# RELATÓRIO ANUAL E CONTAS DE 2017

2017-2020

Cooperativa para a Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados de Mira, CRL

Documento aprovado em Assembleia Geral

de 27 de março de 2018

crescer na diferença

## CONTEÚDO

INTRODUÇÃO .....1
O RELATÓRIO ANUAL E CONTAS DE 2017 EM RESUMO .....2
1. ATIVIDADE GLOBAL DA CERCIMIRA .....3
2. APRESENTAÇÃO DETALHADA DE RESULTADOS .....13
3. O ANO DE 2017 E O PLANO ESTRATÉGICO 2017-2020 .....21
4. APRESENTAÇÃO DE CONTAS DO EXERCÍCIO .....22
5. ANEXOS .....27
Parecer do Conselho Fiscal da CERCIMIRA .....29
Mapa de indicadores .....31

# INTRODUÇÃO

O ano de 2017 representou um primeiro passo num novo ciclo de planeamento estratégico da vida da CERCIMIRA, que se prolongará até ao ano de 2020, num percurso que dedicámos à nossa valorização coletiva. À partida, marcámos este ano com dois compromissos: a continuidade da nossa missão fundamental, no apoio a pessoas com deficiências e incapacidades e o aumento da nossa própria capacidade de intervenção, seja pela via da melhoria dos recursos, seja pela qualificação das nossas respostas. Chegados ao momento de apresentar o balanço global deste ano, há uma mensagem positiva a comunicar. Independentemente das barreiras e dificuldades que nos são colocadas pelo contexto, continuamos a trabalhar para ser uma organização melhor: mais dinâmica e atenta à realidade, mais eficiente e madura, mais consciente do nosso papel e da nossa missão.

Num breve resumo do que o ano de 2017 nos trouxe de positivo, há claramente a salientar o alargamento da nossa capacidade de apoio ao nível do Centro de Atividades Ocupacionais, que nos permitiu apoiar mais pessoas e famílias, com o devido suporte técnico e financeiro. Foi também um ano em que houve oportunidade de realizar alguns investimentos relevantes nas nossas infra-estruturas, nomeadamente pela construção de uma pista nivelada para facilitar a circulação entre pavilhões, e pela plantação de um pomar, que veio enriquecer as atividades realizadas na área agrícola. Foi também bastante positiva a concretização de algumas atividades que nos aproximam da comunidade envolvente e que levam a nossa missão ao conhecimento das pessoas, algumas delas inovadoras, como a Caminhada Solidária, realizada no âmbito da campanha pirilampo mágico, ou a parceria com uma empresa local para a criação de uma atividade ocupacional em contexto externo. Assistimos também a outros eventos, menores na sua dimensão, mas que foram fonte para o nosso contentamento, tais como ver um dos nossos Clientes a competir na seleção nacional de futsal, ver a história da CERCIMIRA retratada num “minuto solidário” na televisão pública, ou ver a participação do nosso grupo de autorepresentantes no projeto municipal “Comunidades Vivas”, num exemplo autêntico de cidadania.

Noutro dos nossos compromissos para o ano, o alargamento da resposta residencial, foi idealizado e partilhado com os interessados um possível modelo de funcionamento a implementar após a execução desse projeto, onde se prevê o alargamento da capacidade para mais dez Clientes. Nesta matéria fomos conduzidos a repensar a nossa estratégia diante das novas exigências para a obtenção de financiamento. Por outro lado, o ano de 2017 confrontou-nos com dificuldades financeiras decorrentes do atraso no processamento de reembolsos do projeto de formação profissional, que aliás, foram sentidas de uma forma muito mais severa em todo o sector da reabilitação. Há também a assinalar a nossa dificuldade em concretizar o plano anual de formação dos Colaboradores, uma vez que foi claramente prejudicado pelo atraso na concretização da medida cheque-emprego.

Neste relatório poderão ser encontrados diversos números e indicadores que refletem a nossa atividade em 2017 e que, no fundo, se relacionam com o apoio prestado aos nossos Clientes, no incentivo à sua autodeterminação e *empowerment*, e na melhoria da sua qualidade de vida. Acrescentam-se ainda outros conteúdos complementares, em que fazemos um balanço das nossas políticas e dos nossos projetos, numa lógica de transparência e de proximidade com as nossas partes interessadas. Apela-se, portanto, a uma leitura atenta tendo em vista a sua apresentação e discussão em assembleia-geral.

O Conselho de Administração da CERCIMIRA.

# O RELATÓRIO ANUAL E CONTAS DE 2017 EM RESUMO

- Em 2017 mantiveram-se em pleno funcionamento as principais áreas de intervenção da CERCIMIRA, tendo-se apoiado um total de 147 pessoas.
- Foram alargados os acordos de financiamento do Centro de Atividades Ocupacionais, para um total de 84 pessoas.
- Verificaram-se novamente atrasos significativos no pagamento de reembolsos referentes ao projeto de qualificação profissional, o que continua a ser uma fonte de preocupação para a administração.
- Em termos de investimentos, foi adquirida uma nova viatura, foram adquiridos novos computadores para atualização do parque informático, foi construída uma pista pedonal para circulação entre pavilhões, foi projetada a construção de um novo espaço de estacionamento coberto para as viaturas e foi implementada uma nova zona de pomar.
- A eficácia média dos Planos de Desenvolvimento Individual foi calculada em 95%
- A execução do Plano Anual saldou-se pelo cumprimento de 73% dos objetivos e metas, 86% de atividades e 63% de datas.
- Houve dificuldades na concretização do Plano Anual de Formação de Colaboradores, decorrentes de um atraso na implementação da medida Cheque-emprego. Ainda assim, foi possível realizar um volume total de 335 horas de formação
- Os resultados de avaliação da satisfação das partes interessadas foram bastante positivos, observando-se pelo menos 85% de inquiridos satisfeitos em todos os casos (Clientes, Significativos e Parceiros).
- Realizaram-se as habituais atividades de angariação de fundos e de sensibilização, tendo-se organizado, pela primeira vez, uma Caminhada Solidária, no âmbito da campanha Pirilampo Mágico.
- Em relação às contas, apresenta-se uma receita de 1.412.935,28 €, para uma despesa de 1.400.499,84 €, resultando um saldo de 12.435,44 €.

# 1. ATIVIDADE GLOBAL DA CERCIMIRA

Durante o ano de 2017, a CERCIMIRA manteve em funcionamento o seu Centro de Atividades Ocupacionais, a sua Unidade Residencial e Bem-Estar, assim como o seu projeto de qualificação profissional. Verifica-se que a nossa organização continua a ser muito procurada para prestar apoio residencial. Em relação ao Centro de Atividades Ocupacionais, o alargamento do financiamento possibilitou a admissão de novos Clientes e uma correspondente diminuição do número de candidatos em lista de espera. Quanto ao Centro de Formação Profissional, em 2017 foram iniciadas novas ações de qualificação, continuando-se a dar resposta à procura sentida e ao planificado em projeto.

## 1.1. Serviços prestados – impactos e necessidades de continuidade

No ano de 2017 foi apoiado um total de 148 pessoas nas três áreas de intervenção da CERCIMIRA, distribuídas de acordo com o Quadro 1:

| Área de intervenção | N.º de Clientes apoiados -2017 | Média e Desvio Padrão de Clientes entre 2012-2016 | | Candidatos a aguardar apoio |
|---|---|---|---|---|
| | | Média | d.p. | |
| Centro de Atividades Ocupacionais | 86 | 77,4 | 5,1 | 10 |
| Centro de Formação Profissional | 61 | 65,6 | 8,5 | 5 |
| Unidade Residencial e Bem-Estar | 17 | 17 | 1,9 | 19 |
| **TOTAL** | **147** | 155,6 | 8,8 | **34** |

Nota: Dados referentes a Dezembro de 2017. O somatório total de Clientes não corresponde ao número apresentado porque os Clientes da URBE, que também beneficiam de serviços prestados no âmbito do CAO, estão contabilizados no grupo de Clientes do CAO.

**QUADRO 1: RELAÇÃO DE CLIENTES APOIADOS EM 2017 POR ÁREA DE INTERVENÇÃO, MÉDIA E DESVIO PADRÃO DOS ÚLTIMOS ANOS E NÚMERO DE CANDIDATOS ELEGÍVEIS, COM INSCRIÇÕES FORMALIZADAS, A AGUARDAR APOIO.**

O número total de pessoas apoiadas situou-se ligeiramente abaixo da média dos últimos anos. Há ainda a salientar que o número de candidatos em lista de espera para a nossa unidade residencial não reflete a procura existente, pela opção frequente de não formalização das inscrições face à indisponibilidade de apoio a curto prazo.

## 1.2. Barreiras e constrangimentos à atividade da Organização

Consideramos que o principal constrangimento sentido no ano de 2017 decorreu do atraso no processamento de reembolsos de despesas efetuadas no âmbito do nosso projeto de qualificação profissional. Esta foi uma situação vivida a nível nacional, em todo o setor da reabilitação, que motivou protestos constantes das nossas Federações junto da tutela e que causou grandes transtornos às organizações congéneres. No nosso caso, foi possível cumprir atempadamente todos os compromissos, seja com Colaboradores, seja com fornecedores.

### 1.3. Satisfação de necessidades expectativas da sociedade

Para fundamentação da satisfação de necessidades e expectativas da sociedade, temos vindo a apresentar os dados de avaliação da satisfação das partes interessadas, onde se incluem Clientes, Colaboradores, Significativos (Pais, Encarregados de Educação e representantes legais) e entidades parceiras. Os principais resultados encontram-se resumidos no Quadro 9 (v. página 15). Ainda neste âmbito, destaca-se a continuidade da representação institucional da CERCIMIRA nos órgãos sociais da FORMEM (Federação Nacional de Centros de Reabilitação), bem como na rede social local.

