residentes cidadãos/ãs ativos/as e integrados/as na comunidade.

Domínios	Práticas /Clientes envolvidos/diligências
Educação/formação	CACI- 21 clientes; Ensino especial - 1
Emprego	1 Cliente;
Saúde	Acompanhamento consultas e meios de diagnóstico (90); vacinação: COVID-19 + gripe 23 clientes; urgências e consultas de recurso (23); 23 especialidades diferentes; Psiquiatria comunitária: 10 clientes (47 consultas); formação aos colaboradores/as; T.O: 24 clientes; T. Fala: 1 avaliações internas e 1 externa; Fisioterapia: 2 externa no lar; Psicologia: 8 clientes, Enfermagem: 24 clientes, acesso a produtos de apoio e administração terapêutica;
Política/cívica	Acesso a consultas, temas abordados no grupos de clientes, diligências na comunidade, eleições, processo maior acompanhado;
Lazer	Concertos (5), Passeios/férias (praia e passeios), Jogos tradicionais e cognitivos (58), Festas (5)
Desporto	Zumba, caminhadas, yoga/relaxamento, jogos motricidade
Culturais	Festas religiosas (2); Festas tradicionais (5), Museus (2), debates temas culturais (21); Visita a cidades Porto, Aveiro e Figueira da Foz.
Acessibilidade	Carrinha adaptada (visitas, ATI, consultas)
Habitação	Alojamento definitivo e temporário
Económico-social	Apoio vestuário , autonomização na aquisição de bens e serviços,apoio na gestão financeira, apoio no acesso a apoios sociais
Advocacy	Campanhas, visitas, estágios, participação nas atividades da comunidade, sensibilização (facebook, site), apoio a acesso a direitos (tribunal/menor acompanhado),apoio em diligências relativas a pensões e atestados multissos;
Ambientais	formação sobre reciclagem, separação de lixo, projeto Green Coast, visitas de sensibilização, exposições
Digital	Saúde (teleconsultas, emails para centros de saúde, consultas externas hospitalares, portal saúde, SNS 24), plataformas digitais de serviços públicos (segurança social e finanças), financeiro (bancos), redes sociais, whatsapp com significativos

O foco nas atividades inclusivas é imprescindível no caso do serviço do Lar Residencial, uma vez que o paradigma da desinstitucionalização tem chamado a atenção para o perigo dos modelos totalitários e asilares. A Organização rege-se por princípios e valores inclusivos como autonomia/independência e auto responsabilização, igualdade e equidade, entre outros que estão presentes na intervenção de todos os serviços, não sendo o lar exceção. Nas atividades inclusivas destacamos este ano a dimensão de advocacy, pelo facto de termos de apoiar na defesa e concretização de direitos. No direito na justiça, mudanças de tutor e processos de maior acompanhado, direito à saúde explanando aos centros de saúde a legislação do serviço e a equipa técnica que o constitui (ausência de médico) e diligências relativas a direitos de proteção social (pensões e prestações sociais).

O lar dispõe de uma rede de **parcerias**, que torna o mais dinâmico e aberto à comunidade, recolhendo e dando também contributos. No que diz respeito às parcerias com **agentes de saúde** foi possível estabelecer vias de comunicação alternativas em particular na **psiquiatria comunitária**, foi determinante atuação do serviço, prevenindo situações de emergências hospitalares e garantindo o bem-estar dos nossos clientes.

O serviço de **acolhimento temporário**, foi dinamizado no sentido de responder a novos candidatos/as, possibilitando um período de descanso a 21 famílias. Desde o início do serviço, já estiveram inscritos 69 candidatos/as, 5 dos quais integraram o Lar. Já utilizaram este serviço 42 clientes (61% dos inscritos).

Tal como planeado para o ano de 2023, a intervenção do lar teve um reforço na implementação de **protocolos de saúde** dos seus clientes no sentido de melhorar os cuidados de saúde e doença e fez se **formação de acordo com o diagnóstico** que a equipa alargada fez (todos os colaboradores/as).

No que diz respeito a **colaboradores** destacamos ainda as adaptações de posto de trabalho efectuados pelo terapeuta ocupacional, relaxamento (enf<sup>a</sup>) e momentos de team building: almoço dos serviços residenciais, festa de natal, dia da mulher. As reuniões com colaboradores tiveram uma taxa de participação de 67%, tendo em conta que se trata de um serviço por turnos, considera-se bastante razoável.

O lar teve também **ações de melhoria**, nomeadamente: obras nos WC's e zona de banho, melhoramentos na zona dos vestiários dos colaboradores, limpeza de caixas pluviais e de esgoto e iluminação externa. Em termos de **inovação**, destacamos a parceria com o Centro Qualifica para certificação escolar e profissional de 17 colaboradores dos serviços residenciais e ainda as sessões de relaxamento progressivo apoiadas pela Enfermeira (periodicidade semanal). Em termos de **impacto** o lar veio responder a uma necessidade reconhecida no concelho, por clientes, significativos, técnicos e financiadores. Este tipo de resposta é único no concelho, sendo que a sua implementação permitiu assegurar cuidados a 24 clientes em regime de acolhimento definitivo, e responder às expectativas e necessidades das famílias e financiadores. A lista de espera deste serviço é de 296 candidatos/as, sendo 27 inscritos no ano de 2023.

A coordenadora: Teresa Ramos



## 6.11. ANÁLISE DE DESEMPENHO DA RESIDÊNCIA DE AUTONOMIZAÇÃO E INCLUSÃO (RAI) PONTO DE PARTIDA

O ano de 2023 foi para a RAI um período de consolidação dos sucessos alcançados no passado recente. Destacam-se as áreas do emprego e formação, lazer e utilização de serviços, marcadas por decisões e uma participação cada vez mais autónoma por parte dos clientes. Tendo em conta o perfil individual de alguns clientes, foi necessário reforçar o acompanhamento nas atividades nos tempos livres e em algumas atividades instrumentais da vida quotidiana (AIVQ).

As evidências de empoderamento e autodeterminação dos nossos clientes estão nas mais diversas dimensões: no estabelecimento das relações interpessoais, na aquisição de bens e serviços, na definição do plano anual de Atividades Transversais de Inclusão (ATI), na organização do mapa semanal das AIVQ, entre outras.

Tendo em consideração os indicadores selecionados para o Plano de Atividades 2023, apresenta-se abaixo os resultados que comparam o ano de 2022 e 2023.

Indicadores	Metas	Resultados	
		2022	2023
N.º clientes	5	5	5
Grau médio de concretização do PDI	≥ 80%	95%	93%
Taxa de execução dos objetivos do PDI	≥ 90%	100%	100%
N.º de ações para envolvimento dos/as clientes na melhoria dos processos e serviços	≥ 7	5	7
Taxa de satisfação dos/as clientes	≥ 85%	92%	87%
Taxa de execução de reuniões de equipa técnica e equipa largada	16	108%	100%
N.º de parceiros	≥ 15	22	19
N.º de evidência de decisão/participação autónoma na comunidade (emprego, formação, lazer, utilização de serviços, etc.), por cliente	≥ 3	5	5
N.º de ações de melhoria e inovação;	≥ 1	3 e 1	4 e 2
N.º média de diligência por cliente para prevenção de doença em fase aguda	≥ 2	7	7
Taxa de execução das orientações para situações de doença	100%	100%	100%

Da análise dos principais indicadores propostos evidenciam-se dois resultados: diminuição da taxa de satisfação dos clientes e o aumento do número de ações de melhoria e inovação face a 2022. Em relação à taxa de satisfação existem duas interpretações: manifestação por parte dos clientes de uma diminuição efetiva da satisfação em determinadas áreas (alimentação e transportes) e do factor empatia (dimensão da análise factorial) e uma maior autodeterminação que possibilita uma maior capacidade de afirmação e manifestação do ponto de vista individual. Estas duas análises são compatíveis e explicam a mudança verificada. No próximo ano, uma eventual nova baixa do índice

dever-se-á exclusivamente à insatisfação dos clientes. O aumento das ações de melhoria e inovação reforça a ideia de consolidação do desempenho da RAI em 2023, nomeadamente na melhoria das equipamentos dos clientes (casa de banho), colaboradores (vestiários e iluminação exterior) e infraestruturas (escoamento dos esgotos e águas pluviais) e inovação com a parceria do Centro Qualifica, para aumentar as habilitações escolares dos colaboradores, e a implementação de sessões de relaxamento progressivo, destinado aos colaboradores, proporcionado pela enfermeira dos Serviços Residenciais.

Em 2023, os clientes da RAI mantiveram as atividades profissionais (um cliente em mercado normal de trabalho e um cliente em emprego apoiado em mercado aberto de trabalho), formativas (um cliente num curso de cozinha e um cliente na área de carpintaria) e ocupacional (um cliente na Oficinas de Produção)

Em suma, a necessidade de maior abertura da RAI, para os clientes viverem na comunidade, manifestada em 2022, foi uma evidência em 2023. O aumento do número de ATI no exterior, de solicitações dos clientes para participar em atividades de lazer no exterior e de aquisições de bens e serviços, são provas deste movimento de dentro para fora. Apesar do número de parceiros ter diminuído, os contactos com novos agentes na comunidade, por iniciativa exclusiva dos clientes, têm aumentado (por exemplo: secção de atletismo do Sport Club de Espinho, empresa Olivida, Espinho em duas rodas, etc.). Um dos futuros desafios da RAI passará pela criação de novos indicadores que possam evidenciar as mudanças identificadas, nomeadamente a participação dos clientes na comunidade. O Projeto DNA 3 - Dinamização na Ação para o 3.º Setor promoveu esta reflexão, lançando algumas das bases de melhoria na avaliação do impacto da nossa intervenção.

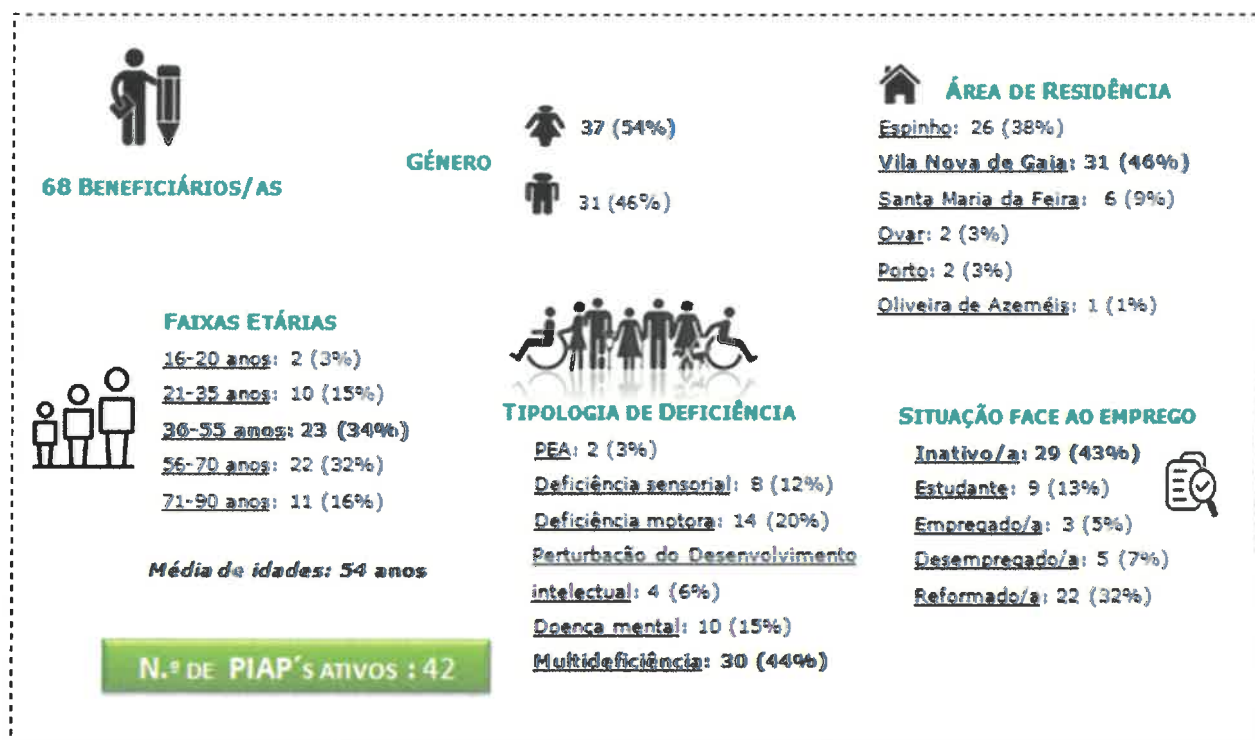
O coordenador: Edgar Teixeira

#### 6.12. ANÁLISE DE DESEMPENHO DO CENTRO DE APOIO À VIDA INDEPENDENTE (CAVI) HORIZONTES

No 5.º ano de intervenção do Centro de Apoio à Vida Independente Horizontes, mais propriamente no 2.º semestre de 2023, finalmente surgiram as notícias que esperávamos desde 2019 - o serviço deixou de ser um projeto piloto e passou a ser uma resposta social, através da celebração, a 1 de julho, de um protocolo com o Instituto da Segurança Social, I.P. (ISS, I.P), protocolo este que firmou o estabelecimento de uma parceria técnica e financeira entre estas duas entidades. Este não é ainda o cenário ideal e as muitas incertezas ainda se manterão até à publicação de um diploma definitivo e da celebração de um acordo com o ISS, I.P (que se prevê que aconteça no próximo ano), no entanto, imprime um carácter mais definitivo e estável ao serviço.

De salientar que, durante o ano de 2023 apoiamos **46 beneficiários/as**, num total de aproximadamente **2040h mensais**, em que todas as atividades contratualizadas nos Planos

Individuais de Assistência Pessoal (PIAP) foram totalmente atingidas, com uma taxa de execução de 97%. O quadro seguinte é um resumo dos 5 anos de intervenção do Serviço de Assistência Pessoal:



O quadro seguinte apresenta as metas previstas do serviço para 2023 e os resultados comparativos de 2022 e 2023:

Indicadores	Metas 2023	Resultados	
		2022	2023
N.º Beneficiários/as apoiados/as	42	50	46
Taxa de Planos Individualizados de Assistência Pessoal (PIAP) ativos	≥ 85%	41	42 (100%)
Grau médio de concretização dos PIAP's	≥ 85%	98%	97%
Taxa de execução dos objetivos dos PIAP's	≥ 95%	112%	111%
Grau de satisfação dos/as beneficiários/as	≥ 85%	98%	96%
Índice da Qualidade de Vida	≥ 50%	41%	50%
Grau de satisfação dos/as cuidadores/as informais	≥ 80%	100%	95%
Grau de satisfação dos/as colaboradores/as/as	≥ 80%	83%	82%
N.º de beneficiários/as envolvidos/as na melhoria/revisão dos processos e serviços	38	36	44 (116%)
N.º de colaboradores/as/as envolvidos/as na melhoria/revisão dos processos e serviços	100%	100%	100% (28 COLAB.)
N.º de entidades parceiras	20	38	48

Analisando agora o quadro supracitado, podemos concluir que os objetivos e metas definidos pelo CAVI Horizontes para o ano de 2023 foram alcançados. Iremos de seguida apresentar a análise mais detalhada de alguns dados, devido à sua pertinência:

- **Taxa de PIAP's ativos:** Durante o ano de 2023 e apesar de todos os constrangimentos ao nível da contratação, retenção e ao absentismo da equipa de assistentes pessoais, conseguimos estabilizar o n.º de clientes apoiados/as e cumprir com o que nos propusemos em sede de candidatura, ou seja, mantivemos 42 PIAP's ativos ao longo de todo o ano, com uma taxa de concretização de 97% e uma taxa de execução acima do esperado (111%). Estes dados são indicativos de que conseguimos gerir de forma eficaz e eficiente o Plano de Ação previsto para 2023, executando todas as 35 atividades contratualizadas em PIAP e, implementando 5 novas atividades não previstas. Ao nível das novas atividades que surgiram no decurso da implementação dos PIAP's, destacamos a realização de **Workshops de Artes Decorativas** (com uma periodicidade mensal, em que participaram 15 dos/as 42 beneficiários/as do CAVI, num total de 14 sessões). Nos Workshops de Artes Decorativas foram desenvolvidos diversos produtos, logo surgiu a ideia da realização de mostras onde esses produtos pudessem ser expostos e divulgados a toda a comunidade. Desta forma, foram realizadas **2 Mostras de Produtos Artesanais**, que decorreram em 2 fins-de-semana (uma em abril e outra em dezembro), que contou com a participação massiva de beneficiários/as e familiares do CAVI e com uma grande afluência de visitantes. É importante também referir a participação em **atividades de inclusão** que surgiram por convite de entidades externas (*Atuação grupo de cordas do Centro Social S. Félix da Marinha; Dueto de violinos Blue & White; Ensaio aberto da Orquestra de Jazz de Espinho; Evento Holograma; Espetáculo do Grupo de Cavaquinhos de S. Félix da Marinha, Encontro de Cuidadores/as informais, Atividade intercâmbio com alunos de uma escola da Suíça: troca de postais de natal*). Por último, mas não menos importante, destacamos a participação do/as beneficiários/as e da equipa de AP's em **Grupos Consultivos do projeto Skills: "Desenhar soluções para a Vida Independente"** (Erasmus+). Estas 2 sessões, dedicadas a beneficiários/as da assistência pessoal e a assistentes pessoais, basearam-se sobretudo na partilha de experiências e de contributos, na 1.ª pessoa, relativamente às questões da autonomia e vida independente de pessoas com deficiência e incapacidade e, resultaram na obtenção de informações muito diversificadas e específicas, que serão fundamentais para o desenvolvimento da formação para profissionais dos serviços de Vida Independente.

