

RELATÓRIO ANUAL E CONTAS

2021

Quadriénio 2021-2024

CERCIMIRA, CRL
Rua dos Claros, Cabeças Verdes
3070-504 SEIXO



Cercimira

Índice

INTRODUÇÃO.....	3
O RELATÓRIO ANUAL E CONTAS DE 2021 EM RESUMO.....	4
1. ATIVIDADE GLOBAL DA CERCIMIRA.....	5
2. APRESENTAÇÃO DETALHADA DE RESULTADOS.....	10
3. O ANO DE 2021 E A ESTRATÉGIA 2021-2024.....	15
4. APRESENTAÇÃO DE CONTAS DO EXERCÍCIO.....	16
5. ANEXOS.....	21

INTRODUÇÃO

O ano de 2021 fica globalmente marcado pelo contexto social da vida em pandemia e pela tentativa de recuperação da normalidade. De facto, a atividade da CERCIMIRA refletiu essas vicissitudes: para as pessoas apoiadas e as suas famílias, para os colaboradores e para a gestão, foi um ano de constantes mudanças. Foi um ano de necessidade de resposta às exigências quotidianas de funcionamento. Enfrentaram-se dificuldades, principalmente, na disponibilidade de recursos humanos e limitações na configuração dos serviços prestados. Apesar disso, a organização praticamente não suspendeu os principais apoios e continuou o seu percurso de recuperação do funcionamento regular. Isso foi possível não só porque se mantiveram as nossas habituais fontes de financiamento e porque foram estabelecidos apoios de emergência às organizações do setor social, nomeadamente ao nível do emprego, mas sobretudo porque se constatou um forte empenho coletivo de todos os que trabalham na CERCIMIRA.

Assim, quando a prioridade principal da gestão se concentrou na procura de soluções para a manutenção em funcionamento das nossas respostas sociais, com o mínimo de perturbação, muito do resto, não tendo perdido a sua relevância, passou para uma segunda ordem de prioridades. Algumas das atividades que normalmente são realizadas e que nos distinguem como Organização, infelizmente, não puderam ser retomadas. A concretização do nosso planeamento anual ficou claramente comprometida e os nossos principais projetos tiveram de ser reconfigurados, ou colocados temporariamente em modo de suspensão. Há a destacar o indeferimento definitivo da nossa candidatura ao programa PARES 3.0, na qual depositávamos grande esperança para financiamento do edifício de alargamento da URBE e que, lamentavelmente, se tornou inviável. O ano de 2021 finalizou também sem termos perspectivas de abertura de novas candidaturas a projetos de qualificação profissional, que são uma parte relevante da nossa intervenção social e uma necessidade na região que atendemos. O futuro deste tipo de projetos mantém-se bastante incerto na sua forma.

Por outro lado, a CERCIMIRA iniciou em 2021 o processo de transição do seu Centro de Atividades Ocupacionais para Centro de Atividades e Capacitação para Inclusão. A mudança de nome, o mais fácil, na verdade, já foi feito. A nossa orientação para autodeterminação e *empowerment*, para a qualidade de vida e para a inclusão das pessoas apoiadas, faz parte das nossas práticas quotidianas. Essas práticas estão assumidas e têm vindo a ser trabalhadas ao longo dos anos mais recentes e serão, seguramente, pontos facilitadores da abordagem aos desafios futuros desta transição.

Uma palavra singela é aqui devida para assinalar a atribuição do nome do nosso Colega Eduardo Barreira, ao nosso pavilhão desportivo, em sua memória, numa homenagem que decorreu no dia 2 de junho.

Ter prevalecido neste contexto adverso é o melhor balanço que se faz do ano de 2021. Houve criatividade na busca de soluções, houve proximidade, houve investimento na reabilitação dos espaços e em novos equipamentos, sobretudo, houve perseverança. No momento de partilhar os resultados de um ano que foi difícil, há a convicção de que o nosso foco continuou e vai continuar a ser a pessoa apoiada e a sua qualidade de vida. Apelamos, por fim, à leitura do presente documento, tendo em vista a sua discussão e aprovação em Assembleia Geral.

O Conselho de Administração da CERCIMIRA

Presidente

Mário Jesus Manata

Vice-Presidente

Noémia Pimentel

Secretário

Nuno Castelhana

Primeira Vogal

Adelaide Marques

Segundo Vogal

Alfio Simões

O RELATÓRIO ANUAL E CONTAS DE 2021 EM RESUMO

- O ano de 2021 caracteriza-se por maiores desafios à gestão, decorrentes do contexto de pandemia.
- Foi priorizada a manutenção do funcionamento das respostas sociais.
- Foram realizados investimentos relevantes, na aquisição de equipamentos e na reabilitação de instalações.
- Contabiliza-se uma receita de 1.446.750,99 € e uma despesa de 1.472.790,08 €, para um resultado de -28.039,09 €.

1. ATIVIDADE GLOBAL DA CERCIMIRA

Durante o ano de 2021 a CERCIMIRA manteve em pleno funcionamento todas as suas respostas sociais, salvo no período entre 22 de janeiro e 16 de abril, em que foi decretada a suspensão devido à situação pública da pandemia por COVID-19. Nesta altura, apesar da suspensão do funcionamento normal das atividades ocupacionais e das ações de qualificação profissional, a manutenção do funcionamento do lar residencial URBE obrigou à reconfiguração dos recursos humanos disponíveis. Neste período de suspensão, porém, foram continuamente prestados apoios pontuais a Clientes do CACI no domicílio e também nas nossas instalações, tendo-se reiniciado a atividade normal deste centro logo a partir do dia 6 de abril, de uma forma faseada. As ações de qualificação presenciais foram retomadas a partir de 16 de abril. Assim que passou esta fase, o funcionamento da organização voltou gradualmente à normalidade.

1.1. Serviços prestados – impactos e necessidades de continuidade

Como se apresenta no Quadro 1, no ano de 2021 a CERCIMIRA apoiou um total de 140 pessoas nas suas respostas sociais. Em relação ao ano passado, destaca-se o aumento no número de candidatas a aguardar apoio, mantendo-se o principal foco no apoio residencial. Verifica-se ainda a continuidade do interesse externo em ações de qualificação profissional.