### 1.4. Atividades da CERCIMIRA e incentivo à autodeterminação e *empowerment*

Os conceitos de autodeterminação e de *empowerment* são centrais para o nosso modelo de intervenção. Para refletir a este nível sobre os nossos resultados enquanto organização, apontamos para iniciativas realizadas durante o ano de 2017 e também para alguns indicadores mais concretos, que resultam da monitorização da nossa atividade. Há, desde logo, uma preocupação fundamental com a interpretação destes conceitos e com a sua tradução para práticas quotidianas. Por isso mesmo, foram dedicadas ações de sensibilização a esta temática, destacando-se a que foi realizada para Pais e Encarregados de Educação e que apontou diretamente para a esfera familiar, onde o incentivo à autodeterminação e *empowerment* têm também a sua relevância e pertinência.

Nessa sessão houve oportunidade para partilhar experiências, acontecimentos e situações onde se fomenta, ou em que se inibe este processo de respeito pelas escolhas, de envolvência e de participação. Recorreu-se a filmagens para mostrar como os nossos Clientes participam no quotidiano familiar e também para ilustrar um exemplo de reunião do nosso grupo de Autorepresentantes, que aliás, teve um papel fundamental na organização desta ação. Foi um momento positivo, pois alguns dos presentes desconheciam a existência deste grupo no CAO da CERCIMIRA. Constataram a importância que a nossa Organização dá à opinião dos nossos clientes, nomeadamente às suas sugestões de melhoria para o nosso funcionamento. Claro que, a mensagem principal foi a de que o contexto familiar, é onde o incentivo à autodeterminação e *empowerment* devem começar.

**IMAGEM 1: CARTAZ DA AÇÃO DE SENSIBILIZAÇÃO DEDICADA AO *EMPOWERMENT***

Em relação a indicadores mais concretos sobre o papel dos nossos recursos humanos nas questões da autodeterminação e *empowerment*, conduzimos o nosso olhar para a opinião das pessoas apoiadas, extraída dos inquéritos de avaliação da satisfação, como se apresenta nos Quadros 2 e 3:

| **Clientes CFP** | **Não responde** | | **Pouco satisfeito** | | **Satisfeito** | | **Muito Satisfeito** | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | n | % | n | % | n | % | n | % |
| Sou atendido quando quero dar a minha opinião | | | 2 | 5% | 23 | 61% | 13 | 34% |
| Posso dar sugestões e reclamar | 2 | 5% | 2 | 5% | 26 | 68% | 8 | 22% |
| A Formação está a tornar-me mais independente | 1 | 3% | 1 | 3% | 20 | 52% | 16 | 42% |
| Participo mais socialmente | | | 4 | 11% | 24 | 63% | 10 | 26% |

**QUADRO 2: ITENS DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO RELATIVOS A AUTODETERMINAÇÃO E EMPOWERMENT NOS CLIENTES CFP-FORMAÇÃO SIMULADA.**

| **Clientes CAO** | **Insatisfeito** | | **Satisfeito** | | **Muito Satisfeito** | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | N | % | n | % | N | % |
| Dão-me oportunidade para eu escolher coisas do meu dia-a-dia | | | | | 22 | 100% |
| Tenho oportunidade de participar em atividades interessantes | | | | | 22 | 100% |
| Acho que sou menos dependente da ajuda de outros | | | | | 22 | 100% |
| As minhas ideias são respeitadas | | | | | 22 | 100% |
| Deram-me informação sobre o meu PDI | | | | | 22 | 100% |
| Fui chamado a participar no meu PDI | | | | | 22 | 100% |

**QUADRO 3: ITENS DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO RELATIVOS A AUTODETERMINAÇÃO E EMPOWERMENT NOS CLIENTES CAO.**

Estes itens correspondem à opinião dos inquiridos no momento em que são consultados, apontando para responsabilidades institucionais essenciais na nossa intervenção, mas que efetivamente são colocadas em práticas quotidianas bastante simples, tais como proporcionar às pessoas apoiadas oportunidades de escolha e de participação, incentivando a autonomia e a decisão, além da prestação de informação relativa ao seu planeamento individual. Os dados sugerem uma diferença clara entre os dois grupos de inquiridos, sem deixar de suportar a ideia de que se encontram satisfeitos com a CERCIMIRA nesta matéria.

### 1.5. Avaliação global das políticas institucionais

As políticas da CERCIMIRA formalizam um conjunto de orientações fundamentais que a gestão adotou para a sua atividade, como um compromisso que é apresentado e disseminado junto das partes

interessadas. Nesta seção do relatório anual apresenta-se uma breve avaliação da implementação destas políticas, partilhando-se a informação que nos parece mais relevante.

*Política da Qualidade*

A política da qualidade foi aprovada já no ano de 2012, visando estabelecer um compromisso com a satisfação dos Clientes e Colaboradores e com a manutenção de um sistema de gestão da qualidade, desenvolvido e implementado tendo por inspiração o modelo EQUASS. Pode dizer-se que o ano de 2017 foi de intensa atividade no que respeita ao desenvolvimento da área de gestão da qualidade da CERCIMIRA.

Por um lado, assistimos à publicação de uma revisão ao modelo EQUASS (agora denominado EQUASS 2018), contendo orientações reformuladas para as organizações na maior parte dos seus princípios orientadores. Esta revisão trouxe-nos novos desafios de reflexão e de implementação, nomeadamente ao nível das práticas, que tentámos identificar e priorizar. Desde logo, foi determinada a suspensão da auditoria de renovação prevista, uma vez que seria realizada no âmbito do modelo anterior. Assim, continuou-se o processo de revisão global dos elementos do nosso sistema SEQUAX, já iniciada em 2016, tendo em vista a sua adequação ao EQUASS 2018. Este processo de revisão, ainda não concluído, tem seguido um percurso do geral para o específico.

Assim, começou-se pela reorganização dos documentos estruturantes do compromisso da organização, seguindo-se a descrição de processos e reformulação de manuais, para depois se entrar com maior detalhe no levantamento de procedimentos e de instruções de trabalho. Durante 2017 deu-se atenção particular ao processo de gestão de recursos humanos e aos processos específicos associados ao funcionamento das ações de qualificação profissional. Foram também produzidas revisões significativas aos procedimentos de diagnóstico do perfil psicológico e funcional e gestão de caso, para dar alguns exemplos. Outras necessidades já diagnosticadas como prioritárias para implementação e que são ainda uma meta a atingir passam, por exemplo, pela geração de evidências tangíveis de melhoria da qualidade de vida dos nossos Clientes, ou o desafio de demonstrar mais cabalmente um ambiente de crescimento pessoal e de aprendizagem contínua para os Colaboradores.

Por outro lado, há ainda a salientar a nossa participação nos encontros do Grupo de *Benchmarking*[1] que é dinamizado pela FORMEM, para reflexão sobre a implementação do modelo EQUASS 2018 e para a partilha de práticas e indicadores. Esta participação permite-nos acompanhar a realidade das organizações congéneres e dos seus próprios processos de implementação do modelo. Os encontros têm seguido uma abordagem critério a critério, em que cada organização partilha a sua interpretação e as suas experiências. Além desta oportunidade de partilha e de aprendizagem comum, neste grupo está também em fase de discussão um conjunto de indicadores partilhados, que vão permitir olhares comparativos entre as organizações e o próprio setor.

Ainda em relação avaliação da política da qualidade, o Quadro 4 sistematiza as principais informações relevantes a partilhar:

[1] *Benchmarking* é um termo da língua Inglesa que se traduz literalmente por testar ou medir algo, tendo em vista o desenvolvimento de um padrão, ou de uma solução ótima. No âmbito da gestão a qualidade pode definir-se como um processo de procura e de comparação de soluções entre organizações que operam no mesmo âmbito, ou que têm interesses comuns.

| Compromissos da Política da Qualidade | Informação a reportar |
|---|---|
| Satisfação de Clientes | Ver resultados de avaliação da satisfação. (pág.16) |
| Confidencialidade da informação | Foram mantidos os procedimentos atualmente seguidos para proteção da informação, sem registo de ocorrências neste âmbito. |
| Valores comuns para Colaboradores (regras de conduta ética) | Além do que existe implementado em termos de normativos éticos, foi desenvolvida uma revisão relevante ao regulamento geral, de forma a clarificar deveres dos Colaboradores para com os Clientes e para com os pares. Esta revisão será proposta oportunamente à assembleia geral. |
| Melhoria de competências técnicas dos Colaboradores | Apesar das dificuldades em executar o plano anual de formação, foi realizada a avaliação de desempenho prevista, sendo que a mesma foi diferenciada para incluir ações concretas, relacionadas com o desenvolvimento pessoal dos Colaboradores. |
| Fomento de Parcerias | Ver resultados da política de parcerias. (pág. 9-10) |
| Consolidação de uma cultura de inovação | O desenvolvimento de uma cultura de inovação representa um desafio para a nossa organização. Apesar dos apelos à participação, o sistema de sugestões e por inerência, o próprio plano de ações de melhoria, têm uma utilização e um dinamismo abaixo do que seria de esperar. |
| Melhoria contínua do sistema de gestão de qualidade | O sistema tem vindo a ser revisto e adequado às orientações do modelo EQUASS 2018. |
| Funcionalidade da organização por via do planeamento estratégico | Existe um documento de planeamento estratégico para os próximos anos. Os planeamentos anuais têm seguido essas orientações. |

**QUADRO 4: INFORMAÇÃO A REPORTAR SOBRE COMPROMISSOS DA POLÍTICA DA QUALIDADE**

*Política de Participação das Partes Interessadas*

A política de participação das partes interessadas foi aprovada em julho de 2016, pretendendo valorizar uma dinâmica de envolvimento na vida da organização, assegurando também que a CERCIMIRA obtém informação periódica de parecer sobre os serviços que presta.