- **Índice da qualidade de vida:** O percentil de índice de qualidade de vida inicial, medida no 1.º ano do projeto (2019) foi de 41%, revelando um nível insatisfatório de bem-estar geral para os/as beneficiários/as inquiridos/as. Em 2020, apesar do contexto pandémico vivido, o índice médio de qualidade de vida teve um aumento significativo, passando para os 47%. Em 2021 o índice médio



---

baixou para os 37% e, em 2022 teve um ligeiro aumento para os 41%, mas ainda assim, abaixo da meta dos 50% pré-definida, sendo por isso, uma das áreas definidas como prioritárias ao nível da nossa intervenção para o ano seguinte. Em 2023, o índice de qualidade de vida teve um aumento de 9% relativamente ao ano transato, atingindo o valor pretendido, ou seja, situou-se no percentil 50. As áreas de maior evolução identificadas foram nos domínios da autodeterminação (83%), relações interpessoais e desenvolvimento de redes de suporte (71%), em que os/as beneficiários/as relatam uma maior autonomia, sentimentos menos negativos e menor isolamento.

- **Consolidação e estabelecimento de parcerias:** A rede de entidades parceiras é fundamental para o desenvolvimento do nosso serviço e só desta forma conseguimos implementar uma intervenção holística e de qualidade. Em 2023, consolidamos as parcerias existentes, mas também verificamos um aumento significativo de novas parcerias em relação ao ano anterior (mais 18 novos parceiros), estabelecendo algumas parcerias inovadoras e que tiveram resultados realmente impactantes junto dos/as nossos/as beneficiários/as, nomeadamente com a *Junta de Freguesia de Esmoriz*, que acompanharam gratuitamente em consultas de psicologia beneficiários/as e assistentes pessoais; com a *Associação Portuguesa de Paralisia Cerebral do Porto*, que integraram beneficiários/as do CAVI em atividades no âmbito do projeto CAARPD e, com a *ADCE*, que facilitou a integração de beneficiários/as no "projeto (En)caminhar o futuro", no âmbito da intervenção ao nível dos comportamentos aditivos e das dependências.

Por último, é importante realçar que uma das grandes oportunidades de 2023 foi a participação dos vários serviços da Cerciespinho, nomeadamente do CAVI Horizontes no "**Projeto DNA 3 - Dinamização na Ação para o 3.º Setor**", com o objetivo de melhorarmos a avaliação dos nossos resultados e a demonstração e comunicação do *impacto da nossa intervenção*. Após as inúmeras reuniões de partilha e de reflexão, conseguimos perceber que é importante demonstrar de forma clara e eficaz os impactos inegáveis que o nosso serviço tem na melhoria da qualidade de vida e da inclusão social dos/as destinatários/as da assistência pessoal e esperamos tê-lo conseguido nesta análise do desempenho do CAVI Horizontes. Desta forma e, em jeito de conclusão, terminamos destacando que os resultados obtidos devem-se essencialmente ao **elevado nível de empenho e de comprometimento de toda a equipa**, mas também ao facto do Centro de Apoio à Vida Independente Horizontes ser uma **resposta de base comunitária**, em que ao longo dos 5 anos de intervenção tem desenvolvido um trabalho de cooperação e de proximidade com várias entidades, em que cada uma assume responsabilidades para a adoção de medidas necessárias que têm o objetivo de promover, proteger e garantir condições de vida dignas às PCDI e, que consequentemente que garantam o pleno reconhecimento e o exercício dos seus direitos, num quadro de igualdade de oportunidades. Os nossos compromissos, em particular, encontram-se ilustrados no esquema seguinte:



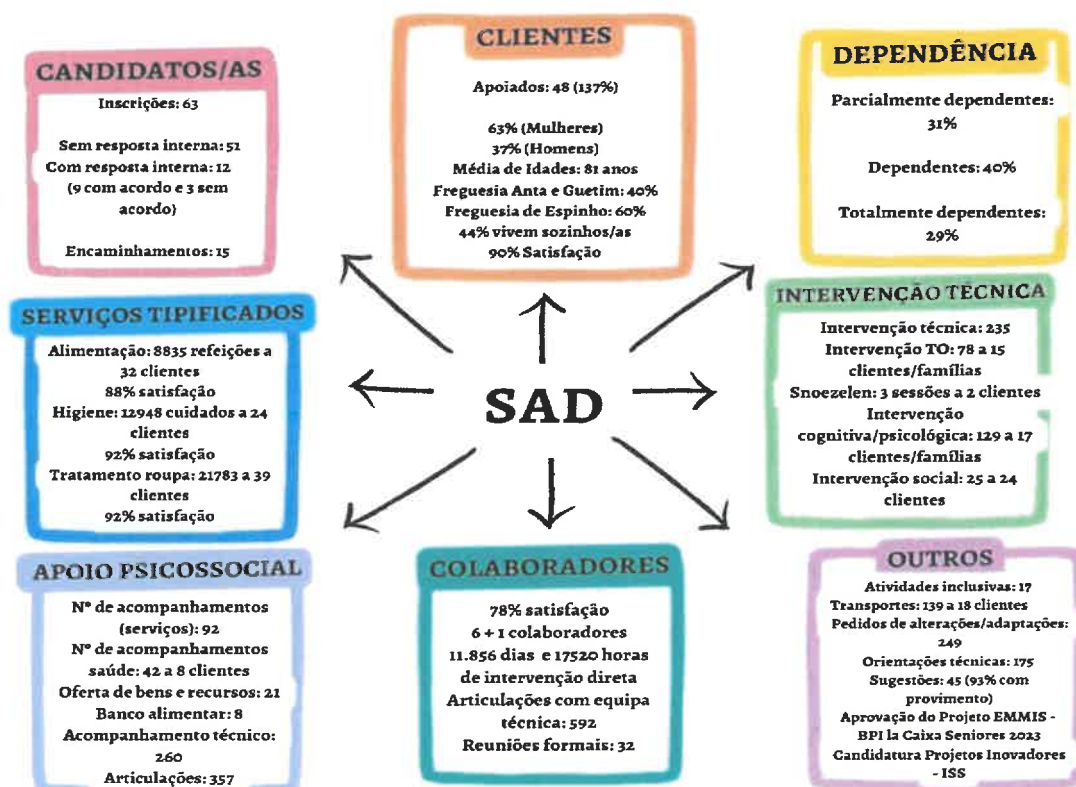
A coordenadora: Patrícia Lopes

### 6.13. ANÁLISE DE DESEMPENHO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

Este serviço, regulado pelo ISS, I.P. - Centro Distrital de Aveiro, fornece cuidados domiciliários individualizados e personalizados a pessoas com dependência e incapacidades.

Temos como missão atender às necessidades funcionais, instrumentais e de reabilitação, fomentando a sua autonomia e enriquecendo a sua qualidade de vida.

Em 2023, alcançamos resultados notáveis que refletem o nosso compromisso e impacto na comunidade.



---

No ano em que celebramos o 25.º aniversário do Serviço de Apoio Domiciliário, os resultados destacados confirmam o cumprimento dos objetivos, abrangendo as necessidades essenciais dos/as nossos/as clientes e respectivas famílias, contando com o envolvimento ativo e com bom empenho dos/as colaboradores/as do serviço.

Beneficiaram do SAD 48 pessoas dos quais 63% são mulheres, estando a maioria a residir em Espinho e 40% das mesmas são dependentes.

Temos mantido nos últimos anos um elevado número de solicitações para integração no serviço, contudo mais uma vez, dada à reduzida capacidade do mesmo, só 19% (12 pessoas) conseguiram começar a beneficiar do apoio domiciliário. Esperamos que em breve, a resposta seja mais imediata e que o ISS, permita o alargamento do acordo de cooperação deste serviço para melhor responder aos crescentes desafios do envelhecimento, das comorbilidades associadas e do isolamento social no nosso concelho.

Comparativamente a 2022, observamos um incremento no número de clientes que usufruíram do serviço de fornecimento e apoio nas refeições, passando de 8.784 refeições disponibilizadas a 28 clientes para 8.835 refeições a 32 clientes. Por outro lado, registámos uma redução na quantidade de serviços de cuidados de higiene e imagem prestados, de 7.141 para 29 clientes para 6.474 para 24 clientes. No que diz respeito ao serviço de lavagem e tratamento de roupas, houve um aumento significativo, passando de 20.940 peças de roupa, tanto pessoal quanto de casa, para 21.783 peças para 39 clientes. Ao longo do ano, mais de 10 internamentos prolongados de vários clientes, impactaram significativamente a diminuição do número de serviços de cuidados de higiene realizados.

Foi uma das nossas prioridades efetuar uma intervenção técnica individualizada e personalizada a cada problemática, contando com a colaboração para além dos/as 2 técnicos/as (TO e TSS) afetos no serviço a quase 30%, de um psicólogo estagiário e durante 1 mês de 2 estagiárias do Cursos "Técnicas Auxiliares de Saúde". Foram realizadas **235** intervenções continuadas e **484** pontuais, destacando-se que **11** cuidadores/as informais foram diretamente apoiados/as através de orientações e/ou substituições para descanso.

Apesar das limitações impostas pela logística da nossa frota e pela disponibilidade dos/as técnicos/as, esforçamo-nos para garantir um acompanhamento regular dos/as clientes/famílias, tanto através de visitas presenciais (**260**) quanto de contactos telefónicos (**357**), além de assegurar o apoio ao acesso a serviços da comunidade (**92**). Considerando situações de isolamento e/ou insuficiência de apoio familiar, realizamos **42** acompanhamentos a serviços de saúde complementares, beneficiando 8 clientes. Salientamos que no âmbito do apoio psicossocial



procuramos reforçar a cooperação com parceiros sociais e da saúde no sentido de facultar uma resposta mais imediata e adequada a cada situação.

Para a promoção de relações interpessoais e a diminuição do isolamento social, realizamos os seguintes domínios de atividades inclusivas, com a fundamental colaboração das entidades parceiras.

<b>Atividades de lazer</b>	<b>(6 atividades, 30 clientes/ex. clientes/famílias /ex. famílias):</b> Comemoração do 25º Aniversário do SAD; Caminhadas; Passeios; Visitas religiosas; Atividades ocupacionais; Carnaval Sénior.
<b>Atividades desportivas</b>	<b>(1 atividade, 2 clientes):</b> Torneio Boccia - Dia Mundial da Atividade Física.
<b>Atividades de cultura</b>	<b>(6 atividades, 17 clientes):</b> - Na Associação de Socorros Mútuos de S. Francisco de Assis (Atuação grupo de cordas do Centro Social S. Félix da Marinha; Dueto de violinos Blue & White; Espetáculo do Grupo de Cavaquinhos de S. Félix da Marinha e Grupo Espinho e Mar). - Na Academia de Música de Espinho: Ensaio aberto da Orquestra de Jazz - Na Casa da Música: Evento Holograma.

Ao longo dos anos, o serviço tem-se proposto definir indicadores de desempenho, cujas metas estabelecidas e os resultados comparativos são destacados na tabela a seguir.

Indicadores	Metas	Resultados		
		2021	2022	2023
Total de clientes apoiados/as	≥35	47 (134%)	43 (123%)	48 > (137%)
N.º de encaminhamentos (para outros SAD e/ou cuidadora formal) realizadas aos/às candidatos/as sem resposta interna	15	22	19	15 =
Taxa de satisfação dos/as clientes	>90%	91%	90%	90% =
Taxa de satisfação dos/as colaboradores/as	>75%	83%	75%	78% >
Taxa de concretização dos objetivos do PDI's	100%	106%	106%	105% >
Taxa de execução dos objetivos dos PDI's	90%	111%	106%	106% >
Taxa de execução das atividades transversais de inclusão	12	27 (225%)	19 (158%)	17 > (142%)
N.º de Programas Psicoeducativos para cuidadores/as informais realizados/Sessões de sensibilização	2	N.A.	N.A.	2 =
N.º de intervenções técnicas individualizadas	35	306	111	234 >
Nº de diligências	150	37	195	190 >
Taxa de concretização das ações de melhoria	100%	P. 3 / E. 1 33%	P. 3 / E. 2 67%	P 2 / E. 150% >
Taxa de concretização das ações de inovação	100%	P. 3 / E. 2 66%	P. 1 / E. 0 0%	P.1 / E. 2 200% >



---

Como consta, o serviço cumpriu as metas definidas para o ano de 2023, tendo 75% das mesmas ultrapassado o estabelecido.

Destaca-se um ano de maior **satisfação** dos/as colaboradoras/os, face ao ano transacto. Este facto deve-se em parte, à existência de um bom trabalho colaborativo entre as ajudantes de ação direta (AAD's) e a equipa técnica, mas também devido à melhoria das condições de trabalho e de imagem, nomeadamente a aquisição de uma carrinha 100% eléctrica adaptada, no âmbito do PRR - Plano de Recuperação e Resiliência; a compra de novas fardas com identificação e devido à melhoria da prestação do serviço de fornecimento de refeições (substituição de arcas por sacos térmicos) que permitiu assegurar um melhor transporte das mesmas.

No ano de 2023, também nos trouxe a aprovação do **Projeto EMMIS** pelo BPI la Caixa Seniores 2023, com a possibilidade de intervir em 2024 com a comunidade junto de **70 pessoas** mais velhas isoladas e sem apoio institucional bem como, capacitar e/ou permitir pausas breves a **40 cuidadores informais**. Acreditamos que é urgente esta resposta e que a equipa técnica afeta ao projeto, reúne as competências fundamentais para que este seja deveras impactante.

No final do ano realizamos uma candidatura a **Projetos Inovadores** na área da promoção de autonomia, independência de idosos, envelhecimento ativo e saudável, tendo em conta a linha de apoio disponibilizada pelo Instituto de Segurança Social, I.P. Aguardamos expectantes que no 1º semestre do próximo ano, possamos obter informações sobre o resultado da mesma.

Por fim, salientamos a oportunidade de participar em processos de desenvolvimento organizacional, no âmbito do **DNA3** - dinamização na Ação para o 3º Setor, impulsionado pela Fenacerci, focada na avaliação dos resultados e na melhoria das evidências do impacto dos nossos serviços. O envolvimento e reflexão conjunta do grupo de trabalho sobre estas temáticas, revelaram-se de extrema importância para a melhoria dos procedimentos organizacionais.

Estamos convictos de que estamos no caminho certo para criar sinergias que promovam mudanças e que tenham um impacto significativo na comunidade!

A coordenadora: Helena Magalhães

#### **6.14. ANÁLISE DE DESEMPENHO DO CENTRO COMUNITÁRIO DA PONTE DE ANTA (CC)**

O Centro Comunitário da Ponte de Anta é uma resposta social que está transformando a vida das pessoas do Bairro da Ponte de Anta.

O Centro Comunitário da Ponte de Anta é um verdadeiro hub (centro) no bairro, onde as pessoas podem se encontrar, partilhar e criar juntas. Este espaço acolhedor é mais do que apenas um local - é o coração da comunidade local. Aqui, os moradores de todas as idades podem

participar numa ampla variedade de atividades culturais, artísticas, recreativas, desportivas e até programas de lazer para a população sénior.