Área de intervenção	N.º de Clientes apoiados - 2021	Média e Desvio Padrão de Clientes entre 2017-2021		Candidatos a aguardar apoio
		Média	d.p.	
Centro de Apoio e Capacitação para a Inclusão	90	92,6	6,3	10
Centro de Formação Profissional	50	54,6	13,1	21
Unidade Residencial e Bem-Estar	17	20,0	3,3	29
TOTAL	140	146,6	15,5	60

Nota: O somatório total de Clientes não corresponde ao número apresentado porque houve Clientes apoiados em mais que uma área de intervenção. O número de Clientes na URBE inclui a ocupação de vagas permanentes e temporárias.

QUADRO 1: RELAÇÃO DE CLIENTES APOIADOS EM 2021 POR ÁREA DE INTERVENÇÃO, MÉDIA E DESVIO PADRÃO DOS ÚLTIMOS CINCO ANOS E NÚMERO DE CANDIDATOS ELEGÍVEIS, COM INSCRIÇÕES FORMALIZADAS, A AGUARDAR APOIO.

1.2. Barreiras e constrangimentos à atividade da Organização

À semelhança do ano anterior, a organização do funcionamento para resposta às exigências da situação de pandemia continuou a fazer-se sentir como o principal constrangimento à atividade da CERCIMIRA. Para além da resposta a estes desafios, juntaram-se dificuldades na gestão dos recursos humanos perante situações de falta. A atenção exigida para a gestão destas situações, manifestou-se claramente na menor disponibilidade para atender, globalmente, às restantes prioridades de planeamento que ficaram para segundo plano.

1.3. Satisfação de necessidades expectativas da sociedade

A satisfação de necessidades e expectativas da sociedade está representada nos indicadores de resultados da avaliação da satisfação das partes interessadas, resumidos no Quadro 9 (v. página 11).

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

As principais atividades de incentivo à autodeterminação e *empowerment* concentraram-se na execução dos planos de desenvolvimento individuais dos Clientes. As ações de sensibilização planificadas sobre as temáticas de “Saúde Mental” e “Gestão Quotidiana” não foram realizadas. O papel da organização no incentivo à autodeterminação e *empowerment*, pode também ser perspetivado partindo da análise das perceções dos Clientes, sobre o apoio prestado pelos Colaboradores. Os dados retirados dos nossos

estudos de avaliação da satisfação suportam a sua relevância, como se demonstra nos Quadros 2 e 3, destacando-se uma diferença substancial entre Clientes do CACI e do CFP.

Clientes CFP	Não satisfeito		Pouco satisfeito		Satisfeito		Muito satisfeito	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Sou atendido quando quero dar a minha opinião			7	30%	16	70%		
Posso dar sugestões e reclamar	1	4%	8	35%	14	61%	1	4%
A Formação está a tornar-me mais independente	1	4%	3	13%	19	83%	1	4%
Participo mais socialmente			6	26%	17	74%		

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

Clientes CACI	Não responde		Pouco satisfeito		Satisfeito		Muito satisfeito	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Dão-me oportunidade para eu escolher coisas do meu dia-a-dia					5	17%	25	83%
Tenho oportunidade de participar em atividades interessantes					3	10%	27	90%
Acho que sou menos dependente da ajuda de outros					10	33%	20	67%
As minhas ideias são respeitadas					2	7%	28	93%

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

1.5. Avaliação global das políticas institucionais

As políticas da CERCIMIRA são um conjunto de documentos em que se estabelece um compromisso institucional em áreas consideradas relevantes para a atividade da organização. No ano de 2021, nenhuma destas políticas foi revista, nem foram adotadas novas políticas. O momento de apresentação do balanço anual de atividade é propício a uma breve reflexão sobre a sua implementação.

Política da Qualidade

A política da qualidade foi adotada no ano de 2012 e compromete a CERCIMIRA com satisfação das pessoas apoiadas e dos Colaboradores da organização, bem como com a manutenção e desenvolvimento do seu sistema de gestão da qualidade, o SEQUAX 2017. Em 2021 as atividades de gestão da qualidade foram resumidas ao essencial, partilhando-se as seguintes informações:

Compromissos da Política da Qualidade	Informação a reportar
Satisfação de Clientes	Ver resultados de avaliação da satisfação. (pág.10)
Confidencialidade da informação	Foram mantidos os procedimentos seguidos para proteção da informação, sem registo de ocorrências neste âmbito.
Valores comuns para Colaboradores (regras de conduta ética)	Os valores e regras de conduta ética continuam disseminados nos regulamentos internos, que não sofreram alterações nestes conteúdos.
Melhoria de competências técnicas dos Colaboradores	Destacam-se todo o apoio prestado à realização de formação pelos Colaboradores da organização.
Fomento de Parcerias	Ver resultados da política de parcerias. (pág. 8 e indicadores na pág.26)

Consolidação de uma cultura de inovação	A consolidação de uma cultura de inovação depende diretamente da apresentação de sugestões através do sistema existente. No ano de 2021 o sistema não foi usado.
Melhoria contínua do sistema de gestão de qualidade	O trabalho técnico de revisão dos elementos do sistema para adequação ao modelo EQUASS 2018 foi suspenso no ano de 2021.
Funcionalidade da organização por via do planeamento estratégico	Foi adotado um novo planeamento estratégico, correspondente ao período 2021-2024. Neste planeamento foi revista a “Missão, Visão e Valores” da Organização.

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

Política de Participação das Partes Interessadas

A política de participação das Partes Interessadas inclui um compromisso com o envolvimento de Clientes, Pais e Encarregados de Educação, Colaboradores e Parceiros, na oportunidade para dar parecer sobre os serviços prestados pela CERCIMIRA. As principais informações a reportar sobre a implementação desta política no ano de 2021 apresentam-se no quadro 5.

Compromissos da Política de Participação das Partes Interessadas	Informação a reportar
Reconhecimento de quem são as Partes Interessadas	Mantiveram-se identificadas e definidas como Partes interessadas na atividade da organização Clientes, Significativos, Colaboradores, Parceiros, Entidades Financiadoras e Comunidade.
Direito à apresentação de sugestões	Não foram apresentadas sugestões formais.
Disponibilizar oportunidades de participação em atividades do interesse da CERCIMIRA	Dadas as circunstâncias decorrentes do contexto de pandemia, não foram organizadas as atividades tradicionalmente abertas a voluntariado. No âmbito do projeto “Férias Coloridas” foi acolhido voluntariado.
Disponibilizar canais de comunicação adequados	A presença comunitária da CERCIMIRA foi dinamizada através de publicações nas redes sociais, com a divulgação de notícias, eventos e documentos relevantes de planeamento e balanço. Internamente, foram publicados avisos e circulares de informação, nomeadamente sobre a atividade da Administração.
Prestar informação regular e transparente sobre resultados	

QUADRO 5: INFORMAÇÃO A REPORTAR SOBRE PARTICIPAÇÃO DAS PARTES INTERESSADAS

Política de Ética

Na política de Ética resumem-se os princípios orientadores ao bom funcionamento das relações interpessoais internas e externas, que se aplicam principalmente aos Colaboradores e representantes da organização, constando ainda dos regulamentos internos. Durante o ano de 2021 não foram registadas medidas disciplinares.