No âmbito desta política, a principal novidade a reportar relaciona-se com a descrição e implementação de um novo processo, já no passado mês de Outubro. O processo operacionaliza as intenções da política de participação das partes interessadas, assegurando a sua inclusão e o seu acesso a oportunidades diversificadas e regulares de participação, não apenas no âmbito da intervenção, mas também no quotidiano da organização e da comunidade envolvente.

A estabilização deste processo permitiu clarificar quem são as partes interessadas na atividade da CERCIMIRA, quais são os seus interesses e que oportunidades gerais e específicas de participação lhes são possibilitadas. Os principais indicadores de resultados deste processo apresentam-se no anexo ao relatório (ver pág. 31). As principais informações a reportar apresentam-se no Quadro 6.

| Compromissos da Política de Participação das Partes Interessadas | Informação a reportar |
|---|---|
| Reconhecimento de quem são as Partes Interessadas | Não houve alterações ao reconhecimento de grupos específicos interessados na atividade da CERCIMIRA, pelo que se continua a considerar os seguintes: Clientes, Significativos, Colaboradores, Parceiros, Entidades Financiadoras e Comunidade. |
| Direito à apresentação de sugestões | Manteve-se em funcionamento o sistema de sugestões/ reclamações, alargado agora também ao nosso site na Internet. |
| Disponibilizar oportunidades de participação em atividades do interesse da CERCIMIRA | Foram disponibilizadas todas as oportunidades de participação previstas no processo, exetuando-se o "Dia de Voluntariado", uma iniciativa aberta à Comunidade para a qual não se achou uma agenda aceitável. |
| Disponibilizar canais de comunicação adequados | Estas áreas foram expandidas no ano de 2017, tendo-se iniciado uma prática de publicação de circulares informativas e de avisos, com caráter regular e visando a partilha de informação interna, para Clientes, Colaboradores e Significativos. Além disso, manteve-se em funcionamento o nosso site na Internet e a nossa presença nas redes sociais. |
| Prestar informação regular e transparente sobre resultados | |

**QUADRO 5: INFORMAÇÃO A REPORTAR SOBRE COMPROMISSOS DA POLÍTICA DE PARTICIPAÇÃO DAS PARTES INTERESSADAS**

*Política de Ética*

A política de Ética acolheu a sua terceira revisão em Outubro de 2016, compreendendo um conjunto de princípios de conduta para as relações internas e externas, alicerçando-se nos nossos Estatutos e nos regulamentos internos. Os seus conteúdos apontam, em primeiro lugar, para os direitos das pessoas com deficiência, para a sua promoção, proteção e respeito. A revisão ao regulamento geral da CERCIMIRA, que foi preparada em 2017, é a informação mais relevante a reportar na operacionalização prática desta política. Nesta revisão foram incluídas expectativas mais discriminadas de ética de conduta na relação entre Colaboradores (por exemplo, para prevenção do assédio), do Colaborador para com a Organização e para com os Clientes.

*Política de Prevenção do Abuso*

Esta política foi adotada no ano de 2016, como um complemento à nossa política de ética, expressamente dedicado a destacar as nossas responsabilidades institucionais na prevenção das diferentes formas de abuso. Esta política refere-se a quatro áreas de intervenção: o desenvolvimento de procedimentos adequados à deteção de sinais de abuso, a formação dos Colaboradores nesta matéria, a disseminação de uma atitude co-responsável e vigilante e a apresentação de resultados sobre a atuação da organização.

A implementação de um procedimento específico já no final do ano de 2017, que abrange as quatro áreas desta política, é o principal resultado a comunicar às partes interessadas em matéria de prevenção

do abuso. Até aqui, a intervenção da organização mantinha-se muito focada nos momentos do diagnóstico inicial da funcionalidade, em que era avaliado um grau de exposição e de proteção face às diversas formas de abuso. A implementação deste procedimento veio trazer orientações mais claras quanto ao acompanhamento e vigilância de Clientes mais expostos (ver indicador P2-3, pág.29), quanto ao registo de ocorrências, à observação do sigilo profissional e quanto à denúncia ao ministério público.

Em termos de ações mais concretas, há a reportar a realização de uma ação de sensibilização, que incluiu Clientes e Colaboradores e que incidiu sobre o fenómeno do *Bullying*.

**IMAGEM 2: CARTAZ DA AÇÃO DE SENSIBILIZAÇÃO DEDICADA AO *BULLYING***

*Política de Recrutamento e Retenção*

A política de recrutamento e retenção foi aprovada em 2016, tendo em vista referenciar a atuação da CERCIMIRA nas matérias de contratação e de manutenção dos seus recursos humanos. Num breve resumo informativo, refere-se que, em termos de recrutamento, foram recebidas 35 candidaturas espontâneas e foi realizado um processo de recrutamento para os nossos quadros. No que respeita à retenção dos recursos humanos, já foram referidas as dificuldades sentidas na execução do plano anual de formação, cujas ações transitaram para 2018. O processo de avaliação de desempenho foi também conduzido dentro do esperado, tendo-se distinguido os Colaboradores com melhores resultados e definido planos de intervenção de apoio para os Colaboradores com desempenho abaixo das expectativas. Os principais indicadores desta área estão associados ao processo de gestão de recursos humanos e podem ser consultados no anexo ao relatório (indicadores P4-1 a P4-10, pág.28-29).

*Política de Parcerias*

A política de parcerias contém as principais orientações para o comportamento institucional da CERCIMIRA nas relações de parceria em que se envolve, no decurso da sua atividade quotidiana. As nossas parcerias estratégicas foram mantidas, nalguns casos até mesmo alargadas, durante o ano de

2017. Atualmente o nosso funcionamento na gestão das parcerias está estabilizado, tendo-se colocado alguma inovação no processo de avaliação da satisfação das entidades parceiras, com a realização de todos os procedimentos através da Internet. Por outro lado, há a assinalar uma parceria inovadora, celebrada com a empresa Leal e Soares, em que os nossos Clientes são envolvidos em atividades ocupacionais diretamente nas instalações dessa empresa, com excelentes resultados a reportar ao nível da motivação dos participantes. Os indicadores gerais do ano de 2017 sobre as parcerias podem ser consultados no anexo ao relatório (indicadores do processo Gestão de Parcerias, pág.31).

*Política de Responsabilidade Social*

A política de responsabilidade social foi definida e adotada no decurso do ano de 2017, partindo de uma recomendação expressa no modelo EQUASS 2018, que sugere a definição de um caminho de desenvolvimento interno nesta área. A nossa reflexão passou por interpretar o conceito de responsabilidade social como algo que se concretiza em dimensões não diretamente relacionadas com o foco principal da nossa organização, ou seja, os serviços e o apoio a pessoas com deficiências e incapacidades. A nossa política, assim, incidiu sobre ao apoio à ação social, a participação e representatividade em organismos locais, o emprego de públicos desfavorecidos, a proteção do ambiente e o apoio pontual a Colaboradores em situações de necessidade eventual.

As principais informações a reportar são as seguintes: em termos de ação social, a CERCIMIRA continuou a respeitar os seus protocolos de cooperação com entidades locais, em que está prevista a cedência de recursos em situações vantajosas. O nosso "ECOPONTE" (centro de recolha de plástico e papel) encaminhou aproximadamente treze toneladas de resíduos para os respetivos centros de reciclagem (papel 10520 kg e plástico 2620 kg).

## 1.6. Balanço dos projetos da CERCIMIRA

Um dos projetos que tem ocupado as nossas prioridades nos anos mais recentes tem sido o do alargamento do nosso lar residencial. O projeto formal já foi criado e existe também o licenciamento da capacidade para 29 Clientes por parte da Segurança Social, aguardando-se ainda pelos complementos de especialidades técnicas, tendo-se inclusivamente solicitado uma orçamentação para a sua construção. Foi também tomada a decisão de se propor um modelo de operação sustentável aos interessados, caso se avançasse para a construção do projeto sem garantias de financiamento, seja para a construção ou para o funcionamento. Essa reunião foi realizada e o modelo aprovado. Nessa fase, constatou-se a necessidade de um parecer prévio da Segurança Social, sem o qual não se assegura o financiamento a médio e longo prazo. Esse parecer apenas é apresentado em sede de candidaturas às linhas de financiamento entretanto abertas no âmbito do Portugal 2020. O nosso próximo passo será perceber se este parecer pode ser solicitado fora desse âmbito; caso não seja, a decisão de se avançar para a construção, sem garantias futuras de financiamento da resposta, terá de ser proposta e discutida em Assembleia Geral.

No que respeita ao projeto de qualificação profissional, já iniciado em 2016, foram realizadas 69151 horas de formação (86% do esperado em candidatura para 2017), tendo-se qualificado 11 Clientes, que finalizaram os seus percursos formativos com sucesso. A finalizar o ano, foi elaborada uma nova

candidatura, onde se prevê o início de novas ações durante 2018, de forma a dar continuidade à intervenção da CERCIMIRA nesta área.