Os/as frequentadores/as do Centro Comunitário descobrem rapidamente que a atmosfera é acolhedora e amigável. Não importa se procuram um ambiente de aprendizagem ou uma esfera social, o Centro Comunitário oferece tudo isso e muito mais. Isso é graças a uma equipe dedicada e apaixonada que trabalha incansavelmente nos bastidores para manter o lugar vibrante e envolvente.

O Centro Comunitário da Ponte de Anta tem como objetivo criar um ambiente inclusivo, de coesão social e desenvolvimento pessoal. O trabalho desenvolvido no CC tem como população-alvo residentes no Bairro da Ponte de Anta, incluindo crianças, jovens, adultos e idosos. Com a nossa intervenção procuramos fomentar o desenvolvimento sociocultural da comunidade, favorecer a inserção socioeconómica da população, promover uma maior abertura da comunidade ao meio envolvente e resguardar a coesão social.

Indicadores	Metas	Resultados	
		2022	2023
N.º de clientes	≥700	706	509
N.º de ações previstas e executadas	≥1534	1577	1556
N.º de visitas domiciliárias	≥330	306	225
N.º de idosos visitados	≥14	9	12
N.º de Conselhos Sénior realizados	≥8	-	0
N.º de atendimentos do Espaço de Cidadania	≥200	-	0
N.º de sessões Psicossocial	≥540	306	168
N.º de clientes apoiados pelo Espaço de Apoio Psicossocial	≥20	21	17
N.º de Atividades Transversais de Inclusão	≥20	66	21
N.º de parceiros	≥41	47	35
N.º de voluntários	≥4	7	14
N.º de encaminhamentos	≥50	-	0
N.º anual de horas de formação/por colaborador	≥10 horas	29horas	19,5 horas

O ano passado, mesmo com a diminuição temporária da equipa e com alguns percalços, chega a altura de se fazer uma análise que nos permita dar a conhecer os resultados alcançados e o impacto da intervenção. Destacamos os principais indicadores que em 2023 evidenciam a intervenção do CC.

Começamos pelos indicadores que estão a zero, não se concretizou, no decurso do ano, a aprovação do novo projeto de Centro Comunitário, como estávamos a prever. Deste modo os indicadores que resultam de novas atividades tiveram que ficar a zero. As sessões Psicossociais diminuíram porque a nossa Psicóloga a meio do ano entrou em licença de maternidade, refletindo-se também na diminuição no desenvolvimento de algumas Atividades Transversais de Inclusão.

---

Na análise da intervenção do CC podemos dizer que sofremos uma diminuição de clientes, 706 em 2022 e 509 em 2023, devido à diminuição da necessidade de acompanhamento e respectiva autonomização de algumas famílias e à diminuição demográfica.

Durante o ano foi novamente marcante a falta de habitação e a enorme dificuldade em conseguir resolver este grave problema.

No campo de ação da parceria com a associação Gymnostar conseguimos oferecer durante todo o ano, Ginástica Sénior e nas interrupções letivas atividade desportiva para crianças e jovens. Conseguimos também e no âmbito desta parceria, participar em três Encontros de Ginástica para Todos, no Dia Mundial da Atividade Física e na Semana Europeia do Desporto com adultas e Seniores.

Os indicadores aferidos na prestação dos serviços evidenciam a taxa de satisfação de 85% dos/as clientes e de 75% dos/as colaboradores/as, que evidenciam um nível bom a muito bom nas várias dimensões da avaliação da satisfação.

Fizemos vários investimentos que nos permitiram efetuar sete ações de melhoria que contribuíram para a melhoria do serviço, para alcançar estas ações contamos com a colaboração e ajuda do Centro de Formação Profissional Alberto Lopes da Cerciespinho.

Promovemos durante o ano de 2023, 1556 ações para a comunidade do Bairro da Ponte de Anta. Garantimos o normal funcionamento da Mediateca/Esp@ço Internet com um universo de 125 crianças e jovens.

O Centro Comunitário continuou a utilizar as plataformas digitais para comunicar com a comunidade, tendo efetuado 95 publicações com um alcance de 290 739 pessoas.

O desenvolvimento dos/as nossos/as clientes enquanto pessoas informadas e autodeterminadas constitui-se como o caminho que queremos percorrer enquanto organização social responsável e justa que procura a mudança e a construção de um mundo melhor.

Por último, mas não menos importante, o Centro Comunitário deixa um agradecimento especial aos/às nossos/as Clientes/Utentes, Colaboradores/as, Voluntários, Parceiros, Amigos/as, Fornecedores e Financiadores, às Pessoas da Nossa Comunidade e às Empresas que nos apoiaram e fazem com que o nosso projeto e missão se concretizem diariamente.

O coordenador: Lino Alberto Silva Rodrigues

#### **6.15. ANÁLISE DE DESEMPENHO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO E ACOMPANHAMENTO SOCIAL (SAAS)**

No ano de 2023, o Gabinete de Atendimento Integrado deu lugar ao Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social por força do processo de delegação de competências operacionalizado em Abril, passando a ser tutelado pelo Município de Espinho por Protocolo com a Organização. Este

processo promoveu a reavaliação e transferência de todos os processos que se encontravam ativos, num total de 201 processos, correspondentes a 514 clientes, durante o mês de Abril, para, durante o mês de Maio, serem renegociados e assinados novamente todos os processos com necessidade de acompanhamento social.

Indicadores	Meta	Resultados
N.º de clientes	≥700	509
N.º de processos do GAI ativos	≥200	196/104
N.º de Atendimentos do GAI/GAP	≥1400	1716
N.º de subsídios eventuais aprovados	≥60	57
N.º de ações previstas e executadas	≥1548	1556
N.º de clientes apoiados alimentação	≥400	483
N.º de novas famílias acompanhadas	≥5	11
N.º de visitas domiciliárias	≥200	126
N.º de parceiros	29	35
N.º de encaminhamentos		487

Assim, ao longo do ano, o serviço acompanhou 196 famílias, num total de 509 clientes dos quais 104 se encontravam em situação de acompanhamento social, sendo que 50 eram processos de Ação Social (AS) e 54 eram processos de Rendimento Social de Inserção (RSI). Salienta-se que estiveram ativos 73 processos de RSI e 143 de AS, correspondentes a 149 contratualizações, 5 processos encerrados e 11 novas famílias. Foram efetuados 1716 atendimentos, 487 encaminhamentos, 126 visitas domiciliárias, tendo estado presentes em 59 reuniões. Foram aprovados 57 subsídios eventuais, dos 57 elaborados ao Município de Espinho salientando-se que, por atrasos inerentes ao processo de transferência de competências só foi possível apresentar e submeter pedidos de apoios económicos a partir do mês de Novembro e até 15 de Dezembro, o que trouxe um elevado fluxo de trabalho. Foram ainda apoiadas em alimentação 120 famílias num total de 345 clientes.

De salientar a continuidade do trabalho exigido no âmbito da atualização da Plataforma ASIP (Interface dos Parceiros) que constitui um significativo trabalho burocrático e, a continuidade do POAPMC/BA que significa um aumento da carga de trabalho devido às exigências do Programa implicando que o SAAS dedique, exclusivamente, a esta atividade, cerca de uma/duas semanas por mês, consoante as fases de distribuição.

No âmbito da intervenção desenvolvida, identifica-se como maiores problemáticas, as questões relacionadas com a habitação (ausência, sobrelotação, falta de condições de habitabilidade e rendas elevadas) e, com o envelhecimento da população (ausência de respostas, isolamento e falta de estrutura familiar de apoio).



Enquanto resposta de 1.ª linha o SAAS funciona como um importante elemento no sentido da informação, orientação e acompanhamento social, promovendo a inclusão social e a autonomização pessoal dos indivíduos e famílias.

O coordenador: Lino Alberto Silva Rodrigues

#### 6.16. ANÁLISE DE DESEMPENHO DO CONTRATO LOCAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL (CLDS)

O projeto CLDS 4G Espinho Vivo, projeto desenvolvido entre 2020 e 2023, em consórcio com a ADCE e o Centro Social de Paramos, como instrumento de combate à exclusão social no Concelho de Espinho, assenta numa intervenção de proximidade e capacitadora, com enfoque na criação de redes de colaboração institucional que permitam favorecer e aumentar a capacidade de resposta às múltiplas necessidades e problemáticas dos cidadãos e promover um desenvolvimento sustentável e inclusivo do território. Atua em 3 eixos: 1 - Emprego, formação e qualificação; 2 - Intervenção familiar, parental, preventiva da pobreza infantil; 3 - Promoção do envelhecimento ativo e apoio à população idosa. Este eixo, da responsabilidade da Cerciespinho, implementou 6 atividades que contribuem para o envelhecimento ativo e a autonomia das pessoas idosas, que combata a solidão e o isolamento e que desenvolva projetos de voluntariado vocacionados para o trabalho com populações envelhecidas. O projeto terminou em fevereiro de 2023, apresentando-se de seguida os indicadores de resultado aferidos e que permitem concluir que o eixo 3 atingiu e ultrapassou o número de participantes previstos de 604, intervindo com 758 idosos/as. As atividades tiveram uma execução superior a 100%, revelando o investimento e o impacto, para além da conclusão do mesmo, com a proposta de Conselho Sénior apresentada às Juntas de Freguesia e à Câmara Municipal de Espinho.

Atividades		Resultados previstos / alcançados					
N.º	Designação	Tipo	Propostos	Realizados			Tx Ex (%)
				Total	F	M	
13	<b>Conselho Sénior</b>	<b>Participantes</b>	<b>45</b>	<b>129</b>	<b>77</b>	<b>52</b>	<b>287%</b>
	Sessões de diagnóstico de necessidades; trabalhar a cidadania e a participação; desenvolver 3 propostas de necessidades a apresentar à Rede. (3 grupos, 15 idosos em 6 sessões.)	Pessoas idosas	45	129	77	52	287%
		PCDI	0	0	-	-	0%
		Sessões	18	116	-	-	644%
		Propostas	9	12	-	-	133%
14	<b>Exercitar a mente</b>	<b>Participantes</b>	<b>340</b>	<b>345</b>	<b>241</b>	<b>104</b>	<b>101%</b>
	Constituição de 9 grupos de trabalho para teste do kit de desenvolvimento cognitivo; disseminar o kit por 250 pessoas; 30 sessões/6 grupos/ 10 pessoas; 15 sessões/3 grupos.	Pessoas idosas	340	165	241	104	41%
		PCDI	0	37	19	18	0%
		Kit 4x20	250	250	-	-	100%
		Sessões	45	144	-	-	320%

15	<b>Experiências que sempre te direi</b>	<b>Participantes</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>122%</b>
	Histórias de empreendedorismo; memórias a serem apresentadas à comunidade. Valorizar a imagem social dos idosos,	Pessoas idosas	9	11	4	7	122%
		Sessões	9	13	-	-	144%
		Produto	1	1	-	-	100%
16	<b>Respostas Seniores</b>	<b>Participantes</b>	<b>100</b>	<b>134</b>	<b>104</b>	<b>30</b>	<b>134%</b>
	Criação de Guia para Idosos com informações diversas; desenvolver parcerias e recolher informação.	Pessoas idosas	100	134	104	30	134%
		Guias	100	134	-	-	134%
		Parceiros	40	67	-	-	168%
		Sessões	220	200	-	-	91%
17	<b>Momentos de Convívio</b>	<b>Participantes</b>	<b>60</b>	<b>69</b>	<b>55</b>	<b>14</b>	<b>115%</b>
	Desenvolver ações lúdicas, culturais e interinstitucionais,	Pessoas idosas	60	69	55	14	115%
		Sessões	30	45	-	-	150%
18	<b>Rede dos Amigos</b>	<b>Participantes</b>	<b>50</b>	<b>65</b>	<b>58</b>	<b>8</b>	<b>130%</b>
	Constituir 3 grupos de 10 voluntários para visitas e apoio aos idosos em isolamento ou incapacidade. Capacitar voluntários em 5 sessões cada grupo; visitas mensais.	Voluntários	30	36	35	1	120%
		Pessoas idosas	20	28	21	7	140%
		Sessões	15	26	-	-	173%
		Visitas	960	297	-	-	31%
		<b>Totais</b>	<b>604</b>	<b>758</b>	<b>543</b>	<b>215</b>	<b>125%</b>

A Técnica: Marisa Cruz

### 6.17. ANÁLISE DE DESEMPENHO DO BANCO ALIMENTAR E DE RECURSOS (BAR)

O BAR distribuiu alimentos a 647 pessoas do CC, CACI, CAVI, SAD, IP e CFP, roupa a 134 clientes e mobiliário a 24 famílias, representando cerca de 31 toneladas de alimentos e centenas de peças de roupa e uma trinta peças de mobiliário. A origem dos alimentos distribuídos, maioritariamente a clientes dos serviços da organização, inclui o Banco Alimentar e do POAPMC. Acresce que, em 2023, fornecemos refeições a 72 refugiados, alojados temporariamente na Pousada da Juventude de Espinho. Este serviço cumpriu a sua finalidade de responsabilidade e justiça social, criando uma dinâmica entre a comunidade e a população mais carenciada permitindo reciclar, reutilizar e evitar o desperdício e a produção de lixo, ou seja implementou a política socioambiental da organização.

Indicadores	Meta	Resultados	
		2022	2023
N.º de pessoas apoiadas /tipo (alimentação, roupa e mobiliário)	500	609	647
Quantidade de produtos entregues por tipo: Alimentação	30 Toneladas	31	31
Roupa	100	144	134
Mobiliário	50	10	24
N.º de ações de acompanhamento	10	11	11

#### 6.18. ANÁLISE DE DESEMPENHO DO SERVIÇO DE CEDÊNCIA DE PRODUTOS DE APOIO (SCPA)

Os/as 59 clientes SCPA beneficiaram de produtos de apoio como camas articuladas, cadeira de rodas, equipamentos de banho, entre outros, que revela a dimensão solidária deste serviço evidente no assegurar do transporte, montagem e desmontagem. Foi realizado o abate de alguns equipamentos, em mau estado, que esperamos substituir. Este serviço teve uma redução significativa de clientes decorrente do contato com os familiares e a deteção de muitos equipamentos sem utilização que foram devolvidos.

Indicadores	Meta	Resultados	
		2022	2023
N.º de pessoas apoiadas com continuidade	100	83; 83%	59
N.º de novos/as clientes	10	14; 140%	8
Quantidade de produtos recebidos	3	3	0

#### 6.19. ANÁLISE DE DESEMPENHO DOS PROJETOS, ESTUDOS, SERVIÇOS E ATIVIDADES COMPLEMENTARES (PESAC)

Os PESAC apresentam uma pequena dimensão financeira (cerca de 5.2% do orçamento) mas um contributo económico e social considerável, representando grandes poupanças monetárias mas igualmente ambientais. A este nível importa discriminar as múltiplas áreas dos produtos utilizados que geram economias e revelam a natureza ambiental e a estratégia de sustentabilidade implementada, patente na (re)utilização/reciclagem de equipamentos informáticos, EPI's, produtos de apoio, roupa, material administrativo, jogos, mobiliário, alimentos, refeições, papel, tampinhas, reciclagem materiais e venda, reciclagem papel, vidro, plástico, roupa, pilhas e compostagem.