Política de Prevenção do Abuso

No âmbito desta política estabelecem-se responsabilidades institucionais na sinalização e acompanhamento de situações potenciais ou confirmadas de abuso. Os procedimentos de prevenção das diferentes formas de abuso foram mantidos durante o ano de 2021, destacando-se um acompanhamento mais próximo a 3 dos nossos Clientes. Deste acompanhamento não emergiram situações dignas de reporte às autoridades competentes.

Política de Recrutamento e Retenção

Esta política estabelece o compromisso da CERCIMIRA nas questões de recrutamento e valorização interna dos recursos humanos. Estão vertidos nesta política aspetos não apenas relacionados com o desenvolvimento das competências sociais e profissionais dos Colaboradores, mas também com a responsabilidade social da CERCIMIRA, enquanto entidade Cooperativa, tendo em vista uma cultura

organizacional de participação, envolvimento e co-responsabilização. No ano de 2021 foram recebidas na CERCIMIRA 19 candidaturas espontâneas e foram promovidos 3 processos formais de recrutamento. Foram integrados nos quadros permanentes 6 pessoas, na sequência da realização de medidas de apoio ao emprego.

Política de Parcerias

A política de parcerias resume as orientações fundamentais para o comportamento institucional nas relações de parceria. Durante 2021 foi assegurada a manutenção das parcerias mais relevantes e foi estabelecida uma nova parceria local para ações de voluntariado.

Política de Responsabilidade Social

A política de responsabilidade social prevê a representação institucional e intervenção em ações não diretamente relacionados com o nosso foco principal, que é o apoio a pessoas com deficiências e incapacidades. No ano de 2021 destacam-se os números do nosso centro de reciclagem de materiais, tendo-se encaminhado 4.600 kg de plástico e 11.000 kg de papel para reciclagem, através do nosso centro de recolha. A CERCIMIRA também formalizou a sua adesão ao Projeto Mira 100/Jacintos, do Município de Mira, uma iniciativa de cooperação local para conservação da natureza e biodiversidade. Foi prestada assistência pontual a Colaboradores em situação de necessidade, cedência temporária de equipamentos. Foram também acolhidos três estágios curriculares, um deles na área da Animação Socioeducativa, outros dois na área de Fisioterapia.

Política de Privacidade

A política de privacidade incide sobre os procedimentos organizacionais de gestão de dados pessoais, não existindo nada de relevante a comunicar sobre a sua implementação, durante o ano de 2021.

1.6. Balanço dos projetos da CERCIMIRA

Ponto de situação do projeto de alargamento do lar residencial

Este projeto encontrava-se submetido a financiamento, no âmbito do programa PARES 3.0. Em dezembro foi comunicada a intenção de indeferimento da nossa candidatura, tendo por base o seu não enquadramento na dotação orçamental definida, que priorizava projetos em fase de apresentação do Alvará de Construção, ou autorização de construção emitida pela autarquia local (1), ou projetos com instrução do processo de comunicação prévia, ou seja, com os projetos de especialidade já submetidos à análise na autarquia local (2). O nosso projeto encontrava-se, à data, apenas com a arquitetura aprovada, portanto, sem os projetos de especialidade submetidos. Essa intenção foi imediatamente contestada, tendo-se argumentado com a urgência da necessidade de apoio, a dimensão da nossa lista de espera, a nossa comparticipação financeira ao projeto e a impossibilidade, a curto prazo, de outras fontes de financiamento. A contestação foi alvo de análise, mantendo-se o indeferimento da candidatura pelos motivos inicialmente apresentados. A execução dos projetos de especialidade encontra-se atualmente a decorrer, tendo em vista a concretização futura da obra.

Projetos de qualificação profissional em 2021

Estiveram em execução as duas operações aprovadas no âmbito do POISE, tendo-se suspenso a atividade presencial entre 22 de janeiro e 16 de abril.

No âmbito da operação com a referência 139, que incluiu 23 Formandos, foram realizadas no ano 4626 horas de formação. Esta operação foi concluída no mês de fevereiro, encontrando-se em fase de análise do pedido de saldo final. Foram certificados 74,36 % (29 em 39) dos Participantes e 19 dos 23 que concluíram formação inicial ficaram integrados em medidas de emprego.

No âmbito da operação com a referência 237, que incluiu 26 Formandos, foram realizadas 24.888 horas de formação. Esta operação prosseguiu durante todo o ano, prevendo-se a sua conclusão durante o ano de 2022.

Projeto férias coloridas

Foi realizada a 4.ª Edição do projeto Férias Coloridas, no âmbito do qual se promoveu uma experiência de férias na zona de Portimão, no Algarve, durante os meses de agosto e setembro, com a participação de 20 Clientes. Este projeto foi co-financiado pelo Programa de Financiamento a Projetos do INR, IP (Projeto 225/2021).

1.7. Recursos organizacionais

Dos investimentos mais relevantes realizados no ano de 2021 destaca-se a aquisição de um miniautocarro de transporte de passageiros, adaptado também ao transporte pessoas em cadeiras de rodas. Ao nível da reabilitação de instalações, houve necessidade de reparar as caleiras da maior parte dos edifícios, que se encontravam bastante danificadas, e foram beneficiadas as salas de fisioterapia e de formação, além de dois gabinetes técnicos do CACI, com substituição do piso e pintura. Foi ainda feito um investimento relevante num novo sistema de controlo de assiduidade e num novo software de gestão administrativa e financeira. Estes investimentos foram realizados sem qualquer financiamento.

1.8. Segurança interna

Ao nível da segurança interna de instalações, não há ocorrências relevantes a partilhar. Ao nível da sinistralidade, contabiliza-se um acidente de trabalho, dois acidentes com Clientes e um acidente automóvel, nenhum dos quais com gravidade.