### 1.7. Recursos organizacionais

Apesar de ter sido um ano de contenção, em 2017 realizaram-se alguns investimentos relevantes que importa destacar, nomeadamente em recursos físicos. Desde logo, a aquisição de uma nova viatura de passageiros e a construção de uma passadeira nivelada e sinalizada, para circulação entre pavilhões. Foram ainda adquiridos novos computadores para atualização do parque informático, equipamentos especializados para as salas de estimulação sensorial e foi instalada uma nova zona de pomar na nossa área agrícola. A construção de um estacionamento coberto para as viaturas, apesar de planificado, não avançou além do projeto, transitando para o ano de 2018. No que respeita aos recursos humanos, o ano foi finalizado com o levantamento de necessidades de funcionamento do Centro de Atividades Ocupacionais, onde se sugeriu o alargamento das nossas capacidades técnicas especializadas, ao nível da terapia ocupacional, psicologia e animação sociocultural.

### 1.8. Segurança interna

Ao nível da segurança interna, continuou-se o processo de implementação das medidas de autoproteção contra incêndios. As instalações foram avaliadas quanto às condições de segurança e decorreram todas as atividades de manutenção da rede instalada (extintores, bocas de incêndio). Em relação a ocorrências, há apenas a registar um acidente em atividades formativas, e um acidente de trabalho.

## 2. APRESENTAÇÃO DETALHADA DE RESULTADOS

Nesta seção apresenta-se um balanço detalhado dos resultados do ano de 2017 face ao planeado. A execução do Plano Anual de 2017 foi monitorizada uma vez, durante o mês de maio, para verificação formal de atividades, datas, metas e objetivos. Não foi realizada a monitorização habitualmente conduzida em Outubro. O balanço final aponta para uma execução global de 73% dos objetivos e metas planeados, de 86% das atividades e de 63% no cumprimento de dadas.

| | Planeado | Atingido/Realizado | Parcialmente atingido | Não Atingido/ Não realizado |
|---|---|---|---|---|
| **Objetivos** | 26 | 19 (73%) | 5 (19%) | 2 (8%) |
| **Metas** | 40 | 29 (73%) | 6 (15%) | 5 (12%) |
| **Atividades** | 78 | 67 (86%) | - | 11 (14%) |
| **Datas** | 47 | 29 (63%) | - | 17 (27%) |

**QUADRO 6: RESUMO ANUAL DE EXECUÇÃO DO PLANO DE2017**

**Objetivos da área de Gestão de Recursos Humanos (Área 1)**
Objetivo 1.1: Aumentar a qualificação do quadro de recursos humanos

O cumprimento deste objetivo dependia de três metas: que 80% dos Colaboradores frequentasse, no mínimo uma ação de formação, que 95% da carga horária dessa formação fosse frequentada e que 75% das ações do plano atingissem os objetivos definidos. Já se referiu que não foi possível concretizar as ações de formação previstas no planeamento anual, que novamente foram transitadas para o ano seguinte. Apenas uma dessas ações foi iniciada já na fase final do ano, não se tendo concluído (Avaliação da Formação – Métodos, Técnicas e Instrumentos). Assim, a breve ação de formação realizada no âmbito do Dia de Reflexão Coletiva, sobre a temática do Abuso e Maus-tratos garantiu o cumprimento da meta relativa à frequência de pelo menos uma ação. Em relação à meta relativa às cargas horárias de formação efetivamente frequentada, a mesma foi considerada atingida. A meta relativa ao cumprimento dos objetivos definidos nas ações não foi considerada cumprida. Os Quadros 7 e 8 ilustram os principais resultados obtidos em 2017.

| | | |
|---|---|---|
| Número de ações planeadas | | 3 |
| Número de ações de formação realizadas ou suportadas fora do planeado | | 2 |
| Número de ações de formação realizadas dentro do planeado | | 1 |
| Volume total de horas de Formação | | 335 |
| Número Total de Colaboradores que participaram em ações de formação | | 48 |
| | *CAO* | *19* |
| | *CFP* | *8* |
| | *Geral* | *9* |
| | *URBE* | *9* |
| | *DIR* | *2* |
| Número de Colaboradores que não participaram em ações de formação | | 0 |
| | *CAO* | *0* |
| | *URBE* | *0* |
| Número de ações consideradas eficazes | | 3 |
| Número de dias de formação (volume realizado/7horas) | | 48 |

**QUADRO 7: DADOS DE FORMAÇÃO INTERNA DE 2017**

| Ação | N.º de Colaboradores |
|---|---|
| Abuso, maus tratos e negligência | 48 |
| Snoezelen | 7 |
| Avaliação da Formação - Métodos, Técnicas e Instrumentos | 8 (não concluída) |
| Sustentabilidade e Avaliação e Medição de Impactos | 1 |
| Gestão de topo e liderança | 1 |
| Avaliação da qualidade de vida | 1 |
| Auditores Internos EQUASS 2018 | 1 |

**QUADRO 8: LISTAGEM DE AÇÕES REALIZADAS/ APOIADAS E NÚMERO DE PARTICIPANTES EM 2017**

Em relação às atividades associadas a este objetivo, apenas não foi cumprida a execução do Plano Anual de Formação, tendo-se realizado o diagnóstico de necessidades, a aprovação do plano de formação de 2018 e o Dia de Reflexão Coletiva. Esta iniciativa decorreu pelo terceiro ano consecutivo, mantendo-se muito interesse na sua realização.

**IMAGEM 3: CARTAZ DO DIA DE REFLEXÃO COLETIVA DE 2017**

Objetivo 1.2: Melhorar o desempenho dos recursos humanos

Este objetivo encontrava-se associado ao cumprimento de duas metas, uma delas relacionada com a avaliação de desempenho dos Colaboradores, em que se esperava a obtenção de um mínimo de 50 valores, a outra associada à satisfação dos Clientes com os Colaboradores, esperando-se uma percentagem de 95%. Em relação à avaliação de desempenho, contabilizaram-se 43 Colaboradores com uma classificação acima dos 50 valores, entre os 51 que foram avaliados, o que corresponde à percentagem de 84%, pelo que se considerou esta meta como parcialmente atingida. Quanto aos itens de avaliação da satisfação associados à satisfação com os Colaboradores, apontam para uma percentagem de 94%, pelo que se considerou a meta atingida.

Em relação às atividades previstas, verificaram-se dificuldades no cumprimento das datas para as reuniões individuais de avaliação de desempenho e para a elaboração dos respetivos relatórios finais, que foram concluídas já fora do prazo. As restantes atividades foram realizadas dentro do previsto, nomeadamente a análise de dados relativos à avaliação da satisfação e as reuniões periódicas de colaboradores associados ao CAO, ao CFP e à URBE.

Objetivo 1.3: Incentivar o fortalecimento das relações interpessoais entre Colaboradores

Este objetivo foi considerado cumprido. Dependia da participação dos Colaboradores em pelo menos uma das atividades previstas, nomeadamente o Dia do Funcionário e a Ceia de Natal de Colaboradores.

**Objetivos da área de Gestão da Qualidade (Área 2)**

Objetivo 2.1: Consolidar e desenvolver o sistema de gestão da qualidade da Organização (SEQUAX)

O cumprimento deste objetivo encontrava-se associado a três metas: o aumento em 5% no número de sugestões de melhoria relativamente ao ano anterior, o aumento de 5% nas revisões a documentos e impressos, face ao ano anterior e o tratamento das sugestões e reclamações dentro dos prazos previstos.

A primeira meta não foi considerada cumprida. O número de sugestões de melhoria diminuiu consideravelmente de 34 em 2016 para apenas 4 em 2017. Esta situação decorre essencialmente da falta de participação dos Colaboradores e dos Clientes e deve ser motivo para uma reflexão interna mais apurada, nomeadamente no sentido de alargar os meios de sensibilização, registo e recolha de sugestões. Foi cumprida a meta associada às revisões a documentos e impressos; foram contabilizadas em 62 (de 55 no ano passado, o que corresponde a um aumento de 13%). Quanto ao tratamento dado às sugestões dentro dos prazos previstos, o mesmo foi respeitado em 3 das 4 sugestões, pelo que se considerou a meta como parcialmente atingida.

Em relação às atividades previstas no âmbito deste objetivo, foi realizada a análise e tratamento das sugestões de melhoria e o relatório desse sistema, executou-se o Plano de Ações de Melhoria e também se publicou o mapa de indicadores relativo ao desempenho da Organização. Cumpriu-se também a nossa presença nas reuniões do grupo da qualidade dinamizado pela FORMEM. Além destas atividades, estava prevista a realização da auditoria de renovação da certificação, que foi cancelada em detrimento da nossa preparação para o modelo revisto EQUASS 2018. A auditoria interna a realizar nos moldes propostos pela Comissão de Auditores foi também cancelada, em função da suspensão das atividades desta Comissão desde o início do ano de 2017.