Indicadores	Meta	Resultados	
		2022	2023
Tipo de produtos elaborados /vendidos: atividades ocupacionais; atividades expressivas; atividades oficinais	7	Executado	7
N.º de campanhas	10	28	41
Montantes angariados por tipologia: Paineis solares, Produção, Reciclagem de roupa	100.000,00€	30.144,96	91.947,97
Produtos utilizados	15	64	21
N.º de candidaturas e de projetos aprovados	10	19	32
N.º de entidades/pessoas apoiadas (viaturas, tampinhas, outros)	8	24	23



## 7. ÂMBITOS DE INOVAÇÃO E DE MELHORIA CONTÍNUA

Ação Inovação	Atividades realizadas
Desenvolvimento de projetos orientados para necessidades identificadas e em função de oportunidades de parceria ou financiamento - SKILLS e DNA3	O projeto DNA3 previa 7 ações e foram executadas 6, que incluíram a renovação da informação do site, o Projeto "Coração Verde" com a Lipor, a elaboração de um sistema de avaliação da satisfação dos parceiros, de avaliação de desempenho e do impacto elaborados e implementados. Acresce a disseminação do PPRG. O SKILLS, Consórcio Europeu, desenvolveu a estrutura de conteúdos para a formação de profissionais de Vida independente.
Ações Melhoria	Atividades Realizadas
Implementação do Plano de desenvolvimento da Qualidade	Foram implementados todas as atividades de planeamento pelos/as coordenadores/as, com a disseminação e participação de todos/as os/as colaboradores/as em cada serviço e foi implementada o Sistema de Avaliação de Desempenho e de Impacto, que consta no PAO 2024.
Elaboração e implementação do plano de Higiene, segurança e Saúde no Trabalho e MAP	Foram realizadas as consultas a todos/as os/as colaboradores/as e as auditorias e relatórios dos edifícios. Foi realizada formação para os/as colaboradores/as sobre riscos profissionais e realizada a avaliação da HSST pelos/as colaboradores/as.
Implementação do Plano de Manutenção	Efetou-se manutenção reativa e planeada quer em termos de equipamentos, infraestruturas e viaturas. Foram asseguradas as vistorias de gás e do sistema elétrico, SCIE e outros sistemas.
Desenvolvimento do sistema de monitorização e registo do CRI	Desenhou-se o modelo do relatório anual que foi desenvolvido e enviado aos agrupamentos. Realizou-se ainda a avaliação da satisfação dos parceiros e profissionais com articulação no CRI.
Implementação de 2 ações do Plano de Igualdade	Foram estabelecidos 12 protocolos com empresas e serviços diversos. Foi constituído por votação em cada serviço e por categorias profissionais a eleição/nomeação dos/as representantes para o Conselho Consultivo.
Desenvolvimento e implementação de ações de literacia tecnológica para os colaboradores	Foram desenvolvidas análises e testes em vários sistemas para serem utilizados pelos/as colaboradores/as, nomeadamente Trelo e Excell. A implementação, do sistema mais ajustado e funcional está prevista para 2024

## ANÁLISE DO DESEMPENHO DA MELHORIA CONTÍNUA

Indicadores	2020	2021	2022	2023	
				Metas	Execução
N.º clientes	2426	2506	2286	2852	2587
N.º serviços/projetos	17	16	15	18	19
Taxa de execução dos objetivos PDI	93%	95.4%	98%	93%	94%
Taxa de satisfação dos/as clientes	92%	95%	95%	90%	91%
N.º ATI	356	206	274	200	524
N.º ASCT/AI	679	1103	1307	800	1958
Taxa de execução dos objetivos do PAO	158%	110%	99%	100%	130%
Taxa de satisfação colaboradores/as	68%	71%	70%	70%	79%



Total de gastos	2.214.894,75€	2.297.335,76€	2.360.882,26€	2.577.020,63€	2.734.979,67€
Total de rendimentos	2.200.101,87€	2.300.322,40€	2.390.652,03€	2.583.501,01€	2.703.907,72€
Resultado Líquido	-14.792,88€	2.986,64€	29.769,77€	6.480,38€	-31.071,95€
Meios financeiros líquidos	281.957,76€	384.935,99€	228.086,79€	+350.000,00€	243.050,89€
Peso dos subsídios públicos	89%	89.2%	89%	90.2	89.3%

Verificamos aumento no n.º de serviços e no n.º de clientes, pese embora a lista de espera de clientes em vários serviços - Lar (296), CACI (83), SAD (35), CAVI (69), RAI (15), CFP (4), IPI (93) e CC (3). Os projetos Lar II e CACI II podem responder a estas necessidades bem como a celebração do Acordo de Cooperação para Serviço de Apoio à Vida Independente (SAVI) permitirá aumentar o n.º de clientes. Acresce as candidaturas ao CAARPD e à ELI Espinho que atuam sobre as imensas listas de espera. Verificamos um aumento significativo nas ASCT e ATI, evidenciadores da dimensão inclusiva dos serviços. Reconhecemos um aumento no orçamento e nos meios financeiros, indispensáveis para o funcionamento de uma estrutura significativa da Cerciespinho - 3 polos, 7 edifícios, 11 viaturas, 108 colaboradores/as, 2286 clientes. No entanto, o RL negativo é preocupante e identificamos um elevado peso dos subsídios públicos no financiamento, aspeto inultrapassável considerando que prestamos serviços sociais à população, da responsabilidade do Estado, produzindo bens públicos, como a coesão territorial, coesão social e económica e promoção da saúde.

## 8. ANÁLISE GLOBAL 2023

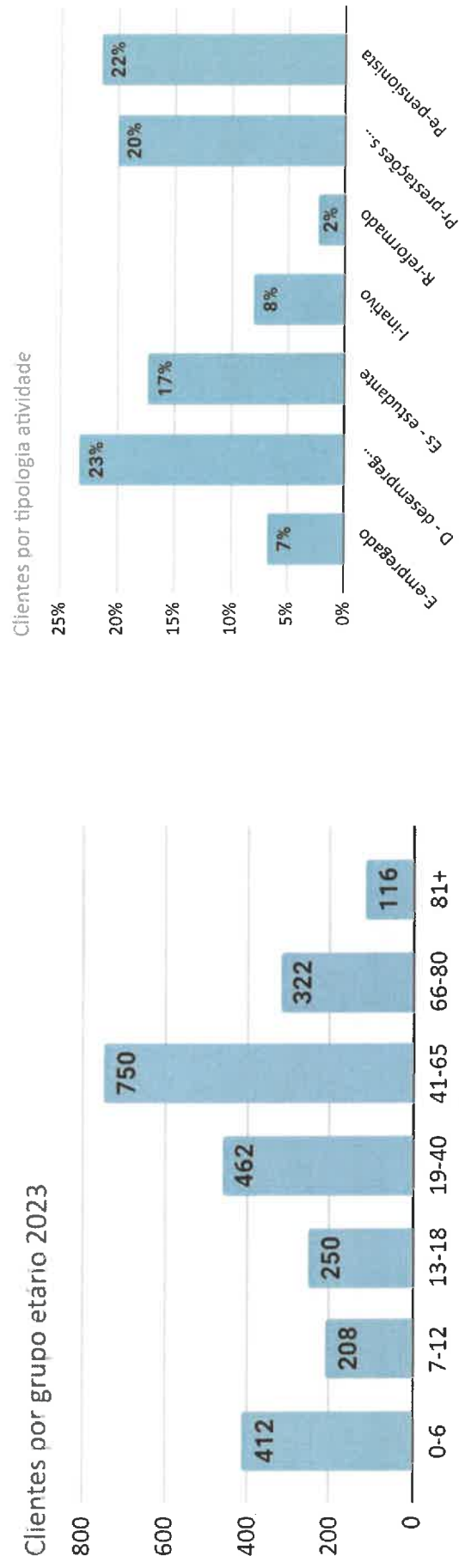
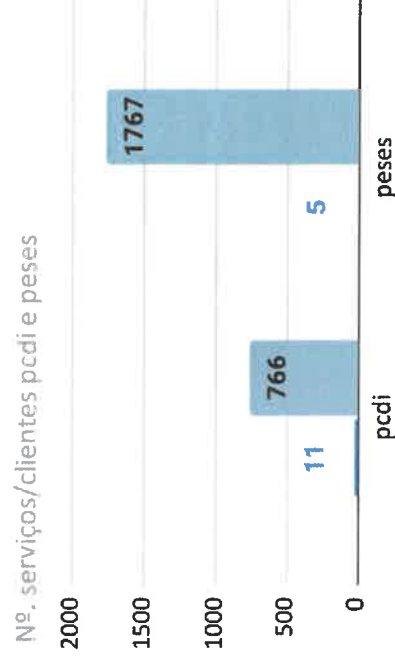
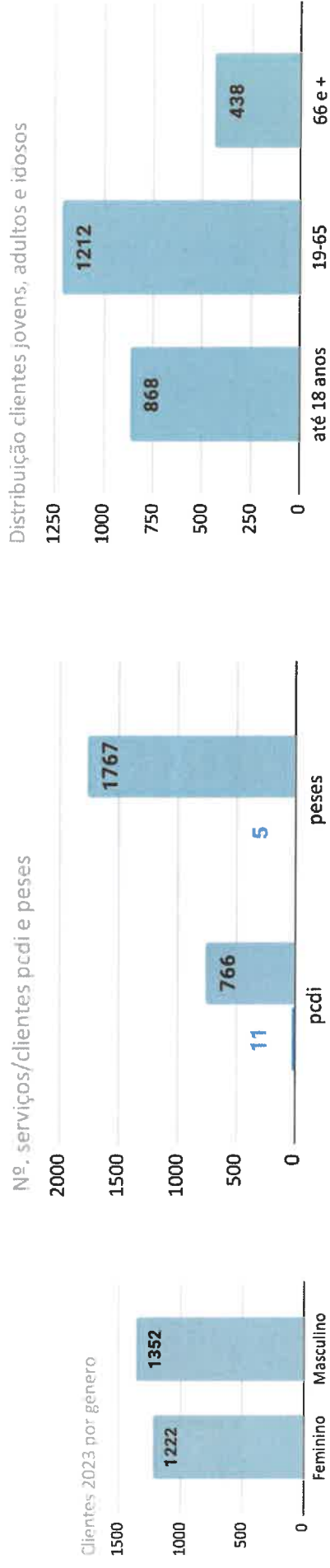


Conselho de Administração

*(Handwritten signatures)*

## 9. ANEXOS

### 9.1. CARACTERIZAÇÃO DOS/AS CLIENTES

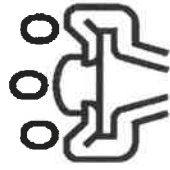


## 9. 2. PRINCÍPIOS COOPERATIVOS



Adesão  
Voluntária e  
livre

- .152 cooperantes;
- .Conselho de administração com 2 pais, 5 colaboradores e 2 membros da comunidade;
- .automação dos clientes e familiares para integração nos serviços;
- .Colaboradores nacionais, imigrantes e pdci; convidados a serem cooperantes;
- . 2587 clientes, 766 pdci, 1821 peses



Gestão  
Democrática

- .1 pessoa, 1 voto;
- .gestão participada: DG; 10 Coordenadores; Conselho Consultivo colaboradores;
- .14 reuniões coordenadores e 329 das equipas dos serviços;
- .79% de sugestões de clientes, colaboradores com provimento
- .Participação de clientes, famílias e parceiros no PDI e atividades



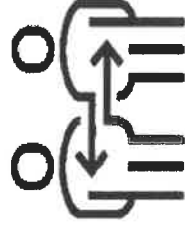
Autonomia e  
Independência

- .Autonomia na contratação de serviços e bens e na contratação e gestão de recursos humanos;
- .Clientes escolhem participar nas 524 ATI e participam na definição do seu PDI;
- . 909 comportamentos reveladores de empowerment nos clientes;
- .213 atividades promotoras de empowerment
- . 251.691€ de receitas próprias



Interesse  
pela  
comunidade

- .Integramos o CLAS, CG AEMGA, CCEPME; CM Educação; Polo Confecoop;
- .647 pessoas apoiadas no BAR/POAPMC; 59 no SCPA; 7 Oficinas de produção;
- .23 apoios a entidades;
- . Projetos para responder às listas de espera: Lar II, CACI II, CAARPD, EII Espinho, EMMIS, Projetos Inovadores SS



Intercooperação

- .368 parceiros
- .22 participações em investigações;
- . 125 estágios, voluntários e TC;
- .426 Atividades Inclusivas
- .1958 Ações sociais, culturais e técnicas
- . 43 visitas;
- .32 entidades apoiadas
- .59 projetos (incluindo 2 europeus)
- .3 serviços em consórcio



Educação e  
formação

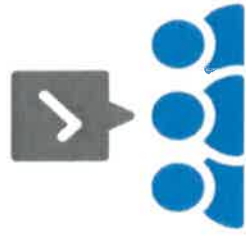
- .Processo de RVCC com 30 colaboradores;
- .29.3 horas médias de formação;
- .90 ações de formação interna e externa;
- . CRI, CFP, CC e IPI com atividades de promoção do sucesso escolar para clientes
- .526 ações de sensibilização para a comunidade



Participação  
económica

- .3 títulos cada Cooperante;
- .133 parceiros nas vendas de 15 produtos
- .Comparticipações familiares em 35% dos serviços mas cálculo em função do RPC, isenções e revisões;
- .65% dos serviços gratuitos
- .Compensações monetárias a clientes;
- . 41 pedidos de apoios materiais

9.3. DIREITOS COOPERATIVOS



Democracia

- . 343 reuniões de serviços;
- . 837 reuniões externas;
- . 54 clientes integram Grupos de Autorrepresentantes (GAR)
- . 41 atividades dos GAR
- . 74% dos clientes envolvidos na revisão dos programas;
- . 245 ações para melhorar o rigor e transparência



Responsabilidade Social

- . 11 serviços para pessoas com deficiência, de crianças a idosos;
- . 6 serviços para pessoas em situação de exclusão;
- . 88% de satisfação das partes interessadas (91% clientes; 79% colaboradores; 93% parceiros 100% financiadores);
- . 2 clientes com Acompanhantes da Organização;
- . Contratação dos serviços com clientes



Igualdade

- . 2587 clientes pcdi e peses;
- . 109 colaboradores (incluindo imigrantes e pcdi)
- . Não discriminação de clientes, famílias, e colaboradores;
- . ações concertadas para aumentar a acessibilidade e o usufruto dos direitos para clientes e colaboradores



Autoajuda

- . 28 benefícios a colaboradores;
- . apoio psicossocial a clientes e colaboradores;
- . 77% dos clientes beneficiam de mais que 1 serviço
- . 174 apoios complementares a clientes
- . 32 apoios apoiados;
- . 65 ações de reciclagem, reutilização e poupança de energia



Solidariedade

- . 766 clientes do BAR beneficiaram de distribuição de alimentos, roupa, mobiliário e outros bens;
- . 72 refugiados apoiados na alimentação e serviços;
- . 23 apoios a entidades (transportes, bens e atividades)
- . 20 representações e participações em Conselhos e estruturas
- . 174 apoios complementares a clientes

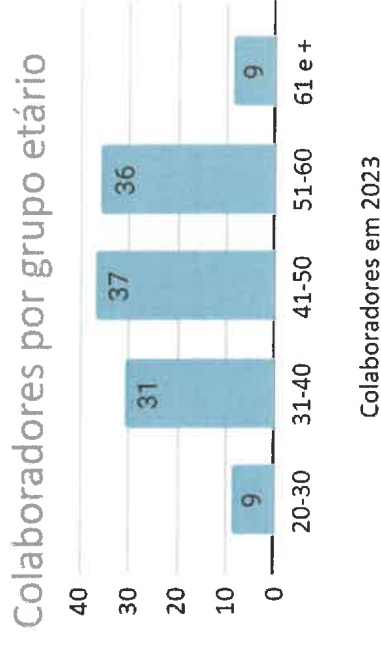
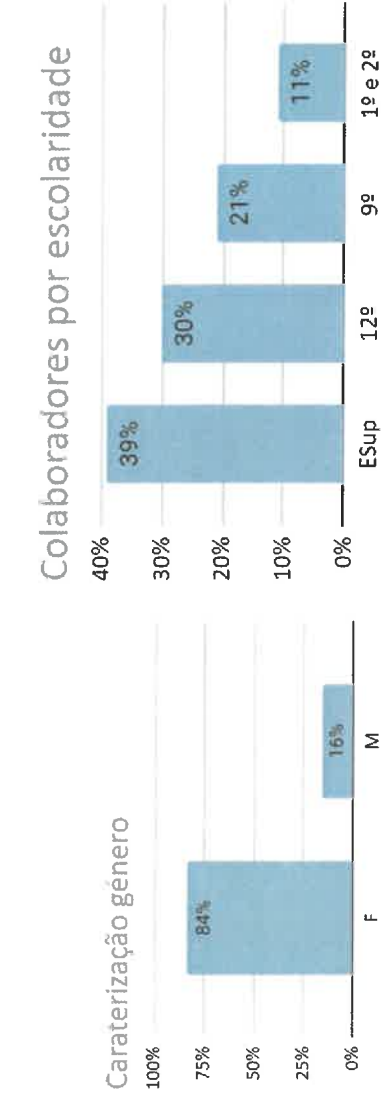
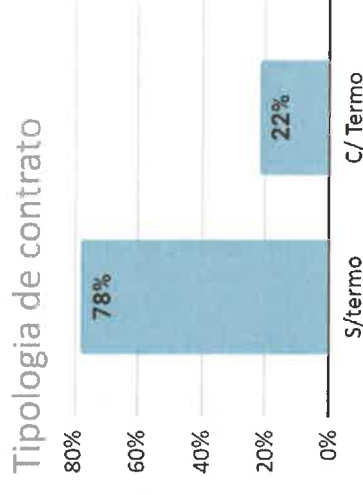
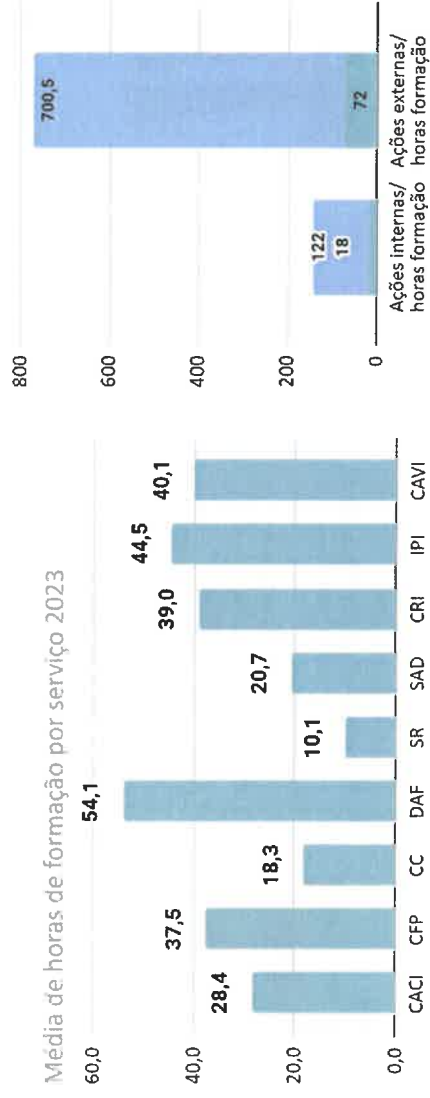