2. APRESENTAÇÃO DETALHADA DE RESULTADOS

Nessa secção apresenta-se o balanço detalhado de avaliação do Plano Anual de 2021 na sua execução. O plano foi monitorizado duas vezes, no mês de abril e em dezembro, para verificação formal de atividades, datas, metas e objetivos. O balanço final da execução apresenta-se no quadro seguinte:

	Planeado	Atingido/Realizado	Parcialmente atingido	Não Atingido/ Não realizado
Objetivos	25	16 (64%)	5 (20%)	4 (16%)
Metas	39	21 (54%)	5 (13%)	13 (33%)
Atividades	77	49 (63%)		28 (37%)
Datas	34	12 (35%)		22 (65%)

QUADRO 6: RESUMO ANUAL DE EXECUÇÃO DO PLANO DE 2021

Objetivos da área de Gestão de Recursos Humanos (Área 1)

Objetivo 1.1: Aumentar a qualificação do quadro de recursos humanos

Planificaram-se três metas: a frequências de pelo menos uma ação de formação em 80% dos Colaboradores, o cumprimento de 95% da carga horária e o cumprimento dos objetivos definidos em 75% das ações planeadas. A execução do Plano Anual de Formação de Colaboradores ficou-se por apenas 2 das 7 ações planeadas. Apenas foi possível que 45% dos Colaboradores frequentasse uma ação de formação (23 em 51). Nos quadros 7 e 8 apresentam-se os resultados em resumo:

Número de ações planeadas		7
Número de ações de formação realizadas ou suportadas fora do planeado		1
Número de ações de formação realizadas dentro do planeado		2
Volume total de horas de Formação		524
Número Total de Colaboradores que participaram em ações de formação		23
	CAO	14
	CFP	2
	Geral	4
	URBE	3
Número de Colaboradores que não participaram em ações de formação		6
	CAO	8
	CFP	1
	Geral	14
	URBE	5
Número de ações consideradas eficazes		3
Número de dias de formação (volume realizado/7horas)		75

QUADRO 7: DADOS DE FORMAÇÃO INTERNA DE 2020

Ação	N.º de Colaboradores
Criação de vídeos para e-Learning	9
Gestão de organizações do 3.º Setor	2
Massagem de relaxamento	12

QUADRO 8: LISTAGEM DE AÇÕES REALIZADAS/ APOIADAS E NÚMERO DE PARTICIPANTES EM 2021

Em relação às restantes atividades associadas a este objetivo, a execução do Plano Anual de Formação, foi considerada parcialmente cumprida, nos termos atrás referidos, foram definidas as ações do Plano Anual de Formação de 2022, não se tendo realizado o habitual dia de reflexão coletiva. O Diagnóstico de Necessidades de Formação, novamente, não foi realizado nos moldes habituais, tendo-se o mesmo definido através da Comissão Institucional

Todavia, fora das ações planejadas, foram proporcionadas ações de formação e de sensibilização a distância, por exemplo, no âmbito da Academia FORMEM e dos encontros nacionais promovidos pela FENACERCI. Foram proporcionados apoios à realização das seguintes formações:

- Formação para aplicação da escala Escala Pessoal de Resultados, num total de 15h.
- “Violência Doméstica e Violência de Género na Deficiência”, com a duração de 25h.
- Cálculo de Mensalidades – Sénior e Deficiência, com a duração de 4h.

Há ainda a assinalar o apoio dado à qualificação de três Colaboradores para a condução da viatura pesada de passageiros e a uma Colaboradora para a realização de uma pós-graduação em Integração Sensorial.

Objetivo 1.2: Melhorar o desempenho dos recursos humanos

Este objetivo está associado aos resultados da avaliação de desempenho e a uma taxa de pelo menos 25% de Clientes satisfeitos com os Colaboradores. Ambas metas foram consideradas atingidas, contabilizando-se 98% de Colaboradores avaliados acima dos 50 valores (44 em 45) e 98% de Clientes satisfeitos com os Colaboradores da organização (53 em 54). Num balanço do cumprimento das atividades programadas, os procedimentos de avaliação de desempenho de Colaboradores foram realizados com um atraso significativo, não sendo cumprida a totalidade das reuniões setoriais programadas.

Objetivo 1.3: Incentivar o fortalecimento das relações interpessoais entre Colaboradores

No âmbito deste objetivo, considerado não cumprido, não foi possível realizar nenhuma das atividades planejadas, nomeadamente o “Dia do Funcionário” e a “Ceia de Natal”, o que acontece pelo segundo ano consecutivo.

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 objetivo de consolidação e desenvolvimento do sistema SEQUAX não foi considerado cumprido, uma vez que não foi possível realizar as atividades mais relevantes que estavam previstas, nomeadamente as auditorias internas e a de certificação.

Objetivo 2.2: Avaliar a satisfação das partes interessadas

Os procedimentos de avaliação da satisfação, no ano de 2021, resumiram-se à realização dos respetivos estudos junto dos Clientes do CACI, dos Clientes do CFP e dos Significativos. Não foi realizada a avaliação da satisfação de Clientes em ASU, de Colaboradores e dos Parceiros. No quadro 9 resumem-se os resultados obtidos.

Identificação das partes interessadas	n Total à data da avaliação	% de Abrangidos pela avaliação	Caracterização da amostragem				Itens avaliados		Critério	n= Satisf.	% Satis.	
			% repr. amos.	% de resp.	N.º Inqu.	N.º resp.	N.º itens	Grupos Q.				
Clientes	CFP	23	100,0	100,0	100,0	23	23	32	8	+85% itens	22	95,7
	CAO	90	33,3	100,0	100,0	30	30	31	6		30	100,0
	CAO ASU	NR										
	CFP PT	NR										
	Total	113	100,0	100,0	100,0	53					52	98,1
Significativos	92	60%	100,0	100,0	55	55	19		55	100		
Colaboradores	NR											
Parceiros	NR											

QUADRO 9: DADOS REFERENTES À AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DAS PARTES INTERESSADAS DE 2021

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

Objetivo 3.1. Reabilitação de espaços prioritários nas instalações

No âmbito deste objetivo foi concretizada a beneficiação de dois gabinetes técnicos, da sala de formação e da sala de fisioterapia. Estes espaços foram alvo de substituição do piso e de pintura interior. Atendeu-se ainda à substituição e reabilitação de caleiras. Face aos espaços previamente inscritos no planeamento para reabilitação, apenas se concretizou 60%, pelo que se considera o objetivo como parcialmente atingido.

Objetivo 3.2. Manter a frota de viaturas operacional

Este objetivo foi considerado cumprido. Foi possível manter em funcionamento o nosso parque automóvel e foi adquirida uma nova viatura de transporte pesada de passageiros, adaptada ao transporte de pessoas em cadeira de rodas.