2.2. Avaliar a satisfação das partes interessadas

A avaliação da satisfação das partes interessadas decorreu dentro dos moldes previstos, havendo apenas a reportar o atraso no cumprimento das datas acertadas. O objetivo foi considerado cumprido, assim como as metas associadas de se verificar 90% de inquiridos satisfeitos. O Quadro 9 resume os principais dados referentes à avaliação da satisfação.

| Identificação das partes interessadas | | n Total à data da avaliação | % de Abrangidos pela avaliação | Caracterização da amostragem | | | Itens avaliados | | Critério | n= Satisf. | % Satis. |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Taxa de resposta | N.º Inquirid. | N.º resp. | N.º itens | Grupos Q. | | | |
| Clientes | CFP | 44 | 86,36 | 100,00 | 38 | 38 | 32 | 8 | +85% itens | 32 | 84,21 |
| | CAO | 77 | 28,57 | 100,00 | 22 | 22 | 31 | 6 | | 22 | 100,00 |
| | CAO ASU | 13 | 61,54 | 100,00 | 8 | 8 | 14 | 4 | | 8 | 100,00 |
| | CFP PT | 15 | 73,33 | 100,00 | 11 | 11 | 11 | 4 | | 11 | 100,00 |
| | Total | 149 | 53,02 | 100,00 | 79 | 79 | - | - | | 73 | 92,41 |
| Significativos | | 83 | 67,47 | 100,00 | 56 | 56 | 18 | 1 | | 55 | 98,21 |
| Colaboradores | | 52 | 86,54 | 86,7 | 45 | 39 | 25 | 5 | | 31 | 79,49 |
| Parceiros | | 35 | 100,0 | 45,7 | 35 | 16 | - | - | | 16 | 100,00 |

**QUADRO 9: DADOS REFERENTES À AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DAS PARTES INTERESSADAS DE 2017**

**Objetivos da área de Gestão física, económica e financeira (Área 3)**

3.1. Preparar execução de projeto de alargamento da resposta residencial

O cumprimento deste objetivo, considerado atingido, dependia da concretização de duas atividades, ambas realizadas nos prazos previstos, a orçamentação do projeto e a apresentação e discussão de uma proposta de funcionamento junto dos potenciais interessados. A orçamentação do projeto de alargamento foi apresentada num valor de aproximadamente 200 mil euros.

3.2. Substituir equipamentos não funcionais e adquirir novos equipamentos

Encontravam-se planeadas duas atividades associadas ao cumprimento deste objetivo, a aquisição de uma nova viatura de transporte de passageiros e a aquisição de novos computadores para atualização do nosso parque informático, ambas cumpridas dentro do prazo.

3.3. Realizar intervenções de construção e reabilitação nas instalações

As intervenções planeadas para reabilitação de instalações não foram totalmente cumpridas. Foi concluída a construção da passadeira nivelada e sinalizada, para circulação entre pavilhões e também se reconverteu um espaço que estava afeto a equipamentos técnicos como dispensa de apoio à cozinha. A construção do telheiro abrigado para estacionamento de viaturas também se encontrava planeada, porém as obras só se iniciaram já neste ano de 2018. Assim, considerou-se este objetivo como parcialmente atingido.

3.4. Manter frota de viaturas operacional

Este objetivo foi considerado cumprido, passando pela realização de duas atividades, nomeadamente a monitorização efetuada à frota e a sua manutenção programada. A título de curiosidade, refere-se que as nossas viaturas percorreram um total de mais de 180 mil quilómetros em 2017.

3.5. Aumentar a taxa de auto-sustentabilidade agrícola

O cumprimento deste objetivo, considerado cumprido, dependia do desempenho das nossas atividades de produção agrícola para autoconsumo e enquanto fonte de receita. Registaram-se em plano duas metas associadas ao aumento das receitas e da produção, tendo-se considerado ambas atingidas. A nossa taxa de sustentabilidade foi calculada em 62% (mais 7% que em 2016) e a taxa de produção para autoconsumo em 48% (mais 17% que no ano passado), ao passo que as receitas da produção aumentaram 23%.

Em relação às atividades previstas, todas foram cumpridas, nomeadamente a execução do Plano Agrícola 2017, a realização do Mercado Semanal, a implementação de nova zona de pomar, bem como o envolvimento dos Clientes no processo de produção e comercialização de produtos, além da monitorização da execução do Plano Agrícola e da produção.

3.6. Angariação de fundos financeiros

Este objetivo, considerado parcialmente atingido, dependia da concretização de duas metas, uma delas prevendo uma receita de 20 mil euros, a outra um aumento nas receitas da loja iTEM!. Em ambos os casos ficou-se aquém do esperado. As receitas conjuntas da campanha pirilampo mágico, do festival do petisco e da campanha IRS Solidário saldaram-se em aproximadamente 15.400 euros, ao passo que se realizaram 3090 euros de receita na loja solidária. Todas as atividades previstas foram realizadas, não se tendo cumprido a data inicialmente planeada para a realização do festival do petisco, que só aconteceu no mês de setembro.

**Objetivos da área de Desenvolvimento do Cliente (Área 4)**

4.1. Manter atualizados os Planos de Desenvolvimento Individual (PDI) de todos os Clientes

O cumprimento deste objetivo, considerado cumprido dependia da avaliação ou atualização dos PDI dos nossos Clientes, prevendo a realização das reuniões de avaliação com os Pais e Encarregados de Educação, o que foi realizado ao longo do ano conforme as necessidades, pelos Colaboradores com funções de gestão de caso.

4.2. Obter um grau de eficácia global na avaliação dos PDI

A meta associada ao cumprimento deste objetivo previa que 80% dos PDI atingissem 75% dos resultados previstos. A contabilização efetuada sobre os dados reportados pelos Colaboradores com funções de gestão de caso aponta que 95% dos PDI atingiram 100% dos objetivos planeados.

4.3. Reforçar o *empowerment* dos Clientes

O cumprimento deste objetivo está associado à medição das atividades em PDI diretamente comprometidas com o incentivo ao *empowerment*, prevendo-se ainda a participação de 50 clientes nas

ações de sensibilização planeadas, o que foi conseguido. De acordo com os dados reportados pelos gestores de caso, a eficácia das atividades comprometidas com *empowerment*, calculou-se em 99%. Considerou-se, assim, este objetivo como cumprido.

### 4.4. Dinamizar participação do Grupo de Autorepresentantes

Este objetivo, considerado cumprido, dependia do apoio ao funcionamento do Grupo de Autorepresentantes, nomeadamente através da dinamização temática das suas reuniões. O grupo funcionou nos termos previstos, tendo realizado sete reuniões, ao longo do ano. Destacou-se também pela sua participação no projeto municipal "Comunidades Vivas", com uma filmagem sobre as acessibilidades na pista ciclopedonal do concelho de Mira.

### 4.5. Integrar o Cliente (no mercado normal de emprego ou emprego apoiado)

Neste objetivo, que resulta da conclusão dos percursos formativos das ações de qualificação realizadas pelo Centro de Formação Profissional, previa-se o cumprimento de duas metas. A primeira delas apontava para uma taxa de integração de 50%, o que não foi conseguido, uma vez que dos 11 Clientes que foram qualificados, apenas 3 conseguiram a integração referida. A segunda meta previa prestar apoio ao encaminhamento de processos de integração, após a formação, o que sempre foi realizado ao longo do ano. Uma vez que uma das metas não foi cumprida, este objetivo foi considerado parcialmente atingido.

### 4.6. Manter integrações de Clientes em Atividades socialmente úteis

A meta associada ao cumprimento deste objetivo apontava para que 85% dos Clientes já apoiados em atividades socialmente úteis se mantivessem nos seus projetos de enquadramento, com o devido acompanhamento técnico, o que se verificou. Assim, este objetivo foi considerado cumprido.

### 4.7. Aumentar a participação dos Clientes em atividades lúdicas, desportivas e socioculturais

Previa-se, no âmbito deste objetivo que todos os Clientes participassem em, pelo menos duas das atividades planeadas e que, a própria Organização conseguisse executar 80% das atividades previstas. Das nove atividades previstas, apenas não se realizou a Gala planeada, uma vez que foi adiada para coincidir com a realização do 40.º aniversário da CERCIMIRA.

Destaca-se, nestas atividades, o suporte à atividade desportiva federada, em que 30 Clientes foram envolvidos, nomeadamente nas competições de futsal e de remo adaptado. Foram onze deslocações, distribuídas ao longo de todo o ano, em que estivemos representados. As restantes atividades previstas foram realizadas dentro das datas planeadas, tendo-se atingido a meta de participação prevista. As atividades realizadas foram as seguintes: Visitas à Feira de Março, em Aveiro, Atuações do Grupo de Expressão Dramática, as XXVII Jornadas Desportivas, o passeio de Clientes do CAO, as atividades de praia do CAO e URBE, a visita de estudo de Clientes do Centro de Formação Profissional, e por fim, a Festa de Natal Comunitária. Este objetivo foi considerado cumprido.

**Objetivos da área de Projetos e Inovação (Área 5)**

5.1. Aumentar a eficiência da gestão técnica

O único objetivo previsto para a área de projetos e inovação previa o teste e implementação de novas soluções informáticas para auxiliarem a gestão dos Planos de Desenvolvimento Individual e para facilitar os cálculos de despesas mensais dos Clientes da URBE. Em ambas situações não se conseguiu passar à fase de implementação. O projeto de gestão informática de PDI foi suspenso em função da complexidade da solução, ao passo que o sistema de cálculo das despesas mensais foi concluído e passou a implementação já no ano de 2018. Assim, este objetivo foi considerado como não cumprido.

**Objetivos da área de Parcerias (Área 6)**

6.2. Estabelecer parcerias para a Formação em Contexto de Trabalho dos Formandos que concluem a formação simulada

O primeiro objetivo planeado na área das parceiras apontava para a criação de condições para a realização das componentes de formação em contexto de trabalho numa entidade externa, assegurada através de um protocolo de cooperação. A meta a que nos propusemos quantificava a obtenção de protocolos de cooperação para 90% dos Formandos, o que foi conseguido (18 em 20). As atividades previstas de prospeção de novas parcerias e de celebração dos acordos necessários resultaram, além dos 18 acordos celebrados, em 8 novos protocolos com entidades que até agora não tinham cooperado com a CERCIMIRA neste âmbito. Este objetivo foi considerado atingido.