Equidade

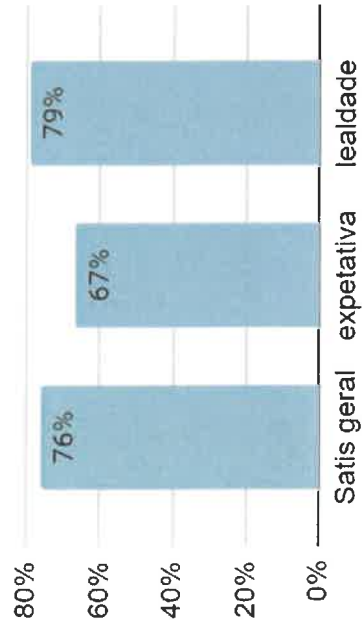
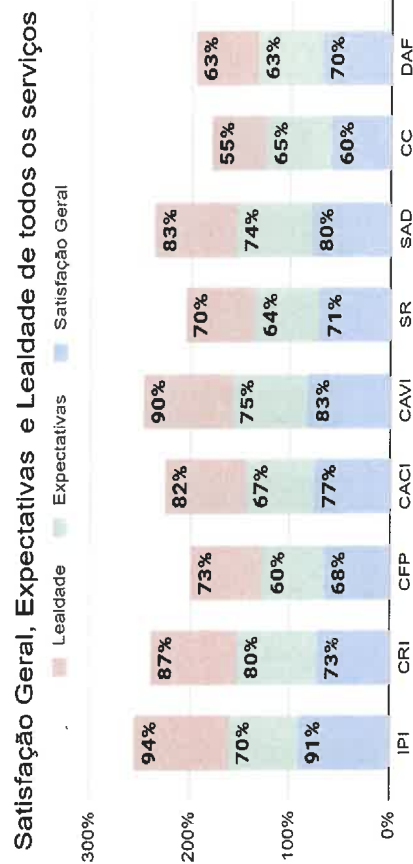
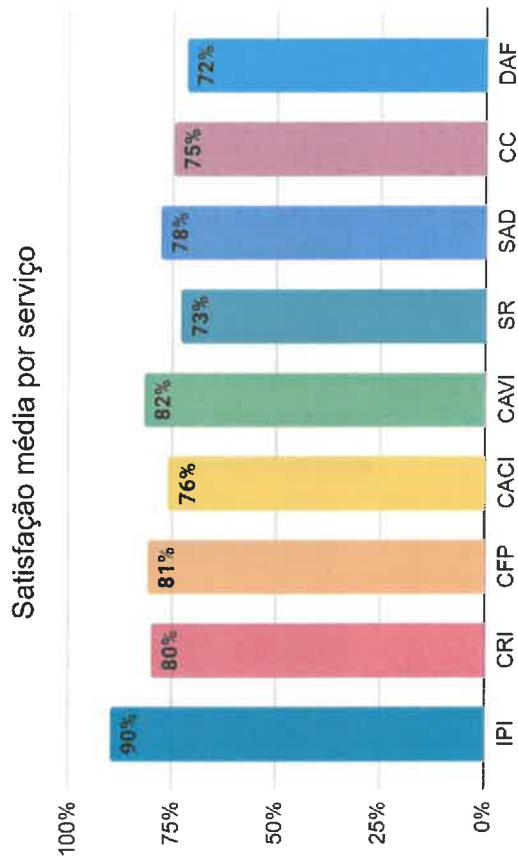
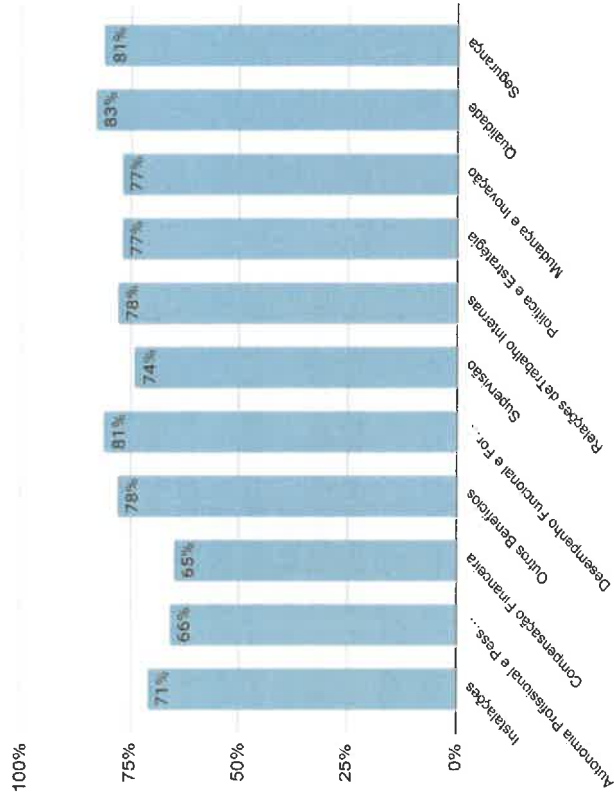
- . Individualização e personalização dos serviços prestados através dos planos de desenvolvimento individual (PDI);
- . 526 ações de sensibilização;
- . PDI elaborados com a participação dos clientes e famílias;
- . PDI respondem às necessidades, interesses e preferências dos clientes;
- . Reinvestimento dos Resultados Líquidos na Cercial Espinho;



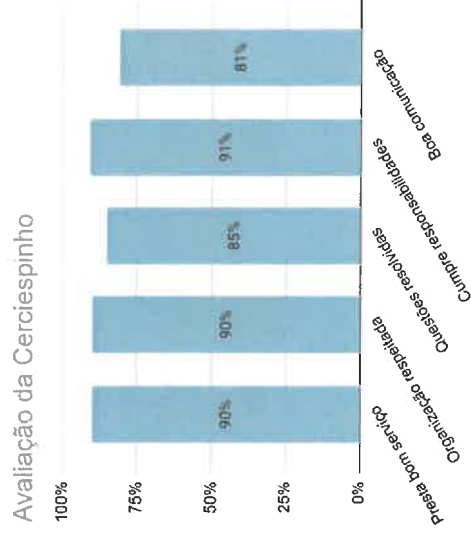
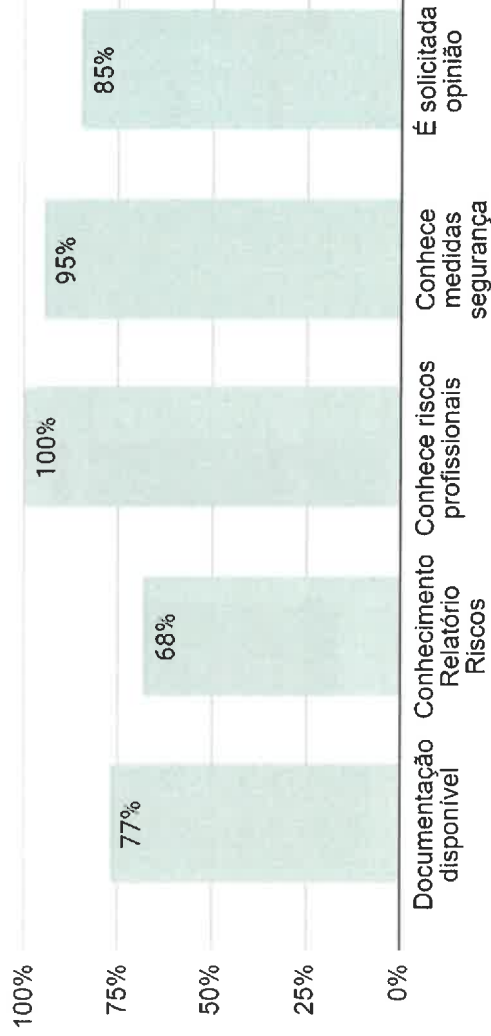
#### 9.4. CARATERIZAÇÃO E SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES E PARCEIROS



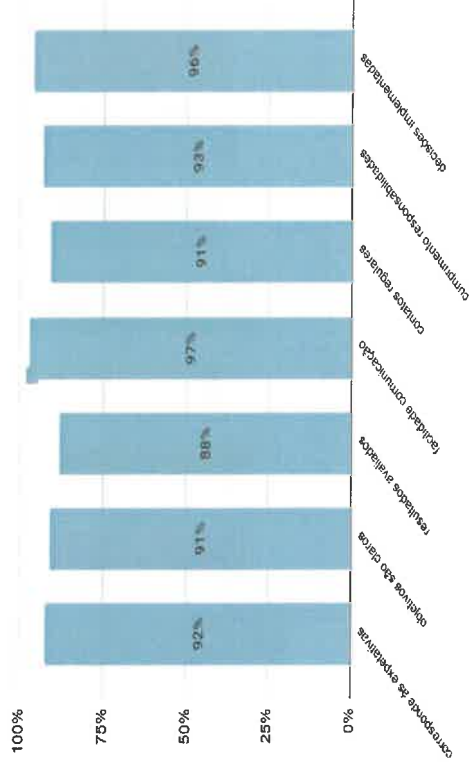
Satisfação dos colaboradores por dimensão



## Serviços HSST

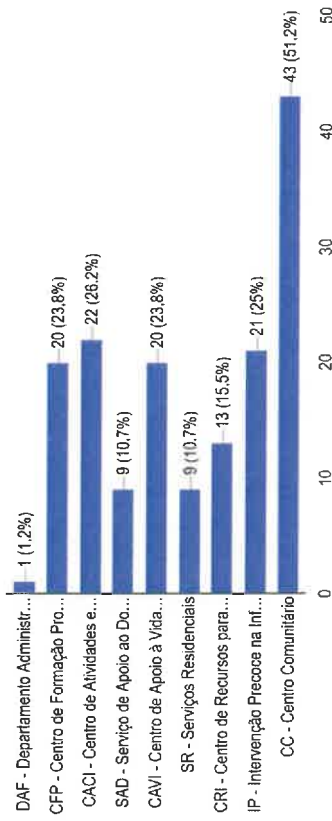


## Satisfação com a parceria



## Qual o serviço(s) com que desenvolve a parceria:

84 respostas



## 9.5. PÓLOS E RECURSOS

Pólos		Serviços	Caracterização dos Espaços	Recursos Humanos Internos	Morada
Pólo de Anta Instalações cedidas pela Câmara Municipal de Espinho		Centro de Recursos para a Inclusão (CRI) Centro de Atividades Ocupacionais I (CAO I) Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) Serviço de Cedência de Produtos de Apoio (SCPA) Banco Alimentar e de Recursos (BAR) Intervenção Precoce (IP) Unidade Móvel de Apoio à Comunidade (UMAC) Departamento Administrativo-Financeiro Serviços e Atividades Complementares (SAC)	11 Salas de atividades; 1 Ginásio; 8 Gabinetes 10 WC; 5 Espaços de armazenamento Espaço de convívio e lúdico interno e externo 1 Refeitório 1 Lavandaria	DAF - 6 CAO - 14* SAD - 10* CRI - 4* IP - 5* Total - 39**	Rua 25 de Abril, n.º 1496, Anta
Pólo da Idanha	Centro de Formação e Reabilitação	Centro de Formação Profissional (CFP) Serviços e Atividades Complementares (SAC) Oficinas de Produção (OP) Centro de Recursos do IIEFP (CR)	9 Salas de atividades; 6 Gabinetes; 6 WC 1 Espaço de armazém Espaço lúdico interno e externo, 1 Refeitório	CFP- 10*	Rua do Louredo, n.º 144 Idanha, Anta
Propriedade da Cerciespinho	Centro Residencial Ocupacional	Departamento Residencial Lar e RA Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) Centro de Atividades Ocupacionais II (CAO II) Serviços e Atividades Complementares (SAC)	18 Quartos; 4 Gabinetes; 6 Salas de Ativ; 1 Ginásio; 17 WC; 3 Cozinhas; 1 Refeitório; 2 Salas de estar; 1 Sala de jantar	SR - 26* CAO II- 12* Total - 35**	Rua do Louredo, n.º 90, Idanha, Anta
Escola Cedida CME	CAVI	Centro de Apoio à Vida Independente Horizontes	2 salas; 1 Gabinete; 3 WC	22	Rua da Lagarta, 126,
Pólo da Ponte de Anta - Instalações alugadas/cedidas; TO propriedade		Centro Comunitário (CC) Contrato Local de Desenvolvimento Social (CLDS) POAPMC - Programa Operacional Apoio Mais Carenciados Serviços e Atividades Complementares (SAC)	6 Salas de Atividades; 3 Gabinetes; 1 Ginásio 5 WC; 1 Armazém, Espaço lúdico interno e externo	CC - 5 CLDS - 1 Total - 6	Bairro da Ponte de Anta (Bloco G e Bloco 1)
* Identifica os serviços em que existem colaboradores/as que são comuns a outros					
**O total de colaboradores/as não contabiliza duplamente pessoas que estão afetadas a mais que um serviço				<b>108</b>	<b>Total</b>



## 10. RELATÓRIO DE CONTAS

CERCIESPINHO - Cooperativa de Educação e Reabilitação do Cidadão Inadaptado, CRL			
NIF: 500638870		Moeda: Euro (€)	
BALANÇO EM : 31 de dezembro de 2023			
RUBRICAS	NOTAS	PERÍODOS	
		31/12/2023	31/12/2022
<b>ATIVO</b>			
<b>Ativo não corrente</b>			
Ativos fixos tangíveis	4	1.626.701,06	1.642.139,76
Ativos intangíveis	5	1.440,08	1.305,50
Investimentos financeiros	11	11.518,24	11.734,82
Outros créditos e ativos não correntes	4	48.655,20	555.500,08
		<b>1.688.314,58</b>	<b>2.210.680,16</b>
<b>Ativo Corrente</b>			
Inventários	7	6.107,34	6.539,17
Créditos a receber	11	20.826,87	15.703,52
Estado e outros entes públicos	15	2.682,05	1.900,33
Fundadores/benem./ patrocín./doadores/assoc./membros		136,00	128,00
Diferimentos		1.686,30	1.603,43
Outros ativos correntes	11	257.615,27	293.883,31
Caixa e depósitos bancários	14	243.050,89	228.086,79
		<b>532.104,72</b>	<b>547.844,55</b>
<b>TOTAL DO ATIVO</b>		<b>2.220.419,30</b>	<b>2.758.524,71</b>
<b>FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO</b>			
<b>Fundos Patrimoniais</b>			
Fundos		10.825,00	10.825,00
Reservas		1.104.201,11	1.074.431,34
Resultados transitados		20.483,52	20.483,52
Ajustamentos / outras variações nos fundos patrimoniais		504.752,29	528.539,15
Resultado líquido do período		-31.071,95	29.769,77
<b>TOTAL DOS FUNDOS PATRIMONIAIS</b>		<b>1.609.189,97</b>	<b>1.664.048,78</b>
<b>Passivo</b>			
<b>Passivo não corrente</b>			
Financiamentos obtidos	6, 11	179.201,11	200.359,63
Diferimentos		8.604,40	518.961,53
		<b>187.805,51</b>	<b>719.321,16</b>
<b>Passivo corrente</b>			
Fornecedores		35.747,70	29.471,44
Estado e outros entes públicos		44.461,51	42.839,91
Financiamentos obtidos		23.660,39	26.162,26
Diferimentos		80.728,10	84.575,27
Outros passivos correntes	11	238.826,12	192.105,89
		<b>423.423,82</b>	<b>375.154,77</b>
<b>TOTAL DO PASSIVO</b>		<b>611.229,33</b>	<b>1.094.475,93</b>
<b>TOTAL DOS FUNDOS PATRIMONIAIS E DO PASSIVO</b>		<b>2.220.419,30</b>	<b>2.758.524,71</b>