Objetivo 3.3. Explorar potencial agrícola da organização em benefício do consumo interno

As atividades agrícolas no ano de 2021 resultaram numa produção que continuou a ser bastante relevante para o consumo interno, tendo os resultados sido comparáveis aos do ano de 2020 (alguns 296kg de couve-flor, 753kg de alface, 234 kg de couve-coração). Embora a produção e as atividades tenham sido registadas, não houve oportunidade de avaliar com maior rigor os resultados face aos objetivos propostos, não se podendo considerar o objetivo como atingido.

Objetivo 3.4. Angariação de fundos

No âmbito deste objetivo, as atividades mais relevantes do ano de 2021 foram a campanha de consignação do IRS Solidário e a Campanha Pirilampo Mágico. Manteve-se em funcionamento a loja iTEM! e o nosso Centro de Recolha de Resíduos ECOPONTE. As metas de aumento das receitas da loja em 10% e a angariação total de 20.000 euros não foram cumpridas. A não-realização do São Pirilampo Mágico – Festival do Petisco também se assinala como relevante para este incumprimento.

Objetivos de Desenvolvimento do Cliente (Área 4)**Objetivo 4.1. Manter atualizados os Planos de Desenvolvimento Individuais (PDI) de todos os Clientes****Objetivo 4.2. Obter um grau de eficácia global na avaliação dos PDI**

Estes objetivos foram considerados cumpridos. Foram atualizados e avaliados 136 planos, tendo-se calculado uma taxa de eficácia de 94%. Considerou-se este objetivo como atingido.

Objetivo 4.3. Reforçar *empowerment* dos Clientes

A medição da eficácia das atividades em PDI comprometidas com o reforço do *empowerment* dos Clientes foi calculada em 94%, pelo que se considera o objetivo como atingido.

Objetivo 4.4. Dinamizar a participação do Grupo de Autorepresentantes

O grupo “Sem Barreiras” manteve atividades periódicas no ano de 2021. Das atividades planificadas destaca-se a conclusão do Regulamento interno do grupo, onde se criaram regras para a eleição da liderança, a participação num debate sobre o tema do Autismo e a realização de um folheto informativo sobre o grupo.

Objetivo 4.5. Integrar o Cliente (no mercado normal de emprego, emprego apoiado, atividades socialmente úteis)

Com a finalização do projeto de qualificação com a referência 139, 23 Formandos finalizaram os seus cursos com aproveitamento. Destes 23 ficaram integrados 19 (82%) em medidas de emprego.

Objetivo 4.6. Manter integrações de Clientes em Atividades socialmente úteis

Em 2021, 90% dos Clientes (9 em 10) com programas de atividades socialmente úteis, mantiveram a sua situação nas respetivas entidades. Um dos Clientes continua com a sua atividade suspensa, após interrupção por COVID. O objetivo foi considerado cumprido.

Objetivo 4.7. Aumentar a participação dos Clientes em atividades lúdicas, desportivas e sócio-culturais

Durante o ano de 2021, o contexto de pandemia limitou muito a organização e realização de atividades lúdicas, desportivas e culturais. Das diversas iniciativas planeadas, apenas se concretizaram as atividades de praia. Este objetivo não foi considerado cumprido. Na medida do possível foi mantida a atividade desportiva, tendo-se contratado um novo Professor de Educação Física e assegurado a realização periódica da prática desportiva, nomeadamente do remo adaptado e boccia. Foi ainda apoiada a participação de um Cliente na seleção nacional de futsal SDOWN.

Objetivos de Projetos e Inovação (Área 5)

Objetivo 5.1. Dinamizar Gabinete de Serviço Social

Durante o ano de 2021 o Gabinete de Serviço Social manteve a sua atividade regular, tendo-se procedido à atualização de informações sociais dos Clientes e atendido a pedidos de esclarecimento e orientação, nomeadamente sobre o acesso a apoios sociais. Estava prevista a produção de um folheto informativo, em linguagem fácil, para divulgar juntos dos Clientes e Familiares os serviços que poderiam ser prestados pelo Gabinete, o que não foi concluído. Este objetivo foi considerado cumprido.

Objetivo 5.2. Proporcionar oportunidades de participação através da realização de uma Colónia de Férias

Como já foi referido, foi realizado o projeto Férias Coloridas 4. O objetivo foi considerado cumprido.

Objetivo 5.3. Lançar programa institucional de voluntariado

Foram cumpridas as atividades previstas de diagnóstico e planeamento de novo programa de voluntariado institucional. Este diagnóstico consistiu num levantamento das atividades que potencialmente poderiam ser realizadas com recurso ao voluntariado. Essas atividades abrangem, por exemplo, o apoio a atividades lúdicas com os Clientes, até à participação especializada em projetos da organização. Foram ainda preparadas as questões relativas à formação de voluntários e à criação de vínculos institucionais.

Objetivos de Parcerias (Área 6)

Objetivo 6.1. Estabelecer parcerias para a Formação em Contexto de Trabalho dos Formandos que concluem a formação simulada

Durante o ano de 2021, estava prevista a realização da componente de formação em contexto de trabalho dos Formandos integrados na operação 237, porém, a interrupção decorrente da pandemia por COVID-19 atrasou a concretização desta situação para o mês de janeiro de 2022. Apesar disso, foi possível preparar a colocação da totalidade dos Formandos, sendo que 13 dos 15 foram colocados em empresas e entidades externas, e 2 encontram-se a realizar esta componente formativa em contexto de trabalho diretamente na CERCIMIRA: Este objetivo foi considerado cumprido.

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

Não houve necessidade de estabelecer parcerias para o acolhimento de atividades socialmente úteis.

Objetivo 6.3. Manter as parcerias de carácter permanente

Todas as parcerias de carácter permanente foram mantidas. A CERCIMIRA participou nas reuniões da Rede social, de Mira e solicitou adesão às Redes Sociais de Cantanhede e de Vagos.

Objetivo 6.4. Manter filiação na FENACERCI e FORMEM
Foi mantida a filiação nas federações representativas do nosso setor.

Objetivos de comunicação, representação e promoção da CERCIMIRA (Área 7)

Objetivo 7.1. Divulgar os serviços prestados pela CERCIMIRA e as suas atividades
As atividades de divulgação dos serviços prestados e atividades foi realizada essencialmente com recurso a publicações no site da Internet e nas redes sociais Facebook e Tweeter. Neste ponto, destaca-se a dinamização da venda do Cabaz Solidário, contendo produtos hortícolas e outros de confeção pelos nossos Clientes. Este objetivo foi considerado cumprido.