6.2. Estabelecer parcerias para acolhimento de atividades socialmente úteis (ASU)

À semelhança do objetivo anterior, previa-se aqui assegurar as parcerias necessárias ao acolhimento de atividades socialmente úteis. Este objetivo foi também considerado atingido, tendo-se dado continuidade e renovação aos protocolos existentes, e tendo-se também conseguido um novo protocolo com uma entidade que não tinha até à data cooperado com a CERCIMIRA neste âmbito.

6.3. Manter as parcerias de caráter permanente

Este objetivo foi considerado atingido, tendo-se mantido as nossas parcerias de caráter permanente. No plano de 2017, algumas destas parcerias estavam previstas nas atividades associadas a este objetivo, nomeadamente a participação nas reuniões do Núcleo Local de Inserção do Rendimento Social de Inserção/acompanhamento de processos, a participação nas reuniões da rede social e o cumprimento do protocolo de Cooperação com a Junta de freguesia do Seixo.

6.4. Manter a filiação na FORMEM e na FENACERCI

Este objetivo foi também considerado atingido, tendo a CERCIMIRA cumprido com os deveres de filiação nestes organismos de representação nacional.

**Objetivos da área de representação e promoção da Organização (Área 7)**

7.1. Divulgar os serviços prestados pela CERCIMIRA e as suas atividades

Este objetivo, considerado cumprido, encontrava-se associado à realização de cinco atividades. A primeira delas previa a disseminação das ações de qualificação profissional nas juntas de freguesia e dos núcleos locais de inserção de Vagos e de Cantanhede, tendo-se realizado já fora do prazo previsto. Ao longo do ano foi também mantido em atualização o nosso site na Internet, com a publicação informações relevantes. Foram também efetuadas diversas comunicações com a imprensa local, principalmente para divulgar atividades de participação comunitária. Previa-se ainda a venda de produtos da loja iTEM! em duas feiras públicas, o que foi realizado. Não se cumpriu a divulgação periódica de um produto da loja no nosso site.

7.2. Criar oportunidades de aproximação da Comunidade à CERCIMIRA

No âmbito deste objetivo previa-se o envolvimento de 12 voluntários externos na nossa principal atividade de angariação de fundos, o São Pirilampo Mágico, o que foi conseguido. Previa-se ainda a realização do dia de voluntariado externo, envolvendo 50 voluntários, que neste ano não se realizou devido a dificuldades de agenda. Assim, considerou-se este objetivo como parcialmente atingido. A acrescentar às atividades planeadas, há a reportar a realização da primeira "Caminhada Solidária", no mês de maio. Foi uma iniciativa pensada para nos aproximar da comunidade envolvente, coincidindo com a campanha Pirilampo Mágico e tendo objetivos de sensibilização dos participantes para a nossa causa institucional.

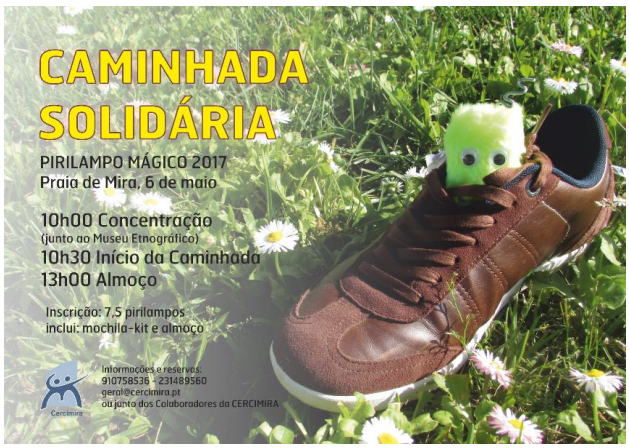


**IMAGEM 4: CARTAZ DA CAMINHADA SOLIDÁRA**

7.3. Implementar novo procedimento de comunicação interna

Este objetivo não foi considerado atingido, uma vez que não se conseguiu elaborar e implementar o referido procedimento nas datas previstas.

# 3. O ANO DE 2017 E O PLANO ESTRATÉGICO 2017-2020

De uma forma muito resumida, o nosso plano estratégico para o quadriénio prioriza quatro áreas: valorização do Cliente, Sustentabilidade Económica, Qualidade das respostas e Abrangência Organizacional. Podemos dizer que no ano de 2017 se assinalaram alguns marcos importantes para cada uma destas áreas.

Começando pela valorização do Cliente, assinala-se o reforço das atividades de incentivo à participação, que continuam a ser uma das nossas grandes apostas. Se nos próximos anos for conseguida a manutenção das dinâmicas realizadas em 2017, não faltarão oportunidades de participação para os nossos Clientes, nomeadamente no acesso ao lazer, ao desporto e à cultura, e, talvez com mais relevância, ao nível da autorepresentação. Por outro lado, destaca-se também todo o trabalho de sensibilização que foi conseguido, ao nível das questões éticas, junto dos nossos Colaboradores, nomeadamente no que respeita à prevenção do abuso. Aqui, respondeu-se diretamente a um dos objetivos lançados no plano estratégico. Reserva-se ainda, porém, para os próximos anos um desafio importante, que tem a ver com o conhecimento dos impactos gerados na qualidade de vida dos nossos Clientes.

No que respeita à sustentabilidade económica, o alargamento dos acordos de cooperação foi um excelente legado do ano de 2017 para o nosso futuro organizacional, uma vez que nos permite planear com maior segurança e, no fundo, oferecer um serviço mais qualificado. Foi também um ano em que foi mais explorada a nossa potencialidade agrícola, nomeadamente pela implementação de uma nova zona de pomar, que nos deixa melhor encaminhados para a nossa sustentabilidade, nesta área em particular.

O mesmo não pode ser dito sobre o modelo de financiamento dos projetos de qualificação, como os que temos vindo a realizar, em que continuam a verificar-se problemas e, sobretudo, grandes incógnitas relativamente ao futuro. No ano de 2017 os atrasos nos pagamentos de reembolsos foram inexplicavelmente atrasados, o que causou grandes transtornos. Neste âmbito em particular, a nossa gestão tem feito um grande esforço para que as ações se realizem e para que se cumpram os objetivos a que nos comprometemos.

Olhando para a qualidade das respostas, nomeadamente para a futura certificação pelo modelo EQUASS 2018, o ano em análise foi de preparação e de reconfiguração. Nos próximos anos assistiremos a desafios mais complexos proporcionados pela resposta à implementação deste modelo. Um dos objetivos estratégicos desta área aponta para o desenvolvimento de uma cultura de participação das partes interessadas. O ano de 2017 trouxe a implementação de algumas práticas essenciais a esta cultura de participação, nomeadamente ao nível da partilha sistemática de informação, porém, falta-nos ainda mais atenção à melhoria, mais propostas concretas de ações que incidam sobre as nossas práticas.

Finalmente, na área da abrangência organizacional, em que estão vertidas as nossas intenções de alargamento da resposta residencial, já se referiram as dificuldades sentidas. O nosso caminho neste projeto proporcionou-nos prever os custos da construção. Ainda que tenhamos estudado uma possibilidade aceitável para o funcionamento, as novas condições de acesso ao financiamento por via de protocolos com a Segurança Social, motivaram as nossas reservas em avançar para a construção.

# 4. APRESENTAÇÃO DE CONTAS DO EXERCÍCIO

CERCIMIRA – Contribuinte n.º 500 797 129

BALANÇO
Período findo em 31.12.2017

| RUBRICAS | 2017 | 2016 |
|---|---|---|
| **ATIVO** | | |
| **Ativo não corrente** | | |
| Ativos fixos tangíveis | 813.134,45 | 877.385,36 |
| Bens do património histórico e cultural | | 0 |
| Propriedades de investimento | | 0 |
| Ativos intangíveis | | 0 |
| Investimentos financeiros | 1.022,80 | 718,45 |
| Fundadores/Beneméritos/doadores/associados/membros | | 0 |
| | **814.157,25** | 878.103,81 |
| **Ativo corrente** | | |
| Inventários | 4.989,55 | 1.459,33 |
| Clientes | 9.159,30 | 5.615,50 |
| Adiantamentos a fornecedores | | 0 |
| Estado e outros entes públicos | 1.717,92 | 854,88 |
| Fundadores/Beneméritos/doadores/associados/membros | | 0 |
| Outras contas a receber | 74.713,79 | 162.433,78 |
| Diferimentos | 12.247,48 | 16.133,31 |
| Outros ativos financeiros | | 0 |
| Caixa e depósitos bancários | 922.427,73 | 784.598,28 |
| | **1.025.255,77** | 971.095,08 |
| **TOTAL do ATIVO** | **1.839.413,02** | 1.849.198,89 |