O Contabilista Certificado, n.º 9746

O Conselho de Administração

*Carminha Oliveira Almeida*

*Carminha Oliveira Almeida*

Rua do Louredo, n.º 90 - Anta | Apartado 177 4501 - 909 Espinho | Telefone 227319061

66/89

E-Mail: [cerciespinho@cerciespinho.org.pt](mailto:cerciespinho@cerciespinho.org.pt) | Site: [www.cerciespinho.org.pt](http://www.cerciespinho.org.pt)

*H. Lagalhaes*

*Har*

*Bun*

CERCIESPINHO - Cooperativa de Educação e Reabilitação do Cidadão Inadaptado, CRL			
DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZAS		NIF	500638870
PERÍODO FINDO EM : 31 de dezembro de 2023		Moeda	Euro (€)
RENDIMENTOS E GASTOS	NOTAS	PERÍODOS	
		31/12/2023	31/12/2022
Vendas e serviços prestados	8	196.699,78	185.057,21
Subsídios, doações e legados à exploração	10	2.415.038,54	2.129.276,34
Variações nos inventários da produção		216,00	167,00
Trabalhos para a própria entidade		0,00	0,00
Custo dos inventários vendidos e das matérias consumidas		-51.036,96	-36.839,52
Fornecimentos e serviços externos	8	-507.806,67	-410.184,48
Gastos com o pessoal	12	-1.936.049,74	-1.755.756,06
Ajustamentos de inventários (perdas/reversões)		0,00	0,00
Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)		0,00	0,00
Provisões (aumentos/reduções)		0,00	0,00
Provisões específicas (aumentos/reduções)		0,00	0,00
Outras imparidades (perdas/reversões)		0,00	0,00
Aumentos/reduções de justo valor		-18,72	-11,58
Outros rendimentos	15	91.947,97	75.910,48
Outros gastos	15	-160.511,70	-95.841,93
<b>Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos</b>		<b>48.478,50</b>	<b>91.777,46</b>
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	4, 5	-69.609,21	-58.605,83
<b>Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)</b>		<b>-21.130,71</b>	<b>33.171,63</b>
Juros e rendimentos similares obtidos	14	0,35	190,35
Juros e gastos similares suportados	6	-9.941,59	-3.592,21
<b>Resultado antes de impostos</b>		<b>-31.071,95</b>	<b>29.769,77</b>
Imposto sobre o rendimento do período	15	0,00	0,00
<b>Resultado líquido do período</b>		<b>-31.071,95</b>	<b>29.769,77</b>

O Contabilista Certificado, n.º 9746

Carminda Diniz da Silva Nunes

O Conselho de Administração

José Carlos  
 Carlos Diniz da Silva Nunes  
 Helena Magalhães  
 Carlos Diniz da Silva Nunes  
 José Diniz  
 Hugo

CERCIESPINHO - Cooperativa de Educação e Reabilitação do Cidadão Inadaptado, CRL

NIF: 500638870

Moeda: Euro (€)

DEMONSTRAÇÃO DE FLUXOS DE CAIXA : 31 de dezembro de 2023

RUBRICAS	NOTAS	PERÍODOS	
		31/12/2023	31/12/2022
<b>FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS</b>			
Recebimentos de clientes e utentes		189.765,27	176.061,18
Pagamentos de apoios		-3.040,00	-2.985,00
Pagamentos de bolsas		-105.717,15	-67.658,43
Pagamentos a fornecedores		-601.236,21	-481.749,61
Pagamentos ao pessoal		-1.287.727,31	-1.177.660,18
<b>Caixa gerada pelas operações</b>		<b>-1.807.955,40</b>	<b>-1.553.992,04</b>
Pagamento/recebimento do imposto sobre o rendimento			
Outros recebimentos/pagamentos		1.914.829,71	1.435.839,77
<b>Fluxos de caixa das atividades operacionais (1)</b>		<b>106.874,31</b>	<b>-118.152,27</b>
<b>FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO</b>			
Pagamentos respeitantes a:		<b>-59.754,25</b>	<b>-31.485,02</b>
Ativos fixos tangíveis	4	-53.440,54	-3.987,69
Ativos intangíveis	4	-1.180,80	
Investimentos financeiros	11	-1.620,66	-4.807,08
Outros ativos	4	-3.512,25	-22.690,25
Recebimentos provenientes de:		<b>1.446,02</b>	<b>22.542,56</b>
Investimentos financeiros	11	1.440,59	4.608,80
Subsídios ao investimento	10	0,00	17.500,00
Juros e rendimentos similares	14	5,43	433,76
<b>Fluxos de caixa das atividades de investimento (2)</b>		<b>-58.308,23</b>	<b>-8.942,46</b>
<b>FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO</b>			
Recebimentos provenientes de:		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
Realização de fundos		0,00	0,00
Pagamentos respeitantes a:		<b>-33.601,98</b>	<b>-29.754,47</b>
Financiamentos obtidos	6	-23.660,39	-26.162,26
Juros e gastos similares	6	-9.941,59	-3.592,21
<b>Fluxo de caixa das atividades de financiamento (3)</b>		<b>-33.601,98</b>	<b>-29.754,47</b>
<b>Variação de caixa e seus equivalentes (1+2+3)</b>		<b>14.964,10</b>	<b>-156.849,20</b>
<b>Efeito das diferenças de câmbio</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>Caixa e seus equivalentes no início do período</b>		<b>228.086,79</b>	<b>384.935,99</b>
<b>Caixa e seus equivalentes no fim do período</b>		<b>243.050,89</b>	<b>228.086,79</b>

O Contabilista Certificado, n.º 9746

*@aureindaoliveira* *Alc. Nunes*

O Conselho de Administração

*Henrique H. Galvão*  
*José Pessa*

**CERCIESPINHO - Cooperativa de Educação e Reabilitação do Cidadão Inadaptado, CRL**  
**DEMONSTRAÇÃO DAS ALTERAÇÕES NOS FUNDOS PATRIMONIAIS**  
**NO PERÍODO: 2022**

DESCRIÇÃO	Notas	FUNDOS PATRIMONIAIS ATRIBUÍDOS AOS INSTITUIDORES DA ENTIDADE-MÃE										Interesses que não controlam	Total dos fundos patrimoniais
		Fundos	Excedentes técnicos	Reservas	Resultados transitados	Excedentes de reavaliação	Ajust/outras var. nos fundos patrimoniais	Resultado líquido do período	Total				
POSIÇÃO NO INÍCIO DO PERÍODO N-1	1	10.825,00	0,00	1.071.444,70	35.276,40	0,00	557.134,13	-14.792,88	1.659.842,35	0,00	1.659.842	0,00	1.659.842
ALTERAÇÕES NO PERÍODO				2.986,64			-3.557,92		-3.557,92		-3.557,92		-3.557,92
Outras alterações reconhecidas nos fundos patrim.	2	0,00	0,00	2.986,64	0,00	0,00	-3.557,92	-2.986,64	-3.557,92	0,00	-3.557,92	0,00	-3.557,92
RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO	3							29.769,77	29.769,77		29.769,77		29.769,77
RESULTADO INTEGRAL	4 = 2+3							26.783,13	26.783,13		26.783,13		26.783,13
OPERAÇÕES COM INSTITUIDORES NO PERÍODO													
Fundos	5	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
POSIÇÃO NO FIM DO PERÍODO N-1	6 = 1+2+3+5	10.825,00	0,00	1.074.431,34	20.483,52	0,00	528.539,15	29.769,77	1.664.048,78	0,00	1.664.048,78	0,00	1.664.048,78

Moeda: Euro €



CERCIESPINHO - Cooperativa de Educação e Reabilitação do Cidadão Inadaptado, CRL  
 DEMONSTRAÇÃO DAS ALTERAÇÕES NOS FUNDOS PATRIMONIAIS NO PERÍODO: 2023

Moeda: Euro €

DESCRIÇÃO	Notas	FUNDOS PATRIMONIAIS ATRIBUÍDOS AOS INSTITUIDORES DA ENTIDADE-MÃE										Interesses que não contrariam	Total dos fundos patrimoniais
		Fundos	Excedentes técnicos	Reservas	Resultados transitados	Excedentes de reavaliação	Ajust/outras var. nos fundos patrimoniais	Resultado líquido do período	Total				
POSIÇÃO NO INÍCIO DO PERÍODO N 6		10.825,00	0,00	1.074.431,34	20.483,52	0,00	528.539,15	29.769,77	1.664.048,78	0,00	1.664.048,78	0,00	1.664.048,78
ALTERAÇÕES NO PERÍODO													
Outras alterações reconhecidas nos fundos patrim.				29.769,77			-23.786,86	-29.769,77	-23.786,86				-23.786,86
RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO 7		0,00	0,00	29.769,77	0,00		-23.786,86	-29.769,77	-23.786,86				-23.786,86
RESULTADO INTEGRAL 8													
OPERAÇÕES COM INSTITUIDORES NO PERÍODO 9 = 7+8													
Fundos													
	10	0,00	0,00	0,00	0,00		0,00	0,00	0,00				0,00
POSIÇÃO NO FIM DO PERÍODO N 6+7+8+10		10.825,00	0,00	1.104.201,11	20.483,52	0,00	504.752,29	-31.071,95	1.609.189,97	0,00	1.609.189,97	0,00	1.609.189,97

O Contabilista Certificado, n.º 9746

*Carminda Oliveira Alves Nunes*

O Conselho de Administração

*M. F. Alves*  
*Belivibe*  
*A. Magalhães*

Rua do Louredo, n.º 90 - Anta | Apartado 177 4501 - 909 Espinho | Telefone 227319061

E-Mail: [cerciespinho@cerciespinho.org.pt](mailto:cerciespinho@cerciespinho.org.pt) | Site: [www.cerciespinho.org.pt](http://www.cerciespinho.org.pt)

70/89

*Ferreira*

## RESULTADOS POR SERVIÇO

RESPOSTAS	PERÍODO EXECUÇÃO	FINANCIAMENTO PÚBLICO	GASTOS	RENDIMENTOS	RESULTADOS
CACI UN. I	jan - dez	280.621,60	295.263,40	311.078,51	15.815,11
CACI UN. II	jan - dez	240.532,77	269.066,34	260.686,69	-8.379,65
SAD	jan - dez	185.850,70	237.099,48	251.810,70	14.711,22
Centro Comunitário	jan - dez	137.301,99	122.681,51	137.301,99	14.620,48
Lar Residencial	jan - dez	407.131,00	465.930,24	470.936,50	5.006,26
Residência de Aut.e Incl.	jan - dez	95.182,88	121.845,27	104.099,67	-17.745,60
Intervenção Precoce	jan - dez	132.122,98	115.071,35	132.122,98	17.051,63
SAAS	abr - dez	37.954,88	35.607,52	37.954,88	2.347,36
C.Rec. para a Inclusão	jan - dez	36.741,68	38.298,01	36.741,68	-1.556,33
POAPMC/PAC	jan - nov	7.953,88	5.026,21	7.953,88	2.927,67
MAVI- Financ.POISE	jan - jun	159.675,90	179.090,14	159.675,90	-19.414,24
MAVI- Financ.SS	jul - dez	168.235,44	164.875,28	168.235,44	3.360,16
Formação Profissional	jan - dez	446.020,81	456.851,37	447.634,81	-9.216,56
CLDS	jan	3.184,66	3.184,66	3.184,66	0,00
Centro de Recursos	jan - dez	5.441,06	5.441,06	5.441,06	0,00
SKILLS	jan - dez	17.208,80	17.254,91	17.208,80	-46,11
Estágio Profissional	jan - dez	8.877,51	13.696,85	8.877,51	-4.819,34
Out. Gastos e Rend.	jan - dez	45.000,00	178.754,48	142.961,71	-35.792,77
Resultados Financeiros	jan - dez	0,00	9.941,59	0,35	-9.941,24
<b>TOTAL EXECUTADO NO ANO</b>		<b>2.415.038,54</b>	<b>2.734.979,67</b> (A)	<b>2.703.907,72</b> (A)	<b>-31.071,95</b>
<b>ORÇAMENTO APROVADO EM ASSEMBLEIA</b>			<b>2.577.020,63</b>	<b>2.583.501,01</b>	<b>6.480,38</b>
<b>ORÇAMENTO EM VIGOR NO ANO (B)</b>			<b>3.038.433,54</b>	<b>3.039.881,01</b>	<b>1.447,47</b>
<b>% EXECUÇÃO (A/B)</b>			<b>90%</b>	<b>88,9%</b>	

**VARIAÇÃO DE GASTOS E RENDIMENTOS 2022/2023**

	2023	2022	peso percentual 2023	valor da variação 22/23
Custo inventários vendidos e mat.cons.	51.036,96	36.839,52	1,87%	14.197,44
Fornecimento e serviços externos	507.806,67	410.184,48	18,57%	97.622,19
Gastos com o pessoal	1.936.049,74	1.755.756,06	70,79%	180.293,68
Gastos de depreciação e amortização	69.609,21	58.605,83	2,55%	11.003,38
Perdas por reduções de justo valor	23,80	62,23	0,001%	-38,43
Outros gastos	160.511,70	95.841,93	5,87%	64.669,77
Gastos de financiamento	9.941,59	3.592,21	0,36%	6.349,38
<b>total</b>	<b>2.734.979,67</b>	<b>2.360.882,26</b>	<b>100,00%</b>	<b>374.097,41</b>
Vendas e Prestações de serviços	196.699,78	185.057,21	7,27%	11.642,57
Variações nos inventários da produção	216,00	167,00	0,01%	49,00
Subsídios, doações e legados à exploração	2.415.038,54	2.129.276,34	89,32%	285.762,20
Ganhos por aumentos de justo valor	5,08	50,65	0,00%	-45,57
Outros rendimentos	91.947,97	75.910,48	3,40%	16.037,49
Juros, divid. e out.rendimentos similares	0,35	190,35	0,00%	-190,00
<b>total</b>	<b>2.703.907,72</b>	<b>2.390.652,03</b>	<b>100,00%</b>	<b>313.255,69</b>
<b>Resultado Líquido</b>	<b>-31.071,95</b>	<b>29.769,77</b>		<b>-60.841,72</b>

## ANEXO ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

1. Identificação: **CERCIESPINHO**- Cooperativa de Educação e Reabilitação do Cidadão Inadaptado, CRL.

Sede: Rua do Louredo, 90, 4500-071 Anta, Espinho

Natureza da atividade: prestação de serviços de educação, reabilitação, formação e residencial para pessoas com deficiência e intervenção comunitária e apoio para pessoas excluídas e dependentes.

### 2. Referencial contabilístico de preparação das demonstrações financeiras

As demonstrações financeiras foram preparadas de acordo com o Sistema de Normalização Contabilística para as Entidades do Setor Não Lucrativo (SNC-ESNL), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 36-A/2011 de 9 de Março, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 98/2015 de 2 de junho e Portarias n.º 218/2015 de 23 de julho e 220/2015 de 24 de julho.

No presente exercício não foram derrogadas quaisquer disposições do SNC- ESNL.

De referir que as notas não indicadas neste Anexo não são aplicáveis, ou significativas para a compreensão das Demonstrações Financeiras em análise.

Todos os valores estão expressos em euros.

### 3. Principais políticas contabilísticas

- **PRINCÍPIO DA CONTINUIDADE:** as demonstrações financeiras foram preparadas no pressuposto da continuidade das operações, a partir dos registos contabilísticos, mantidos de acordo com as Normas Contabilísticas e de Relato Financeiro.

- **REGIME DO ACRÉSCIMO** (periodização económica): os rendimentos e os gastos são reconhecidos e incluídos nas Demonstrações Financeiras, nos períodos a que dizem respeito, quando são obtidos ou incorridos independentemente do seu recebimento ou pagamento.