IMAGEM 1: CABAZ AGRÍCOLA

Objetivo 7.2. Criar oportunidades de aproximação da Comunidade à CERCIMIRA
No âmbito deste objetivo, não foram realizadas as atividades previstas, o São Pirilampo Mágico e o dia de Voluntariado Externo. Este objetivo não foi considerado cumprido.

3. O ANO DE 2021 E A ESTRATÉGIA 2021-2024

A concretização da nossa estratégia até 2024 passa pela intervenção em quatro linhas fundamentais: a qualidade de vida das pessoas apoiadas, a sustentabilidade financeira, a abrangência e responsabilidade social e, por fim, a qualificação das nossas respostas sociais. O ano 2021 foi parco noutros resultados relevantes, além da nossa capacidade em manter os apoios mais essenciais, mercê da necessidade de adequação do nosso funcionamento ao contexto de pandemia por COVID-19.

No que respeita ao eixo da Qualidade de Vida das pessoas apoiadas (Área A), além de tudo o que decorre da execução dos planos individuais, há a destacar o funcionamento do nosso Grupo de Autorepresentantes durante o ano de 2021 que tem, do nosso ponto de vista, um grande valor simbólico. O grupo "Sem Barreiras", por sua iniciativa, foi capaz de estruturar e aprovar regras próprias para o seu funcionamento, nomeadamente para a eleição da sua liderança, o que é um sinal de participação e de exercício de cidadania, que por enquanto, ainda temos dentro de portas. A retoma e reforço das atividades desportivas, que tanto foram afetadas pela pandemia, deverá ser uma área a investir nos próximos tempos. Há ainda necessidade de dar continuidade às atividades de avaliação através da Escala de Intensidade de Apoios, para que a organização disponha de dados fiáveis sobre a qualidade de vida das pessoas apoiadas e para que se atinja a meta de ter esta informação disponível para mais de 90% dos Clientes da organização.

Na área da Sustentabilidade Financeira (Área B), um dos nossos objetivos estratégicos passa por manter um planeamento e monitorização rigorosos. Durante o ano de 2021 foram aprimorados os nossos instrumentos de acompanhamento da execução orçamental e foi lançada uma reforma importante, com a implementação de um novo software de apoio à gestão de Clientes, da contabilidade, da tesouraria e dos processamentos salariais. Estes novos instrumentos vão melhorar o acesso e a disponibilidade de informação. É expectável que nos próximos anos surjam oportunidades de investimento, no acesso a fundos do Plano de Recuperação e Resiliência, pelo que teremos de estar bem preparados para nos candidatar-mos.

Ao nível da área de Abrangência Organizacional e Responsabilidade Social (Área C), no ano de 2021 foi dado um passo fundamental para o lançamento do nosso programa de voluntariado. Neste programa depositamos grandes expectativas para aumentar a nossa proximidade com a comunidade envolvente, em benefício das pessoas que estamos a apoiar. A abertura e dinamização deste programa deverá ser uma realidade a curto prazo. A propósito da expansão da nossa política de responsabilidade social, há a realçar o investimento que foi feito, tendo em vista facilitar o acesso a serviços de saúde e bem-estar aos membros da Cooperativa, nomeadamente a um serviço de fisioterapia, que será também iniciado em breve. Deve ser prosseguido o trabalho já estruturado em torno do funcionamento das parcerias e da comunicação da atividade da organização. Por outro lado, terão de ser estudadas novas formas de intervenção para o uso eficiente e ecológico da energia, uma vez que nenhuma iniciativa interna foi ainda tomada neste sentido.

Por fim, na área de Qualificação das Respostas (Área D), têm-se realizado investimentos relevantes na reabilitação de espaços e de instalações, à medida das nossas possibilidades financeiras e tem-se apoiado a formação interna de colaboradores. As principais necessidades de intervenção estratégica neste eixo, estão na reativação da gestão da qualidade e na implementação do sistema, tendo em vista a sua certificação, e na inovação da intervenção técnica da organização.

"Repensar, recriar e renovar" continua a ser uma mensagem relevante para continuar a orientar o nosso esforço coletivo, para tornar a CERCIMIRA uma organização melhor, mais próxima e mais eficiente.

4. APRESENTAÇÃO DE CONTAS DO EXERCÍCIO

CERCIMIRA - Contribuinte n.º 500 797 129

BALANÇO

Período findo em 31.12.2021

RUBRICAS	2020	2021
ATIVO		
Ativo não corrente		
Ativos fixos tangíveis	699.222,11	664.222,11
Bens do património histórico e cultural		
Propriedades de investimento		
Ativos intangíveis		
Investimentos financeiros	3.770,24	5.569,08
Fundadores/Beneméritos/doadores/associados/membros		
	702.992,35	669.855,97
Ativo corrente		
Inventários	6.418,25	10.160,40
Clientes	9.230,57	5.780,74
Adiantamentos a fornecedores		
Estado e outros entes públicos	806,41	1.288,83
Fundadores/Beneméritos/doadores/associados/membros		
Outras contas a receber	106.114,69	208.843,91
Diferimentos	27.892,64	23.758,85
Outros ativos financeiros		
Caixa e depósitos bancários	921.624,82	837.040,75
	1.072.087,38	1.086.873,48
TOTAL do ATIVO	1.775.079,73	1.756.729,45

CERCIMIRA – Contribuinte n.º 500 797 129

BALANÇO

Período findo em 31.12.2021

RUBRICAS	2020	2021
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	-46.172,01	-55.306,66
Excedentes de revalorização		
Outras variações nos fundos patrimoniais	334.285,33	321.061,72
	<u>1.654.739,60</u>	<u>1.599.009,40</u>
 Resultado líquido do período	 -9.134,65	 -28.039,09
<hr/>		
TOTAL do FUNDO DE CAPITAL	1.612.233,01	1.570.970,31
Passivo não corrente		
Provisões		
Provisões específicas		
Financiamentos obtidos		
Outras contas a pagar		
<hr/>		
Passivo corrente		
Fornecedores	6.488,33	2.972,94
Adiantamentos de Clientes		
Estado e outros entes públicos	23.829,74	27.478,65
Fundadores		
Fundadores/Beneméritos/doadores/associados/membros		
Financiamentos obtidos		
Diferimentos		
Outras contas a pagar	132.528,65	155.307,55
Outros passivos financeiros		
	<u>162.846,72</u>	<u>185.759,14</u>
<hr/>		
TOTAL do PASSIVO	162.846,72	185.759,14
<hr/>		
TOTAL dos FUNDOS PATRIMONIAIS e do PASSIVO	1.775.079,73	1.756.729,45