CERCIMIRA – Contribuinte n.º 500 797 129

BALANÇO
Período findo em 31.12.2017

| RUBRICAS | 2017 | 2016 |
|---|---|---|
| **FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO** | | |
| **Fundos Patrimoniais** | | |
| Fundos | 2.500,00 | 2.500,00 |
| Excedentes técnicos | 30,00 | 30,00 |
| Reservas | 1.330.724,34 | 1.330.724,34 |
| Resultados transitados | -47.001,26 | -21.315,07 |
| Excedentes de revalorização | | 0 |
| Outras variações nos fundos patrimoniais | 391.183,76 | 422.103,15 |
| | 1.677.436,84 | 1.734.042,42 |
| Resultado líquido do período | 12.435,44 | -25.686,19 |
| TOTAL do FUNDO DE CAPITAL | 1.689.872,28 | 1.708.356,23 |
| **Passivo não corrente** | | |
| Provisões | | 0 |
| Provisões específicas | | 0 |
| Financiamentos obtidos | | 0 |
| Outras contas a pagar | | 0 |
| | | 0 |
| **Passivo corrente** | | |
| Fornecedores | 4.915,29 | -218,03 |
| Adiantamentos de Clientes | | 0 |
| Estado e outros entes públicos | 20.666,24 | 20.900,07 |
| Fundadores | | 0 |
| Fundadores/Beneméritos/doadores/associados/membros | | 0 |
| Financiamentos obtidos | | 0 |
| Diferimentos | | 0 |
| Outras contas a pagar | 123,959,21 | 120.160,62 |
| Outros passivos financeiros | | 0 |
| | 149.450,74 | 140.842,66 |
| TOTAL do PASSIVO | 149.450,74 | 140.842,66 |
| TOTAL dos FUNDOS PATRIMONIAIS e do PASSIVO | 1.839.413,02 | 1.849.198,89 |

CERCIMIRA – Contribuinte n.º 500 797 129

DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZAS
Período findo em 31.12.2016

| RUBRICAS | 2017 | 2016 |
|---|---|---|
| **RENDIMENTOS E GASTOS** | | |
| Vendas e serviços prestados | 130.355,72 | 113.747,79 |
| Subsídios, doações e legados à exploração | 1.199.723,01 | 1.123.189,11 |
| Variação nos inventários da produção | | 0 |
| Trabalhos para a própria entidade | | 0 |
| Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas | -63.679,08 | -69.207,69 |
| Fornecimentos e serviços externos | -212.757,23 | -212.444,16 |
| Gastos com pessoal | -830.229,43 | -815.971,84 |
| Ajustamentos de inventários (perdas/reversões) | | 0 |
| Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões) | | 0 |
| Provisões (aumentos/reduções) | | 0 |
| Provisões específicas (aumentos/reduções) | | 0 |
| Outras imparidades (perdas/reversões) | | 0 |
| Aumentos/reduções de justo valor | | 0 |
| Outros rendimentos e ganhos | 77.656,95 | 85.240,25 |
| Outros gastos e perdas | -199.734,31 | -165.774,69 |
| **Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos** | **101.315,63** | **58.778,77** |
| Gastos/reversões de depreciação e de amortização | -94.090,85 | -92.546,61 |
| **Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)** | **7.224,78** | **-33.767,84** |
| Juros e rendimentos similares obtidos | 5.219,60 | 8.130,55 |
| Juros e gastos similares suportados | -8.94 | -48,90 |
| **Resultado antes de impostos** | **12.435,44** | **-25.686,19** |
| Impostos sobre o rendimento do período | | |
| **Resultado líquido do período** | **12.435,44** | **-25.686,19** |

CERCIMIRA – Contribuinte n.º 500 797 129

DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZAS
Período findo em 31.12.2016

| RUBRICAS | 2017 | | | |
|---|---|---|---|---|
| | CAO | LAR RESIDENCIAL | FORM. PROFISSIONAL | TOTAL |
| **RENDIMENTOS** | | | | |
| **Vendas** | **9.441,56** | | | **9.441,56** |
| Produtos e serviços | 9.441,56 | | | 9.441,56 |
| **Prestação de serviços** | **65.651,08** | **55.243,08** | | **120.894,16** |
| Quotizações | | | | |
| Jóias inscrição | 33,00 | | | 33,00 |
| Outros serviços | 4.228,88 | | | 4.228,88 |
| Mensalidades | 61.389,20 | 55.243,08 | | 116.632,28 |
| **Subsídios, doações e legados à exploração** | **449.146,86** | **182.562,48** | **568.013,67** | **1.199.723,01** |
| IGFSS | 412.703,10 | 180.885,60 | | 593.588,70 |
| IEFP | 10.307,92 | 1.676,88 | 568.013,67 | 579.998,47 |
| Outras Entidades | 26.135,84 | | | 26.135,84 |
| **Outros rendimentos e ganhos** | **64.920,28** | **12.736,67** | | **77.656,95** |
| Outros rendimentos e ganhos | 37.984,57 | 922,97 | | 39.907,54 |
| Donativos | 7.830,02 | | | 7.830,02 |
| Imputação de subsídios para investimento | 19.105,69 | 11.813,70 | | 30.919,39 |
| **Juros, dividendos e outros rendimentos similares** | **5.219,60** | | | **5.219,60** |
| Juros obtidos | 5.219,60 | | | 5.219,60 |
| **TOTAL DOS RENDIMENTOS** | **594.379,38** | **250.542,23** | **568.013,67** | **1.412.935,28** |
| **GASTOS** | | | | |
| **Custo de matérias-primas e subsídios ao consumo** | **54.537,66** | **9.141,42** | | **63.679,08** |
| Produtos alimentares | 53.096,85 | 9.073,67 | | 62.170,52 |
| Materiais diversos | 254,26 | 67,75 | | 322,01 |
| Matérias-primas, subs e de consumo | 1.186,55 | | | 1.186,55 |
| **Fornecimentos e serviços externos** | **93.426,69** | **28.554,28** | **90.776,26** | **212.757,23** |
| Serviços especializados | 4.458,92 | 2.285,73 | 8.725,44 | 15.470,09 |
| Publicidade | 273,06 | | 9,84 | 282,90 |
| Vigilância e segurança | 102,16 | | 142,84 | 245,00 |
| Honorários | 7.230,73 | 4.962,50 | 18.633,10 | 30.826,33 |
| Conservação e reparação de instalações | 6.172,29 | 60,95 | 1.303,73 | 7.536,97 |
| Conservação e reparação de equipamentos | 1.564,75 | | | 1.564,75 |
| Conservação e reparação de viaturas | 5.992,42 | | | 5.992,42 |
| Material de escritório | 500,77 | 18,45 | 748,82 | 1.268,04 |
| Material didático | | 291,27 | | 291,27 |
| Medicamentos e artigos de saúde | 373,55 | 13,18 | | 386,73 |
| Produtos de higiene e limpeza pessoal | | 382,66 | | 382,66 |
| Outros materiais | 18.703,77 | 1.296,40 | 32.985,34 | 52.985,51 |
| Eletricidade | 3.751,24 | 3.341,65 | 10.863,29 | 17.956,18 |
| Combustíveis viaturas | 17.051,85 | 3.717,09 | | 20.768,94 |
| Água | 693,53 | 742,04 | 375,83 | 1.811,40 |
| Gás | 12.783,54 | 5.413,10 | 7.761,28 | 25.957,92 |
| Deslocações e estadas | 1.447,53 | 24,30 | | 1.471,83 |

| GASTOS *(continuação)* | CAO | LAR RESIDENCIAL | FORM. PROFISSIONAL | TOTAL |
|---|---|---|---|---|
| *(Fornecimentos e serviços externos)* | | | | |
| Rendas e alugueres | | | 1.269,36 | 1.269,36 |
| Comunicação | 2.177,31 | 369,00 | 2.471,62 | 5.017,93 |
| Seguros | 3.895,17 | 613,45 | 1.974,56 | 6.483,18 |
| Limpeza, higiene e conforto | 3.898,66 | 4.982,51 | 3.511,21 | 12.392,38 |
| Outros serviços | 2.355,44 | 40,00 | | 2.395,44 |
| **Gastos com pessoal** | **346.069,74** | **177.194,94** | **306.964,75** | **830.229,43** |
| Remunerações do pessoal | 276.058,10 | 145.803,00 | 250.125,58 | 671.986,68 |
| Encargos sobre remunerações | 58.689,37 | 25.571,75 | 52.499,70 | 136.760,82 |
| Seguro de acidentes de trabalho | 4.472,01 | 1.941,53 | 3.830,50 | 10.244,04 |
| Segurança, higiene e medicina no trabalho | 6.850,26 | 3.878,66 | 508,97 | 11.237,89 |
| **Outros gastos e perdas** | **35.937,60** | | **163.796,71** | **199.734,31** |
| Impostos diretos | | | | |
| Impostos indirectos | 970,16 | | 1.437,50 | 2.407,66 |
| Outros gastos | 0,01 | | | 0,01 |
| Quotizações | 2.535,00 | | | 2.535,00 |
| Encargos com Formandos | | | 162.359,21 | 162.359,21 |
| Estagiários subsidiados | 9.226,12 | | | 9.226,12 |
| Gratificações ASU | 23.185,40 | | | 23.185,40 |
| Multas | 20,91 | | | 20,91 |
| **Juros e gastos similares suportados** | **8,94** | | | **8,94** |
| Juros suportados | 8,94 | | | 8,94 |
| **Gastos de depreciação e amortização** | **66.123,64** | **21.491,26** | **6.475,95** | **94.090,85** |
| Depreciações do exercício | 66.123,64 | 21.491,26 | 6.475,95 | 94.090,85 |
| **TOTAL DOS GASTOS** | **596.104,27** | **236.381,90** | **568.013,67** | **1.400.499,84** |
| Resultados antes de impostos | -1.724,89 | 14.160,33 | | 12.435,44 |
| Imposto sobre rendimento de exercício | | | | |
| **RESULTADO LÍQUIDO** | **-1.724,89** | **14.160,33** | | **12.435,44** |

# 5. ANEXOS

1. Parecer do Conselho Fiscal
2. Mapa de indicadores

## Parecer do Conselho Fiscal da CERCIMIRA

Cooperativa para a Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados de Mira, CRL

Ata nº 03 - 2018

Aos 26 dias do mês de Março de 2018, na sua sede social sita em Cabeças Verdes, freguesia de Seixo de Mira, pelas 14:00 horas reuniu-se o Conselho Fiscal da Cercimira – Cooperativa para a Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados de Mira, C.R.L., em sua reunião ordinária, para, no exercício das suas competências, emitir parecer sobre o relatório de gestão e documentos de prestação de contas do exercício de 2017.

