



CERCIPENICHE

Relatório de Atividades e Contas 2021

Aprovado em Assembleia Geral a 28 de março de 2022, Ata nº 57



CERCIPENICHE, CRL
A DIREÇÃO

Caraceni

André Cepik

ÍNDICE

1. Nota Introdutória.....	3
2. A Estratégia da Cercipeniche.....	5
2.1. Missão, Visão e Valores.....	5
2.2. Política da Qualidade.....	5
2.3. Objetivos Estratégicos e Objetivos Operacionais.....	5
3. Processos de Gestão.....	9
3.1. Planeamento Estratégico.....	9
3.2. Planeamento e Controlo da Gestão.....	10
3.3. Monitorização da Qualidade.....	11
4. Processo de Implementação.....	12
4.1. Valências.....	12
Centro de Atividades Ocupacionais – CERISC.....	12
Centro de Atividades Ocupacionais – CERIN.....	20
Centro de Recursos para a Inclusão – CRI.....	25
Beija-Flor – Jardinagem, Manutenção e Limpeza.....	27
Lar Residencial Porto de Abrigo.....	29
CREAP - Formação Profissional inicial e contínua.....	31
CREAP - Centro de Recursos para a Qualificação e Emprego.....	35
Intervenção Precoce na Infância.....	38
4.2. Atividades de Projeto.....	42
5. Processos de Suporte.....	46
5.1. Alimentação.....	46
5.2. Aprovisionamento e Compras.....	47
5.3. Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho.....	47
5.4. Administrativo e Contabilístico.....	49
5.5. Comunicação Interna e Externa.....	49
5.6. Gestão de Recursos.....	51
5.7. Gestão de Recursos Humanos.....	52
5.8. Transportes.....	53
5.9. Manutenção de Instalações e Equipamentos.....	53
6. Plano de Recursos Humanos.....	55
7. Relatório de Contas.....	57
8. Parecer do Conselho Fiscal.....	66

1. NOTA INTRODUTÓRIA

O ano de 2021 foi um ano indubitavelmente difícil e marcante para a Cercipeniche.

Além de uma pandemia mundial, que enfrentámos com prudência, flexibilidade e capacidade de adaptabilidade da organização, perdemos o Presidente da Direção, Rogério Cação e vários outros colegas.

O luto levou-nos porém, a erguer esforços, não deixando de honrar o legado, a história e os compromissos assumidos.

A Direção eleita manteve-se em funcionamento, assumindo a gestão e o sentimento foi de união coletiva, no sentido de se olhar para o futuro.

A partir do Plano de Atividades traçado, tentámos manter todo o funcionamento corrente e ir mais além e, apesar de não termos conseguido concretizar todos os objetivos previstos, alcançámos muitos outros.

Não conseguimos as aprovações dos projetos candidatados ao PARES 3.0, nomeadamente a ampliação e remodelação do CERISC e a Residência Autónoma, nem a aprovação do projeto “INSER”, no âmbito do Programa Portugal Inovação Social.

No entanto, aprovámos o projeto do BPI Capacitar – “Chefs de Mão Cheia”, que, entre outras ações irá permitir a remodelação da cozinha e bar e efetuámos duas novas candidaturas no âmbito do INR.

Mas as principais mudanças ocorreram ao nível dos processos de gestão internos. A utilização de uma nova plataforma permite um melhor e mais atempado controlo ao nível da gestão, permitindo ainda a otimização de tempo de recursos. O mesmo princípio poderá ser aplicado no que toca à Intranet, já com várias aplicações práticas. Estamos apostados na desmaterialização e simplificação de processos num caminho para a transição digital da organização.

No âmbito das valências e serviços, há que referir o enorme esforço de adaptação a um novo contexto pandémico, que implicou tempos de confinamento, adaptação a novas formas de trabalho e o aumento de competências dos recursos humanos. Podemos orgulhar-nos coletivamente de termos conseguido proteger a saúde dos mais vulneráveis, de termos conseguido antecipar de forma conjunta situações de risco, do investimento que foi efetuado em Equipamentos de Proteção Individual e testagem de colaboradores, bem como da capacidade dos/das colaboradores/as para adotarem novas práticas de responsabilidade individual e coletiva.

Cada valência e serviço adaptou-se como pôde. Foram efetuados e adaptados Planos de Contingência, adaptadas as atividades, as frequências, a gestão, os recursos. Não deixámos nunca, de investir em segurança e prevenção.