CERCIMIRA – Contribuinte n.º 500 797 129**DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZAS**

Período findo em 31.12.2021

RUBRICAS	2020	2021
RENDIMENTOS E GASTOS		
Vendas e serviços prestados	133.989,64	137.981,61
Subsídios, doações e legados à exploração	1.410.755,68	1.262.724,45
Variação nos inventários da produção		
Trabalhos para a própria entidade		
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	-64.555,19	-66.896,89
Fornecimentos e serviços externos	-203.070,92	-218.569,72
Gastos com pessoal	-933.976,91	965.257,69
Ajustamentos de inventários (perdas/reversões)		
Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)		
Provisões (aumentos/reduções)		
Provisões específicas (aumentos/reduções)		
Outras imparidades (perdas/reversões)		
Aumentos/reduções de justo valor		
Outros rendimentos e ganhos	37.889,33	44.613,63
Outros gastos e perdas	-323.506,71	166.771,18
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos	57.524,92	27.824,21
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	-68.235,72	-57.293,59
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)	-10.710,60	29.469,38
Juros e rendimentos similares obtidos	1.576,15	1.431,30
Juros e gastos similares suportados		-1,01
Resultado antes de impostos	-9.134,65	-28.039,09
Impostos sobre o rendimento do período		
Resultado líquido do período	-9.134,65	-28.039,09

CERCIMIRA - Contribuinte n.º 500 797 129

Exercício de 2021

RUBRICAS	2021				TOTAL
	CAO	PROJETO INR	LAR RESIDENCIAL	FORM. PROFISSIONAL	
RENDIMENTOS					
Vendas	5.739,75	0,00	0,00	0,00	5.739,75
Produtos e serviços	5.739,75				5.739,75
Prestação de serviços	73.575,98	0,00	58.665,88	0,00	132.241,86
Quotizações	63,00				63,00
Joias inscrição					
Outros serviços	4.986,82				4.986,82
Mensalidades	68.526,16		58.665,88		127.192,04
Subsídios, doações e legados à exploração	642.040,69	4.042,64	253.800,94	362.840,18	1.262.724,45
IGFSS	585.899,72		225.052,56		810.952,28
IEFP	38.618,69		28.748,38	362.840,18	430.207,25
Outras Entidades	17.522,28	4.042,64			13.223,61
Outros rendimentos e ganhos	28.176,29	4.920,00	11.517,34	0,00	44.613,63
Outros rendimentos e ganhos	26.469,84	4.920,00			31.389,84
Descontos de pronto pagamento obtidos	0,18				0,18
Imputação de subsídios para investimento	1.706,27		11.517,34		13.223,61
Juros, dividendos e outros rendimentos similares	1.431,30	0,00	0,00	0,00	1.431,30
Juros obtidos	1.431,30				1.431,30
TOTAL DOS RENDIMENTOS	750.964,01	8.962,64	323.984,16	362.840,18	1.446.750,99
GASTOS					
Custo de matérias-primas e subsídios ao consumo	49.045,59	0,00	17.851,30	0,00	66.896,89
Produtos alimentares	48.031,60		17.664,34		65.695,94
Materiais diversos	1.013,99		186,96		1.200,95
Matérias-primas, subs e de consumo					
Fornecimentos e serviços externos	125.338,70	8.502,73	31.024,56	53.703,73	218.569,72
Serviços especializados	1.579,24		517,79	213,04	2.310,07
Publicidade e propaganda	184,50				184,50
Vigilância e segurança	178,56				178,56
Honorários	11.652,87		5.863,62	25.211,82	42.728,31
Conservação e reparação de instalações	18.943,96		654,69		19.598,65
Conservação e reparação de equipamentos	3.353,50		212,09	15,60	3.581,19
Conservação e reparação de viaturas	8.628,89		8,95		8.637,84
Material de escritório	1.488,17		66,95	459,65	2.014,77
Medicamentos e artigos de saúde	1.210,15		553,83		1.763,98
Produtos de higiene e limpeza pessoal	117,51		3.393,88		3.511,39
Outros materiais	17.189,84		679,80	11.140,23	29.009,87
Eletricidade	4.920,65		3.599,55	6.970,21	15.490,41
Combustíveis viaturas	20.592,50				20.592,50
Água	797,73		639,00	214,78	1.651,51
Gás	14.068,39		5.613,23	3.554,68	23.236,30
Deslocações e estadas	548,72		41,00		589,72

GASTOS (continuação)	CAO	PROJETO INR	LAR RESIDENCIAL	FORM. PROFISSIONAL	TOTAL
<i>(Fornecimentos e serviços externos)</i>					
Comunicação	3.363,03		1.341,49	369,92	5.074,44
Seguros	5.405,89	36,56	671,29	1.287,86	7.401,60
Limpeza, higiene e conforto	10.202,33		7.167,40	4.265,94	21.635,67
Outros serviços	912,27	8.466,17			9.349,44
Gastos com pessoal	516.963,45	2.914,62	240.232,72	205.147,10	965.257,69
Remunerações do pessoal	419.529,49	2.789,57	192.917,17	166.359,96	781.596,19
Encargos sobre remunerações	86.237,16	124,85	41.955,09	34.932,75	163.249,85
Seguro de acidentes de trabalho	6.709,39		3.292,90	3.397,77	13.399,76
Outros gastos com pessoal	4.487,41		2.067,86	456,62	7.011,89
Outros gastos e perdas	50.109,68	0,00	21.211,12	95.450,38	166.771,18
Impostos diretos	1.193,98			892,40	2.086,38
Correções relacionadas com exercícios anteriores					
Quotizações	1.155,00				1.155,00
Encargos com Formandos				94.255,43	94.255,43
Estagiários subsidiados	34.266,64		21.211,12	302,55	55.780,31
Gratificações ASU	13.494,06				13.494,06
Juros e gastos similares suportados	1,01	0,00	0,00	0,00	1,01
Juros suportados	1,01				1,01
Gastos de depreciação e amortização	29.193,05	0,00	19.561,57	8.538,97	57.293,59
Depreciações do exercício	29.193,05		19.561,57	8.538,97	57.293,59
TOTAL DOS GASTOS	770.651,48	11.417,15	329.881,27	362.840,18	1.474.790,08
Resultados antes de impostos	-19.687,47	-2.454,51	-5.897,11		-28.039,09
Imposto sobre rendimento de exercício					0,00
RESULTADO LIQUIDO	-19.687,47	-2.454,51	-5.897,11	0,00	-28.039,09

Técnica Oficial de Contas:

Maria Fernanda Pimentel Oliveira Fresco TOC n.º 30323

5. ANEXOS

1. Parecer do Conselho Fiscal
2. Mapa de Indicadores



Parecer do Conselho Fiscal

Cooperativa para a Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados de Mira, C.R.L.