- **PRINCÍPIO DA CONSISTÊNCIA:** a apresentação e classificação de itens nas demonstrações financeiras é mantida de um período para outro por forma a ser prestada informação comparativa de um ano para outro.

- **PRINCÍPIO DA MATERIALIDADE E AGREGAÇÃO:** as demonstrações financeiras resultam do processamento de um elevado número de transações ou outros acontecimentos que, por sua vez, são agregados em classes de acordo com a sua natureza.

- **PRINCÍPIO DA NÃO COMPENSAÇÃO:** as rubricas do ativo e do passivo, bem como os rendimentos e gastos obedecem a este princípio, sendo separadamente relatados, isto é, cada um dos elementos das demonstrações financeiras são valorizados distintamente.



---

Na preparação das Demonstrações Financeiras fez-se um cálculo estimativo de valores a receber ou a pagar relativo a programas financiadores e que corresponderão ao acerto, em sede de saldo, das verbas gastas com a execução dos projetos e as verbas recebidas do organismo financiador durante o ano. Essas estimativas podem afetar as quantias reportadas em rendimentos e gastos, ativos e passivos. Contudo, à data de reporte destas informações financeiras, não se prevê qualquer alteração às estimativas.

#### 4. Ativos Fixos Tangíveis (AFT)

Os ativos fixos tangíveis foram mensurados ao custo histórico deduzidos de depreciações acumuladas. Os ganhos ou perdas provenientes de eventuais abates de ativos fixos tangíveis são reconhecidos pela quantia escriturada em balanço e considerados rendimentos ou gastos na demonstração de resultados.

Existe restrição na titularidade de bens relativamente ao edifício Centro Residencial e Ocupacional, desde 2010. A hipoteca sobre o bem é detida pelo Banco Santander.

As depreciações do ativo fixo tangível são calculadas pelo método das quotas constantes, durante a vida útil estimada:

ATIVO FIXO TANGÍVEL	Vida útil estimada
Terrenos e recursos naturais	Não aplicável
Edifícios e outras construções	10, 20 ou 50 anos
Equipamento Básico	6 a 8 anos
Equipamento de Transporte	4 anos
Equipamento Administrativo	3 a 8 anos
Outros Ativos Fixos Tangíveis	2 a 8 anos

Terrenos/Edifícios/Equip. Básico/Equip. Transporte/Equip. Admin./Outros AFT				
	Valor inicial a 1.1.23	Aumentos no período	Transferências e Abates e Regularizações	Valor final a 31.12.23
Ativo Bruto	3.808.364,29	53.124,29	0,00	3.861.488,58
Depreciações	2.166.224,53	68.562,99	0,00	2.234.787,52
<b>Valor Líquido dos Ativos Fixos Tangíveis</b>	<b>1.642.139,76</b>	<b>-15.438,70</b>	<b>0,00</b>	<b>1.626.701,06</b>

Valor Líquido dos Ativos Fixos Tangíveis				
	2023	2022	Variação	
Terrenos	155.264,37	155.264,37	0,00	
Edifícios e outras construções	1.414.818,85	1.458.669,00	-43.850,15	
Equipamento básico	20.691,22	21.062,12	-370,90	
Equipamento de transporte	29.904,68	5.126,36	24.778,32	
Equipamento administrativo	3.641,46	803,96	2.837,50	
Outros ativos fixos tangíveis	2.380,48	1.213,95	1.166,53	
<b>Total</b>	<b>1.626.701,06</b>	<b>1.642.139,76</b>	<b>-15.438,70</b>	

Investimentos em Curso				
	Valor inicial a 1.1.23	Aumentos no período	Transferências Abates e Regularizações	Valor final a 31.12.23
Edifício Lar Residencial II (projeto)	20.148,05	0,00	0,00	20.148,05
Edifício Anta II (projeto)	16.390,50	3.512,25	0,00	19.902,75
<b>Valor Líquido dos Ativos Intangíveis</b>	<b>36.538,55</b>	<b>3.512,25</b>	<b>0,00</b>	<b>40.050,80</b>

Fontes de Financiamento do Investimento	Valor
Cerciespinho	47.912,86
<b>Total</b>	<b>47.912,86</b>

O investimento em ativo fixo tangível (que correspondeu principalmente à aquisição de equipamento básico, de transporte e administrativo), investimentos em curso (projeto edifício Anta

II) e ativo intangível (licenças de software) foi de 57.817,34 euros. O valor investido pela Cerciespinho foi de 47.912,86 euros, correspondendo os restantes 9.904,48 euros a apoios do PRR e Cases que, em 31 de dezembro ainda não tinham sido pagos.

## 5. Ativos Intangíveis

Os ativos intangíveis estão mensurados ao custo histórico deduzidos de amortizações acumuladas. Os ganhos ou perdas provenientes de eventuais abates de ativos intangíveis são reconhecidos pela quantia escriturada em balanço e considerados rendimentos ou gastos na demonstração de resultados. As depreciações são calculadas pelo método das quotas constantes, durante a vida útil estimada.

ATIVOS INTANGÍVEIS	Vida útil estimada			
Programas de computador	3 anos			

	Programas de computador			
	Valor inicial a 1.1.23	Aumentos no período	Transferências Abates e Regularizações	Valor final a 31.12.23
Ativo Bruto (1)	6.131,98	1.180,80	0,00	7.312,78
Amortizações (2)	4.826,48	1.046,22	0,00	5.872,70
<b>Valor Líquido dos Ativos Intangíveis</b>	<b>1.305,50</b>	<b>134,58</b>	<b>0,00</b>	<b>1.440,08</b>

## 6. Custos de Empréstimos Obtidos

**Créditos-** A prestação mensal relativa ao empréstimo de mútuo do Centro Residencial e Ocupacional de 400.000 euros, rondou os 2.900 euros, no final do ano.

	Financiamento a longo prazo						
	Ano do financiament o e prazo	Valor inicial da dívida	Valor em dívida a 31.12.202 2	Amortizaçõe s no ano	Valor em dívida a 31.12.202 3	Juros suportados	Taxa
Empréstimo de mútuo B.Santander	2016	400.000,00	226.521,89	23.660,39	202.861,50	9.936,59	TAEG= 4,637%

## 7. Inventários

Os inventários de matérias-primas correspondem ao armazenamento de bens destinados às oficinas de formação profissional, nas áreas de carpintaria, serralharia e tapeçaria. Os inventários

de produtos acabados correspondem ao armazenamento dos bens produzidos nas oficinas dessas mesmas áreas. Note-se que as vendas são consideradas como receita pela entidade financiadora, sendo deduzidas, em sede de saldo, à totalidade do financiamento recebido.

Os inventários são mensurados, à data de 31 de dezembro, pelo seu custo de aquisição.

O custo dos inventários vendidos e matérias consumidas (CIVMC) engloba, além do inventário de matérias-primas atrás descrito, o custo com compra de géneros alimentares.

Inventários			
	Valor inicial a 1.1.23	Valor final a 31.12.23	Variação no inventário
Matérias primas	5.175,17	4.527,34	-647,83
Produtos Acabados	1.364,00	1.580,00	216,00
<b>Total</b>	<b>6.539,17</b>	<b>6.107,34</b>	<b>-431,83</b>

## 8. Rendimentos e gastos

### Vendas e Prestações de serviços

O rédito é entendido como o rendimento proveniente das atividades ordinárias de uma entidade. É mensurado pelo justo valor da contraprestação recebida ou a receber e é reconhecido no momento da emissão da fatura e não no momento da sua cobrança. As vendas respeitam a produtos das oficinas de formação profissional; a prestação de serviços inclui as mensalidades dos clientes e participações complementares exigíveis decorrentes do serviço. Os serviços secundários dizem respeito a receitas das oficinas e ASU e o fornecimento de refeições a clientes.

Segue o detalhe de vendas e prestações de serviços:

Vendas			
	2023	2022	Variação
Produtos acabados e intermédios	1.638,00	1.870,00	-232,00
<b>Total</b>	<b>1.638,00</b>	<b>1.870,00</b>	<b>-232,00</b>

Prestações de serviços			
	2023	2022	Variação
Mensalidades	175.371,83	169.214,52	6.157,31
Internamento temporário	2.370,00	1.511,00	859,00



Comparticipações Complementares	4.480,00	4.600,00	-120,00
Serviços Secundários	12.839,95	7.861,69	4.978,26
<b>Total</b>	<b>195.061,78</b>	<b>183.187,21</b>	<b>11.874,57</b>

### **"Fornecimentos e serviços externos"**

<b>Fornecimento e serviços externos</b>			
	<b>2023</b>	<b>2022</b>	<b>Variação</b>
Subcontratos	152.339,89	109.712,71	42.627,18
Trab. Especializados	11.133,11	12.034,43	-901,32
Honorários	90.191,54	50.890,39	39.301,15
Conservação e Reparação	76.871,87	56.803,41	20.068,46
Materiais	20.343,87	20.123,41	220,46
Energia e fluidos	98.129,52	97.499,01	630,51
Comunicação	7.285,43	5.845,24	1.440,19
Seguros	10.982,24	11.524,10	-541,86
Limpeza, Higiene e conforto	23.627,11	20.571,77	3.055,34
Rendas e Alugueres	3.818,64	2.418,52	1.400,12
Out.fornec. e serviços	13.083,45	22.761,49	-9.678,04
<b>Total</b>	<b>507.806,67</b>	<b>410.184,48</b>	<b>97.622,19</b>

Nos FSE destacam-se os de maior variabilidade:

- subcontratos, respeitantes ao fornecimento de refeições aos clientes. Houve um acentuado aumento do valor, em vigor desde janeiro de 2023, que correspondeu a mais 45% sobre o preço de cada refeição. Isto traduziu-se num aumento do gasto com o fornecimento das refeições de mais 42.600 euros.

- Honorários apresentam um acréscimo de 39.300 euros relacionado com a atividade formativa no CFP que teve dois projetos a decorrer até junho de 2023, mantendo em continuidade o projeto iniciado em outubro de 2022.

- No caso de gastos de Conservação e Reparação houve um acréscimo de 20 mil euros, correspondendo a mais 5800 euros gastos em manutenção de viaturas e mais 13500 euros gastos na manutenção de edifícios.

**9. Provisões, passivos contingentes e ativos contingentes**

À data de 31 de dezembro, não existe informação relevante relativamente a estas situações.

**10. Subsídios e outros apoios das entidades públicas**

Os subsídios recebidos correspondem a subsídios à exploração ou para investimento, conforme a sua natureza e o fim a que se destinam. Os subsídios ao investimento são afetos a Fundos e contabilizados na conta 593- Subsídios ou 594- Doações.

O detalhe dos subsídios ao investimento segue abaixo:

<b>Subsídios/Doações ao Investimento</b>		
	<b>2023</b>	<b>2022</b>
viatura elétrica - adiantamento do financiamento SS	0,00	17.500,00
<b>Total</b>	<b>0,00</b>	<b>17.500,00</b>

O detalhe dos subsídios à exploração segue abaixo:

<b>Subsídios, doações e legados à exploração</b>			
	<b>2023</b>	<b>2022</b>	<b>Variação</b>
ISS	1.652.565,78	1.343.939,94	308.625,84
IEFP	14.318,57	24.862,72	-10.544,15
PO ISE	608.881,37	686.775,12	-77.893,75
POAPMC	2.367,46	1.345,56	1.021,90
DSRN	36.741,68	35.177,00	1.564,68
TURISMO DE PORTUGAL	45.000,00	36.000,00	9.000,00
MUNICÍPIO ESPINHO	37.954,88	0,00	37.954,88
ERASMUS+	17.208,80	0,00	17.208,80
IAPMEI	0,00	1.176,00	-1.176,00
<b>Total</b>	<b>2.415.038,54</b>	<b>2.129.276,34</b>	<b>285.762,20</b>

O aumento dos valores da Segurança Social para as respostas sociais típicas e atípicas correspondeu a efetivos aumentos da comparticipação e, ainda, apoios extraordinários ocorridos em setembro e dezembro. Estes aumentos variaram entre 8% e 11% conforme os serviços.

Da variação de 308.625 euros, 168.235 euros correspondem à verba recebida para financiamento do projeto Mavi a partir de julho de 2023, após término do financiamento deste projeto no POISE.

O Município de Espinho passou, em 2023, a ser a entidade financiadora do SAAS (serviço de atendimento e acompanhamento social), que anteriormente fazia parte integrante do serviço prestado pelo Centro Comunitário.

De realçar, também, o aumento no valor atribuído pelo Turismo de Portugal, que correspondeu a mais 9 mil euros que em 2022.

## 11. Instrumentos financeiros

As dívidas de e a terceiros encontram-se registadas pelo seu valor nominal.

Ativos Financeiros		
Ativo não corrente	2023	2022
Investimentos Financeiros	11.518,24	11.734,82
*investimentos noutras empresas- Centuris, Central de Compras	250,00	250,00
*fundo de compensação	8.965,48	9.182,06
*fundo de reestruturação	2.302,76	2.302,76
<b>Ativo corrente</b>		
Caixa e depósitos à ordem	243.050,54	216.086,79
Outros depósitos bancários	0,35	12.000,00
Clientes	20.826,87	15.703,52
Fund./Patroc./Doadores/Assoc./Membros	136,00	128,00
Outras contas a receber	266.219,67	293.883,31
<b>Total</b>	<b>541.751,67</b>	<b>549.536,44</b>

"Outras contas a receber" respeita a:

- dívida da Segurança Social e da Câmara, relativas ao pagamento de subsídios eventuais,
- dívida dos financiadores relativo a reembolsos/ saldos dos projetos
- dívida da seguradora relativa a uma indemnização.

Passivos Financeiros		
Passivo não corrente	2023	2022
Financiamentos obtidos	179.201,11	200.359,63
<b>Passivo corrente</b>		
Financiamentos obtidos	23.660,39	26.162,26

Clientes	11.206,47	11.398,49
Fornecedores	35.747,70	29.471,44
Outras contas a pagar	227.619,65	180.707,40
<b>Total</b>	<b>477.435,32</b>	<b>448.099,22</b>

"Outras contas a pagar" respeita a:

- provisão de férias + subsídio de férias + encargos a pagar em 2024
- devolução de verbas relativas a saldos de projetos
- acréscimos de gastos

## 12. Benefícios dos empregados

Pessoas ao serviço		
	2023	2022
Nº médio de pessoas a tempo completo	89	92
Nº médio de pessoas a tempo parcial	20	13
Homens	18	15
Mulheres	91	90
Nº médio de pessoas ao serviço	109	109
Total de pessoas ao serviço a 31.12	109	105
Total de horas trabalhadas	165.641	162.484

Gastos com o pessoal			
	2023	2022	Varição
Remunerações e Encargos	1.892.578,66	1.720.131,37	172.447,29
Indemnizações	6.200,43	3.833,84	2.366,59
Seguro de Acidentes de Trabalho	21.164,99	16.938,61	4.226,38
Outros Gastos com o Pessoal	16.105,66	14.852,24	1.253,42
<b>Total</b>	<b>1.936.049,74</b>	<b>1.755.756,06</b>	<b>180.293,68</b>

As remunerações do pessoal englobam: vencimentos, diuturnidades, subsídio de férias, subsídio de natal, subsídio de trabalho noturno e subsídio de alimentação. Acrescem os prémios fixos-prémios de coordenação, de prevenção, de manutenção, ou outros eventuais. A rubrica de outros



gastos com pessoal refere-se a: formação profissional, fardamentos, medicina no trabalho e compensação por deslocação em viatura própria.

O quadro de pessoal contemplou, em média, 109 pessoas. O ordenado mínimo foi atualizado para 760 euros (mais 55 euros que em 2022). O aumento salarial referente a 2022 concretizou-se em janeiro de 2023 e, em junho foi feita a atualização salarial respeitante a 2023 e reportada a janeiro. Os gastos com remunerações e respetivos encargos tiveram, assim, um acréscimo muito significativo correspondente a mais 172 mil euros.

### 13. Acontecimentos após a data do balanço

À data de elaboração deste relatório a organização não tem informação de qualquer evento material que, financeiramente, pudesse alterar os elementos de prestação de contas.

### 14. Fluxos de Caixa

A Demonstração de Fluxos de Caixa é preparada pelo método direto e está classificada em atividades operacionais, de investimento e de financiamento.