Relatório do Conselho Fiscal

De acordo e no cumprimento da ação que nos incumbe, e de acordo com o disposto no Artigo 39º dos Estatutos da Cercimira e no Artigo 53º do Código Cooperativo em vigor, constante na lei número 119/2015 de 31 de Agosto, e depois da apreciação do Balanço e Contas do exercício de 2017 apresentado pelo Exmo. Conselho de Administração, somos do seguinte parecer:

I – Que seja aprovado por parte da Assembleia Geral da Cercimira, o Relatório, Balanço e Contas do Exercício de 2017 que nos é apresentado pelo Exmo. Conselho de Administração;

II – Após o respectivo apuramento, verificou-se um resultado líquido no valor de €12.435,44 (doze mil quatrocentos e trinta e cinco euros e quarenta e quatro cêntimos). De acordo com a proposta da Direção, sejam consideradas as distribuições e respectivas aplicações, de acordo com a lei em vigor sendo:

- 25% para Reserva para Educação Cooperativa e Formação cultural e técnica dos cooperadores, trabalhadores da cooperativa e da comunidade, no montante de €3.108,86 (três mil cento e oito euros e oitenta e seis cêntimos).

- 25% para eventuais perdas do Exercício, no montante de €3.108,86 (três mil cento e oito euros e oitenta e seis cêntimos).

Livro de Atas de Assembleias Gerais Página 5 de 50

- 50% para reservas livres, no montante de € 6.217,72 (seis mil duzentos e dezassete euros e setenta e dois cêntimos).

III – Por fim, não queremos deixar de propor à Assembleia Geral, um voto de louvor ao Conselho de Administração pela forma dedicada como tem gerido e orientado os destinos da Cercimira, pelo bom trabalho desenvolvido, não esquecendo todos os seus colaboradores e trabalhadores pela sua dedicação e apego à causa e ao fim para que foi criada esta cooperativa "Cercimira".

Não havendo mais nada a tratar, foi encerrada a reunião, sendo lavrada a presente ata, para constar, que depois de lida em voz alta, é aprovada e assinada por todos os elementos deste Conselho Fiscal.

Cabeças Verdes, 26 de Março de 2018.

O CONSELHO FISCAL

João da Silva Lourenço _____

Luis André Oliveira Garrucho _____

Vitor Manuel Ribeiro Pereira _____

## Mapa de indicadores

| **Processo Candidatura** | Valor |
|---|---|
| P1-1: Número de Candidaturas em lista de espera CAO | 10 |
| P1-2: Número de Candidaturas em lista de espera URBE | 19 |
| P1-3: Número de inscrições para ações de qualificação | 5 |
| P1-4: % de notificações de admissibilidade enviadas dentro do prazo previsto (20 dias após inscrição) | 100% |

| **Processo Intervenção** | Valor |
|---|---|
| P2-1: Eficácia média dos PDI avaliados | 95% |
| P2-2: Eficácia média de atividades especificamente comprometidas com *Empowerment* no PDI | 99% |
| P2-3: Número de Clientes em observação próxima pelo grau de risco de exposição ao abuso | 1 |
| P2-4: Número de PDI avaliados | 110 |
| P2-5: Número de supervisões do Coordenador | 43 |

| **Processo Melhoria Contínua** | Valor |
|---|---|
| P3-1: Taxa de execução do Plano de Ações de Melhoria e Inovação | 82,4% |
| P3-2: Número de ações de melhoria ou de inovação planificadas | 17 |
| P3-3: Número de ações de melhoria ou de inovação executadas | 14 |

| **Processo Gestão de Recursos Humanos** | Valor |
|---|---|
| P4-1: Número de novos colaboradores admitidos no ano | 0 |
| P4-2: Número total de colaboradores no quadro permanente | 47 |
| P4-3: Número total de colaboradores em regime de prestação de serviços | 5 |
| P4-4: % de colaboradores com desempenho satisfatório | 88% |
| P4-5: Número de colaboradores com medidas de recompensa atribuídas | 18 |
| P4-6: Número de colaboradores com plano de intervenção | 7 |

| | |
|---|---|
| P4-7: Volume de horas de formação interna realizada | 335 |
| P4-8: % de ações de formação consideradas eficazes | 3 |
| P4-9: % de execução do Plano Anual de Formação | 0% |
| P4-10: Índice de motivação laboral dos colaboradores | 8,1 (0-10) |

| **Processo Planeamento da Gestão** | Valor |
|---|---|
| P5-1: % de cumprimento de objetivos planeados | 73% |
| P5-2: % de cumprimento de metas planeadas | 73% |
| P5-3: % de cumprimento de atividades planeadas | 86% |
| P5-4: % de cumprimento de datas planeadas | 63% |
| P5-5: Número de reuniões do Conselho de Administração | 17 |
| P5-6: Número de reuniões da Comissão Institucional | 14 |
| P5-7: Número de reuniões de Coordenação do CAO | 11 |
| P5-8: Número de reuniões de Coordenação do CFP | 6 |
| P5-9: Número de reuniões de Coordenação da URBE | 2 |
| P5-10: Número de reuniões de Coordenação de pessoal de apoio geral | 0 |
| P5-11: % de Clientes inquiridos em avaliação da satisfação | 43% |
| P5-12: Número de Clientes envolvidos em reuniões do grupo de Autorepresentantes | 12 |
| P5-13: Número de Clientes da CERCIMIRA | 148 |
| P5-14: Número de Colaboradores da CERCIMIRA | 52 |
| P5-15: Número de Parcerias estabelecidas | 57 |
| P5-16: Número de novas Parcerias estabelecidas | 10 |
| P5-17: Valor angariado no ano em curso em donativos e campanhas financeiras | 15.408,55 € |
| P5-18: Número de agregados familiares diretamente abrangidos pela atividade da CERCIMIRA | 196 |

| | |
|---|---|
| P5-19: Número de dias de formação que contribuem para aumento das competências na prestação de serviços | 48 |
| P5-20: Número de Colaboradores que frequentaram formação, diretamente envolvidos na prestação de serviços aos Clientes | 45 |
| P5-21: Número de estágios acolhidos | 3 |
| P5-22: Número de visitas externas acolhidas | 1 |

| **Processo Gestão de Parcerias** | Valor |
|---|---|
| P5-15: Número de total de parcerias ativas | 57 |
| P6-2: Número de parcerias ativas para FCT | 28 |
| P6-3: Número de parcerias ativas para ASU | 13 |
| P5-16 Número de novas parcerias estabelecidas | 10 |

| **Processo Participação das Partes Interessadas** | Valor |
|---|---|
| P2-5: Número de PDI avaliados | 110 |
| P7-1: Número de sugestões com origem em Clientes e Significativos | 0 |
| P7-2: Sugestões com origem em Colaboradores | 4 |
| P7-3: Sugestões com origem em Parceiros e Entidades Financiadoras | 0 |
| P7-4: % de Clientes envolvidos em atividades de incentivo à participação | 100% |
| P7-5: % de Clientes e Significativos que são membros da CERCIMIRA | 40% |
| P7-6: % de Colaboradores que são membros da CERCIMIRA | 89% |
| P7-8: N.º Clientes CAO Satisfeitos e % de representatividade da amostra | 22 (29%) |
| P7-9: N.º Clientes CAO-ASU Satisfeitos e % de representatividade da amostra | 8 (61%) |
| P7-10: N.º Clientes CFP Satisfeitos e % de representatividade da amostra | 32 (86%) |
| P7-11: N.º Clientes CFP-PT Satisfeitos e % de representatividade da amostra | 11 (73%) |
| P7-12: N.º de Significativos Satisfeitos e % de representatividade da amostra | 55 (67%) |
| P7-13: N.º de Parceiros Satisfeitos e % de representatividade da amostra | 16 (45%) |

| Processo Específico CFP - Desenvolvimento das ações | Valor |
|---|---|
| PE9-1: Taxa de execução física do volume anual de formação esperado | 86% |
| PE9-2:Taxa de execução financeira do orçamentado | 99,9% |
| PE9-3: Taxa de desistência nas ações de qualificação | 11,4% |
| PE9-4: Taxa de resposta positiva a necessidade de colocações em Formação em Contexto de Trabalho | 90% |
| PE9-5: Taxa de integração dos Clientes após a formação | 27% |
| PE10-6: Número de pessoas qualificadas no ano corrente | 11 |

| Processo Específico CFP - Acompanhamento e avaliação das ações | Valor |
|---|---|
| P2-6: Número de supervisões do Coordenador | 28 |
| P5-8: Número de reuniões de Coordenação do CFP | 6 |
| P4-4: % de colaboradores com desempenho satisfatório | 90% |
| P4-5: Número de colaboradores com medidas de recompensa atribuídas | 4 |
| P4-6: Número de colaboradores com plano de intervenção | 1 |

| **Indicadores do Plano de Segurança** | Valor |
|---|---|
| PS-1: Número de acidentes com Clientes | 1 |
| PS-2: Número de acidentes com Colaboradores | 1 |
| PS-3: Número de acidentes com Visitantes | 0 |
| PS-4: Número de acidentes graves (decorrentes da atividade da org., de que resultem danos em mais que uma pessoa) | 0 |