Ata nº 03 2022

Aos 28 dias do mês de março de 2022, na sua sede social sita em Cabeças Verdes, freguesia de Seixo de Mira, pelas 15:00 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 2021. Justificou a sua ausência da reunião a 1ª Vogal Lúcia de Almeida Loureiro Rousselot, por se encontrar doente.

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 2021 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 2021 que nos é apresentado pelo Exmo Conselho de Administração,

II – Após o respetivo apuramento, verificou-se um resultado negativo no valor de €28.039,09 (vinte e oito mil e trinta e nove euros e nove cêntimos), sendo parecer deste Conselho Fiscal que este resultado seja transitado para o exercício seguinte e seja feita a cobertura dos prejuízos do exercício no valor atrás referido com base nas reservas livres.

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".

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

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

Cabeças Verdes, 28 de março de 2022

O CONSELHO FISCAL

João da Silva Lourenço

Lídia de Almeida Loureiro Rouselot

Vitor Manuel Ribeiro Pereira

Anexo 2: Mapa anual 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	29
P1-3: Número de Inscrições para ações de qualificação	21
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	94%
P2-2: Eficácia média de atividades especificamente comprometidas com <i>Empowerment</i> no PDI	94%
P2-3: Número de Clientes em observação próxima pelo grau de risco de exposição ao abuso	3
P2-4: Número de PDI avaliados	136
P2-5: Número de supervisões do Coordenador	37
Processo Melhoria Contínua	Valor
P3-1: Taxa de execução do Plano de Ações de Melhoria e Inovação	NA
P3-2: Número de ações de melhoria ou de inovação planejadas	NA
P3-3: Número de ações de melhoria ou de inovação executadas	NA
Processo Gestão de Recursos Humanos	Valor
P4-1: Número de novos colaboradores admitidos no ano	11
P4-2: Número total de colaboradores no quadro permanente	52
P4-3: Número total de colaboradores em regime de prestação de serviços	8
P4-4: % de colaboradores com desempenho satisfatório	98% (44 em 45)
P4-5: Número de colaboradores com medidas de recompensa atribuídas	35
P4-6: Número de colaboradores com plano de intervenção	0

P4-7: Volume de horas de formação interna realizada	524
P4-8: % de ações de formação consideradas eficazes	9
P4-9: % de execução do Plano Anual de Formação	20%
P4-10: Índice de motivação laboral dos colaboradores	N/A
Processo Planeamento da Gestão	Valor
P5-1: % de cumprimento de objetivos planeados	64%
P5-2: % de cumprimento de metas planeadas	54%
P5-3: % de cumprimento de atividades planeadas	63%
P5-4: % de cumprimento de datas planeadas	35%
P5-5: Número de reuniões do Conselho de Administração	23
P5-6: Número de reuniões da Comissão Institucional	6
P5-7: Número de reuniões de Coordenação do CAO	4
P5-8: Número de reuniões de Coordenação do CFP	4
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	38% (53 em 140)
P5-12: Número de Clientes envolvidos em reuniões do grupo de Autorepresentantes	10
P5-13: Número de Clientes da CERCIMIRA	140
P5-14: Número de Colaboradores da CERCIMIRA	64
P5-15: Número de Parcerias estabelecidas	47
P5-16: Número de novas Parcerias estabelecidas	1
P5-17: Valor angariado no ano em curso em donativos e campanhas financeiras	NA
P5-18: Número de agregados familiares diretamente abrangidos pela atividade da CERCIMIRA	NA

P5-19: Número de dias de formação que contribuem para aumento das competências na prestação de serviços	46
P5-20: Número de Colaboradores que frequentaram formação, diretamente envolvidos na prestação de serviços aos Clientes	21
P5-21: Número de estágios acolhidos	5
P5-22: Número de visitas externas acolhidas	0
Processo Gestão de Parcerias	Valor
P5-15: Número de total de parcerias ativas	47
P6-2: Número de parcerias ativas para FCT	0
P6-3: Número de parcerias ativas para ASU	10
P5-16 Número de novas parcerias estabelecidas	1
Processo Participação das Partes Interessadas	Valor
P2-4: Número de PDI avaliados	136
P7-1: Número de sugestões com origem em Clientes e Significativos	0
P7-2: Sugestões com origem em Colaboradores	0
P7-3: Sugestões com origem em Parceiros e Entidades Financiadoras	0
P7-4: % de Clientes envolvidos em atividades de incentivo à participação	NA
P7-5: % de Clientes e Significativos que são membros da CERCIMIRA	NA
P7-6: % de Colaboradores que são membros da CERCIMIRA	NA
P7-8: N.º Clientes CAO Satisfeitos e % de representatividade da amostra	30 em 90 (33%)
P7-9: N.º Clientes CAO-ASU Satisfeitos e % de representatividade da amostra	NA
P7-10: N.º Clientes CFP Satisfeitos e % de representatividade da amostra	22 em 23 (95%)
P7-11: N.º Clientes CFP-PT Satisfeitos e % de representatividade da amostra	NA
P7-12: N.º de Significativos Satisfeitos e % de representatividade da amostra	55 de 92 (60%)
P7-13: N.º de Parceiros Satisfeitos e % de representatividade da amostra	NA
P7-14: N.º de Colaboradores Satisfeitos e % de representatividade da amostra	19 (73%)

Processo Específico CFP - Desenvolvimento das ações	Valor
PE9-1: Taxa de execução física do volume anual de formação esperado	NA
PE9-2: Taxa de execução financeira do orçamentado	NA
PE9-3: Taxa de desistência nas ações de qualificação	6%
PE9-4: Taxa de resposta positiva a necessidade de colocações em Formação em Contexto de Trabalho	100%
PE9-5: Taxa de integração dos Clientes após a formação	82% (19 em 23)
PE10-6: Número de pessoas qualificadas no ano corrente	23

Processo Específico CFP - Acompanhamento e avaliação das ações	Valor
P2-6: Número de supervisões do Coordenador	12
P5-8: Número de reuniões de Coordenação do CFP	4
P4-4: % de colaboradores com desempenho satisfatório	100%
P4-5: Número de colaboradores com medidas de recompensa atribuídas	4
P4-6: Número de colaboradores com plano de intervenção	0