Comemorámos o aniversário da Cercipeniche, com uma homenagem ao Rogério Cação, na presença da sua família, amigos e convidados. Podemos orgulhar-nos de uma cerimónia simples, mas honrosa.

Comemorámos o Natal, ainda que distantes, num sentimento de união, com uma festa online, em que todos participámos de forma criativa.

Conseguimos ainda voltar a realizar a Campanha Pirlampo Mágico. Este ano, com outros contornos, mas não deixando de ter a habitual representação na comunidade.

Preparámos todo o processo de aquisição da carrinha adaptada, investimos na preparação das obras da cozinha e acrescentámos duas salas ao edifício do CREAP.

Continuamos a estar representados na Direção da ADEPE e nos Conselhos Gerais dos Agrupamentos de Escolas e Escola Secundária de Peniche.

Aumentámos a nossa visibilidade nas redes sociais, com a publicação de notícias e com um aumento de visualizações e estamos apostados em melhorar os mecanismos da comunicação interna e externa. Também investimos em tecnologia e em conceitos como o home office, de forma a agilizar o trabalho a partir de casa, investindo num total de formação a colaboradores de 1879 horas.

Foi também um ano de grande produção legislativa, que acompanhámos com rigor, participando de forma ativa, via Confeccop e Fenacerci.

Cientes das dificuldades do ano que passou, lançámos bases para um futuro de melhoria das respostas e serviços, melhorando a gestão de processos e de pessoas, aumentando a sustentabilidade e o impacto das nossas ações na comunidade.

O ano de 2022 espera-nos com muitos e novos desafios, cientes de que “isto vai, meus amigos, isto vai”!

A Direção

2. A ESTRATÉGIA DA CERCIPENICHE

2.1. Missão, Visão e Valores

Missão:

Promover a capacitação e inclusão de pessoas com deficiência e outras pessoas da comunidade visando o exercício pleno dos direitos de cidadania.

Visão: Comunidade Inclusiva promotora da igualdade e da cidadania.

Valores:

❖ Cooperação ❖ Inclusão ❖ Inovação ❖ Solidariedade ❖ Sustentabilidade

2.2 Política da Qualidade

A Cercipeniche é uma entidade de utilidade pública, sem fins lucrativos, que assume uma Política da Qualidade assente nos seguintes princípios:

- Promover a **Qualidade** de vida da população alvo, nas diferentes dimensões associadas à cidadania plena e ativa.
- Assegurar a **conformidade com requisitos** técnicos, normativos e legais aplicáveis à sua atividade e aos serviços prestados;
- **Manter um Sistema Organizacional coordenado** que assegure a credibilidade interna e que mereça a confiança das entidades oficiais, clientes e de todas as partes interessadas;
- **Garantir a satisfação** dos seus colaboradores e outras partes interessadas que colaboram com a organização;
- **Garantir o crescimento da organização** e dos serviços prestados, numa prática de melhoria contínua, com colaboradores qualificados, motivados e centrados no cliente
- **Atualizar e melhorar o Sistema de Gestão da Qualidade** periodicamente através da definição de objetivos da qualidade e em conformidade com a NP EN ISO 9001

2.3. Objetivos Estratégicos

Os objetivos estratégicos e operacionais para 2021, decorrem do Plano Estratégico 2020-2023 e estão organizados em cinco pilares de intervenção. Para 2021, devido à Pandemia Covid 19, foi incluído um novo pilar: Resiliência e Adaptabilidade.

Pilar 1: Colaboradores

Objetivo Estratégico: Valorizar os colaboradores, reforçando a sua participação na organização.

Objetivos Operacionais:

- 1.1. Promover o desenvolvimento e formação dos recursos humanos da organização.
- 1.2. Promover o reconhecimento das competências e desempenhos individuais, enquanto principais potenciadores da melhoria da organização e dos seus serviços.
- 1.3. Promover a coesão Interna e a identidade organizacional.
- 1.4. Incrementar e/ou garantir condições de segurança e conforto no desempenho profissional.

Pilar 2: Qualidade

Objetivo Estratégico: Proporcionar uma oferta de serviços ajustada às necessidades e expectativas dos públicos com os quais trabalhamos e da comunidade na qual nos inserimos.

Objetivos Operacionais:

- 2.1. Implementar o Sistema de Gestão da Qualidade na Cercipeniche.
- 2.2. Assegurar a melhoria contínua dos padrões de qualidade dos serviços a prestar aos clientes.
- 2.3. Melhorar as condições das instalações e equipamentos disponibilizados aos clientes.