São incluídas nas atividades operacionais os recebimentos de clientes, pagamento de bolsas, pagamentos a fornecedores e ao pessoal, assim como todos os restantes recebimentos e pagamentos relativos à atividade operacional da organização; são incluídas nas atividades de investimento todos os pagamentos e recebimentos respeitantes a investimento relacionado com ativos financeiros ou não financeiros e incluem, neste caso, os pagamentos referentes à aquisição de ativos fixos tangíveis, pagamentos relacionados com investimentos em curso (projetos), assim como o recebimento do valor do resgate de fundos de compensação para o trabalho e juros de depósitos a prazo; os fluxos de caixa referentes a atividades de financiamento incluem a amortização de capital referente ao empréstimo bancário do Santander, bem como o respetivo pagamento dos juros.

O quadro seguinte mostra a variação da situação patrimonial financeira de caixa e seus equivalentes:

MEIOS FINANCEIROS LÍQUIDOS	31.DEZ.2023	31.DEZ.2022	VARIAÇÃO
CAIXA	2.910,58	9.049,94	-6.139,36
DEPÓSITOS À ORDEM	240.139,96	207.036,85	33.103,11
DEPÓSITOS A PRAZO	0,35	12.000,00	-11.999,65
<b>TOTAL</b>	<b>243.050,89</b>	<b>228.086,79</b>	<b>14.964,10</b>
<b>VARIAÇÃO 2022/2023 (%)</b>			<b>6,6%</b>

A variação nos meios financeiros líquidos foi positiva, traduzindo-se num acréscimo de 14.964 euros. O rácio da liquidez imediata manteve-se nos 0,6, tal como em 2022 revelando alguma

fragilidade na resolução imediata das obrigações de c.p. A situação prende-se, em grande parte, com o atraso na análise de saldos de projetos. A taxa de endividamento a cp situou-se nos 26%, o que, por sua vez, já revela baixa vulnerabilidade financeira.

### 15. Outras divulgações

A Cerciespinho, como cooperativa de solidariedade social, na prossecução dos seus fins estatutários, está isenta de imposto sobre o rendimento (IRC), ao abrigo do disposto no artigo 10º nº 1 b) do Código do IRC.

Os 15 membros dos órgãos sociais, compostos por Conselho Fiscal (3), Conselho de Administração (9) e Mesa da Assembleia (3), foram eleitos em dezembro de 2020 para o quadriénio 2021-2024 e mantêm-se em funções. Em 31 de dezembro o número de cooperantes é de 161 e associados 223.

A organização tem a sua situação tributária e contributiva regularizada com as finanças e segurança social, não possuindo dívidas em mora.

Relativamente a outros itens, apresenta-se de seguida informação desagregada:

Estado e outros entes públicos			
	2023	2022	
<b>Ativo corrente</b>			
IVA- Reembolsos pedidos	2.682,05	1.900,33	
<b>Total</b>	<b>2.682,05</b>	<b>1.900,33</b>	
<b>Passivo corrente</b>			
Retenção IRS/IRC	9.014,38	9.640,88	
Contribuições para a Segurança Social	35.447,13	32.826,18	
Outras Tributações- Fundos de Compensação	0,00	372,85	
<b>Total</b>	<b>44.461,51</b>	<b>42.839,91</b>	
Outros gastos			
	2023	2022	Variação
Impostos	114,00	613,99	-499,99
Dívidas Incobráveis	29,00	61,07	-32,07
Gastos em inv. não financeiros	4.813,80	483,47	4.330,33
Quotizações	1.632,00	1.482,00	150,00
Donativos	9,00	30,00	-21,00
Campanhas de Angariação de Fundos	9.615,90	9.705,10	-89,20
Gastos com apoio financ. conc. a utentes	108.757,15	78.810,13	29.947,02

Outros não especificados	35.540,85	4.656,17	30.884,68
<b>Total</b>	<b>160.511,70</b>	<b>95.841,93</b>	<b>64.669,77</b>

Os "Gastos com apoio financeiro concedido a utentes" dizem respeito ao pagamento de gratificações a clientes e de bolsas de formação. Em 2022 o CFP funcionou com um projeto até setembro e dois a partir de outubro. Em 2023 um dos projetos terminou em junho, devendo o outro ter continuidade até 2025.

O item "Outros não especificados" respeita, quase na sua totalidade, à subconta "Insuficiência de estimativa em verbas a receber" que registou cortes no financiamento por não elegibilidades nos projetos POISE resultante da análise de reembolsos/saldos.

Outros rendimentos			
	2023	2022	Varição
Serviços sociais	375,00	414,33	-39,33
Aluguer Equipamento	767,93	348,00	419,93
Financiamento de projetos	3.414,93	1.700,00	1.714,93
Campanhas Angariação Fundos	20.968,32	20.764,31	204,01
Quotizações Associados	2.432,00	2.538,00	-106,00
Donativos	6.992,67	9.380,65	-2.387,98
Rendimentos em inv. não financeiros	7.628,45	3.470,27	4.158,18
Imputação Subsíd. para Investimento	23.786,86	21.057,92	2.728,94
Ganhos em out.inst.financieiros	0,00	6.447,09	-6.447,09
Consignação IRS/IVA	10.058,38	7.776,76	2.281,62
Outros não especificados	15.523,43	2.013,15	13.510,28
<b>Total</b>	<b>91.947,97</b>	<b>75.910,48</b>	<b>16.037,49</b>

## PROPOSTA DE APLICAÇÃO DO RESULTADO DO PERÍODO

De acordo com o art. 29º dos Estatutos, o Conselho de Administração da Cerciespinho, propõe a seguinte aplicação do resultado:

»» Resultados Transitados	100%	€ 31.071,95
---------------------------	------	-------------

O Contabilista Certificado, n° 9746

*Carminha Oliveira Nunes*

O Conselho de Administração,

*Belinda H. Calhaz*

## PROPOSTAS DE VOTOS DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Face ao que foi dito, O Conselho de Administração propõe à Assembleia-Geral:

Voto de louvor pela defesa e promoção do direito à saúde patente no profissionalismo e rigor, na estreita articulação e orientações e no apoio atento e cuidadoso, prestada aos clientes dos serviços da Cerciespinho pelos profissionais;

- Dra. Ana David e restantes membros da equipa da Psiquiatria Comunitária pelas consultas e acompanhamento da saúde mental aos nossos clientes e pela formação aos nossos colaboradores e famílias; Equipa de saúde comunitária de suporte em cuidados paliativos do Aces Gaia - Espinho, pelo cuidado e disponibilidade com um/a cliente; Dr.ª Sara Silva, psicóloga da Junta de Freguesia de Esmoriz pela integração em consultas de psicologia gratuitas a 2 assistentes pessoais, a 2 beneficiários e a 1 familiar.

Voto de louvor pela defesa e promoção do direito ao emprego, patente no acolhimento em formação real em contexto de trabalho, atividade socialmente útil e da integração laboral de jovens com deficiência dos serviços da Cerciespinho à empresa:

- Eurospuma, S.A., Câmara Municipal de Espinho

Voto de louvor pela responsabilidade social, solidariedade e inclusão enquanto mecanismos de garante de direitos e promotores da qualidade de vida e cidadania dos nossos clientes, patentes no contínuo apoio à Cerciespinho na forma de donativos e de eventos de angariação de fundos.

- Dr.ª Ana Carvalho (fisioterapeuta) e Dr.ª Maria João Ferraz (psicóloga) da APPC; Professora Nádía Oliveira, pela integração de 3 clientes em Zumba; Dr.ª Ângela Pinto, da Divisão de Ação Social, Intergeracional e Saúde da Câmara Municipal de Espinho; Professor Norberto, pela dinamização do projeto Cura Som - Projeto Inclusivo de Música na Comunidade com clientes do CAVI e do CACI;- Empresa Bi-silque, Ida e Empresa Novaia - Plásticos de Crestuma, Ida (atividades ocupacionais); Nascente - Cooperativa de ação cultural (projeto ambiental e cinanima - voluntariado inclusivo); Bombeiros Voluntários do Concelho de Espinho, - pela Campanha de Natal de Doação de Brinquedos, para as crianças/famílias acompanhadas pelo serviço de Intervenção Precoce na Infância, abrangendo a ELI Espinho e a ELI Feira/Arouca.

***Voto de louvor pelo apoio excecional na prossecução dos objetivos da Cerciespinho e pela promoção ativa da inclusão de pessoas com deficiência e incapacidades e pessoas em situação de exclusão social***

- A todos os colaboradores/as e colaboradoras, familiares, parceiros e amigos da Cerciespinho pelos donativos materiais e monetários, bem como voluntariado e solidariedade.



---

**PARECER DO  
CONSELHO FISCAL**



Cooperativa Educação e Reabilitação do Cidadão Inadaptado, CRL  
Cooperativa de Solidariedade Social - Instituição de Utilidade Pública

## RELATÓRIO E PARECER DO CONSELHO FISCAL

Exercício de 2023

1) No cumprimento da Lei e dos Estatutos, vem o Conselho Fiscal da CERCIESPINHO - Cooperativa de Educação e Reabilitação do Cidadão Inadaptado, CRL, emitir o Parecer sobre o Relatório de Atividades e Contas apresentados pelo Conselho de Administração relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2023.

2) Durante o ano de 2023, acompanhamos a atividade da Cooperativa, através de contactos com o Conselho de Administração e com o Departamento Administrativo e Financeiro, verificando a regularidade da escrituração e dos documentos de suporte, sempre recebendo os esclarecimentos necessários ao bom desempenho das nossas funções.

3) O Conselho Fiscal salienta em 2023, as diversas circunstâncias que contribuíram para o apuramento de um resultado líquido negativo, com destaque para a inflação com reflexos nos Gastos com Fornecimentos e Serviços Externos e com Pessoal, bem como pelo agravamento das taxas de juro e cortes ocorridos na análise de reembolsos/projetos respeitantes aos anos de 2016 a 2023.

4) No ano de 2023, foi obtida uma taxa de execução do Plano de Atividade e Orçamento da Cerciespinho de 130%, revelando empenho face às metas previstas. Os Clientes abrangidos pelas atividades desenvolvidas ascenderam a 2587 Pessoas, das quais 766 com deficiência e 1821 com exclusão social.

5) Tendo como referência o objetivo estratégico de submeter candidaturas para o CACI II, LAR II e aquisição de viaturas, constatou-se a não abertura de novas candidaturas para PARES e PRR. Destaca-se, por outro lado, a participação de vários serviços da Cerciespinho, nomeadamente, do CAVI Horizontes no Projeto DNA3 - Dinamização na Ação para o 3º Setor.

6) Examinando as Contas de 2023 apresentadas pelo Conselho de Administração, verificamos que o valor do Ativo ascende a 2.220.419,30 euros, os Fundos Patrimoniais a 1.609.189,97 euros, tendo sido apurado um Resultado Líquido negativo de 31.071,95 euros.

Relativamente ao Orçamento de 2023, verificamos que a sua execução correspondeu a 90% em termos de total de Gastos e 88,9% no que respeita a Rendimentos. Face ao exercício de 2022, assistiu-se a um acréscimo de 15,8% nos Gastos, nomeadamente, em Gastos com Pessoal, de 10,3%, que representam já 70,8% do total dos Gastos. Nos Rendimentos registou-se um aumento de 13,1%, com destaque para Subsídios, doações e legados à exploração, que correspondem a 89,3% do total dos Rendimentos.



7) O Resultado Líquido em 2023, como acima referido, foi negativo -31.071,95 euros, para o qual o Conselho de Administração de acordo a legislação aplicável, propõe a sua afetação a:

- Resultados Transitados -31,071,95 euros

8) Assim, e tendo em conta o texto acima, somos de PARECER e propomos:

a) Que sejam aprovados o Relatório de Atividades e as Contas apresentadas pelo Conselho de Administração referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2023, bem como a proposta do Conselho de Administração para a aplicação dos Resultados Líquidos apurados.

b) Que seja emitido um voto de louvor ao Conselho de Administração bem como a todo o Pessoal, pelo zelo e dedicação à CERCIE SPINHO num contexto muito difícil;

c) Que seja manifestado, através dos meios adequados, agradecimento a Membros, Entidades Públicas, Privadas e Particulares que, de qualquer forma, auxiliaram a CERCIE SPINHO ao longo do exercício findo.

ESPINHO, 25 de março de 2024

O CONSELHO FISCAL

Filipe da Volta Milheiro Lima (Dr.) - Presidente

Carlos José Oliveira Moreira (Arq.) - Secretário

João Luís do Couto Castelo (Arq.) - Relator

<p>AAD - Auxiliar de Ação Direta          AEML - Agrupamento de Escolas Manuel Laranjeira          AEMGA - Agrupamento de Escolas Manuel Gomes de Almeida          AIVQ - Atividades Instrumentais da Vida Quotidiana          AP - Assistentes Pessoais          ASCT - Ações sociais, culturais e técnicas          ASG - Auxiliares Serviços Gerais          AVD - Atividades da Vida Diária          ATI - Atividades transversais de inclusão          BAR - Banco de Alimentos e Recursos          CACI - Centro de atividades e capacitação para a inclusão          CAVI - Centro de Apoio à Vida Independente          CC- Centro comunitário          CCP - Código dos Contratos Públicos          CCT - Contrato Coletivo de Trabalho          CDSS/SS - Centro Distrital da Segurança Social / Segurança Social          CE - Código de Ética          CFP - Centro de Formação Profissional          CLDS - Contrato Local de Desenvolvimento Social          CME - Câmara Municipal de Espinho          CNIS - Confederação Nacional de Instituições de Solidariedade          CNQ - Catálogo Nacional de Qualificações          CPCJ - Comissão de Proteção de Crianças e Jovens          CR - Centro de Recursos          CRI - Centro de Recursos para a Inclusão          CRO - Centro Residencial e Ocupacional          DAF - Departamento Administrativo-Financeiro          DGERT - Direção Geral do Emprego e das Relações do Trabalho          DSRN - Direção de Serviços da Região Norte          ELI - Equipa Local de Intervenção</p>	<p>EQUASS - <i>European Quality in Social Services</i>          FEEI - Fundos Europeus Estruturais e de Investimento          FPCT - Formação Prática em Contexto de Trabalho          FSE - Fornecimento e serviços externos / Fundo social Europeu          GAI - Gabinete de Atendimento Integrado          GAM - Grupo de Ajuda Mútua          IAOQE - Informação, Avaliação, Orientação e Qualificação para o Emprego          IEFP - Instituto de Emprego e Formação Profissional          IHRU - Instituto da Habitação e da Reabilitação Urbana          IP - Intervenção Precoce          IPSS - Instituições particulares de solidariedade social          HSST - Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho          MAP - Medidas de Auto Proteção          MAVI - Modelo de Apoio à Vida Independente          MI - Mapa de Indicadores          MQ - Manual de Qualidade          MGRH - Manual de Gestão de Recursos Humanos          MTSS - Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social          NLI - Núcleo Local de Intervenção          OMS - Organização Mundial de Saúde          OP - Oficinas de Produção          PAC - Programa de Apoio Complementar          PAO - Plano de Atividades e Orçamento          PARES - Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais          PCDI - Pessoas Com Deficiência e Incapacidade          PDI/PI - Plano de desenvolvimento pessoal/plano individual ou projeto de intervenção          PE - Plano Estratégico          PEST - Análise Política, Económica, Social e Tecnológica          PIAP - Plano Individual de Assistência Pessoal</p>	<p>PIIP - Plano Individualizado de Intervenção Precoce          PIT - Plano Individual de Transição          POAPMC - Programa Operacional de Apoio aos Mais Carenciados          POISE - Programa Operacional Inclusão Social e Emprego          PROCOOP - Programa de Celebração ou Alargamento de Acordos de Cooperação para o Desenvolvimento de Respostas Sociais          PNDAR - Plataforma Nacional de Auto Representantes          QdV - Qualidade de Vida          RA-Residência autónoma          RH - Recursos Humanos          RGPD - Regime Geral de Proteção de Dados          RSI - Rendimento Social de Reinserção          SAAS - Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social          SAC - Serviço de Atividades Complementares          SAD - Serviço de apoio domiciliário          SAP - Serviço de Assistência Pessoal          SGQ- Sistema de gestão da qualidade          SCIE - Sistema de Combate a Incêndios em Edifícios          SCPA - Serviço de Cedência de Produtos de Apoio          SIRCoM - Sistema Integrado de reabilitação cognitiva e motora          SNIPI - Sistema Nacional de Intervenção Precoce na Infância          SWOT - Análise Forças (Strengths), Fraquezas (Weaknesses), Oportunidades (Opportunities) e Ameaças (Threats)          TB - <i>Tableau de Bord</i>          TIC - Tecnologias de Informação e Comunicação          TSU - Taxa Social Única</p>
--	---	--