Pilar 3: Sustentabilidade

Objetivo Estratégico: Criar as condições necessárias ao desenvolvimento sustentável da organização

Objetivos Operacionais:

- 3.1. Aumentar as receitas.
- 3.2. Garantir a execução orçamental, através da monitorização contínua de gastos e receitas.
- 3.3. Implementar a dimensão de planeamento a todos os níveis da organização.
- 3.4. Incrementar dinâmicas ativas de consulta de mercados.

Pilar 4: Inovação

Objetivo Estratégico: Desenvolver projetos que contribuam para a melhoria continua da nossa intervenção.

Objetivos Operacionais:

- 4.1. Fomentar a dimensão de atividade de projeto, de investigação, intercâmbio e inovação.
- 4.2. Acrescentar inovação à oferta de serviços, através de novas metodologias de intervenção e disponibilização de novos serviços.
- 4.3. Reforçar a rede de parceiros e promover novas parcerias, com entidades públicas e privadas, numa vertente de reciprocidade de serviços.

Pilar 5: Comunicação

Objetivo Estratégico: Desenvolver e aprofundar metodologias e instrumentos de comunicação interna e externa, visando potencializar a fluidez, oportunidade e adequabilidade da informação produzida.

Objetivos Operacionais:

- 5.1. Implementar uma estratégia comunicacional para a Cercipeniche.
- 5.2. Desenvolver e reforçar o sistema de informação e comunicação internos.

Pilar 6: Resiliência e Adaptabilidade

- 6.1. Analisar e promover o ajustamento dos modelos de organização do trabalho.
- 6.2. Atualizar e implementar os Planos de Contingência.
- 6.3. Gerir oportunidades relacionadas com o Plano de Recuperação e Resiliência.

Siglas Utilizadas:

CCG: Conselho Consultivo Geral

COOP: Cooperadores

CS: Coordenadores

D: Direção

PD: Presidente da Direção

RASHST: Responsável pelo Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho

RG: Representante da Gestão

RH: Recursos Humanos

RSAC: Responsável pelo Serviço de Aprovisionamento e Compras

RSCB: Responsável pelo Serviço de Cozinha e Bar

RSRMI: Responsável pelo Serviço de Manutenção e Reparação das Instalações

RST: Responsável pelo Serviço de Transportes

CC: Contabilista Certificado

3. Processos de Gestão

3.1. Planeamento Estratégico

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Resultado
2. Qualidade	2.3. Melhorar as condições das instalações e equipamentos disponibilizados aos clientes	Ampliação e remodelação do Centro de Atividades Ocupacionais CERISC	Candidatura aprovada	1	D CS	Objetivo não atingido Foi apresentada candidatura ao PARES 3.0, mas não foi aprovada
		Elaboração de projeto destinado à requalificação do edifício do CREAP	Projeto	1	D RH	Objetivo não atingido Foi estudada a hipótese de apresentação de projeto no âmbito do PRR, mas dadas as condicionantes do próprio PRR e do edifício, não foi apresentada candidatura
4. Inovação	4.2. Acrescentar inovação à oferta de serviços, através de novas metodologias de intervenção e disponibilização de novos serviços	Desenvolvimento do Projeto Residência Autónoma	Candidatura aprovada	1	D CS	Objetivo não atingido Foi apresentada candidatura ao PARES 3.0, mas não foi aprovada. Foi efetuada uma parceria com a CMP para apresentação de candidatura no âmbito do PRR
		Procura de resposta para a doença mental em parceria com outras entidades locais	Projeto	1	D CS	Objetivo parcialmente atingido Foi apresentada uma candidatura ao Programa Portugal Inovação Social, no entanto não foi aprovada.
		Celebração de novos protocolos de cooperação	Nº de Protocolos celebrados	2	PD CS	Objetivo parcialmente atingido Foi celebrado um Protocolo com a Fundação La Caixa
		Avaliação da satisfação dos parceiros	% de satisfação	≥ 80%	D CS	Objetivo atingido 100% de Satisfação
	4.3. Reforçar a rede de parceiros e promover novas parcerias, com entidades públicas e privadas, numa vertente de reciprocidade de serviços	Reativação do Conselho Consultivo Geral da Cercipeniche	Reunião de Trabalho	1	PD CS RH	Objetivo não atingido Dadas as circunstâncias não foi possível voltar a reativar o CCG

6. Resiliência e Adaptabilidade	6.2. Atualizar e implementar os Planos de Contingência	Atualizar o plano de contingência de acordo com as orientações da DGS e Segurança Social e implementar as alterações	Atualizações ao Plano de Contingência	1	D CS RH	Objetivo Atingido O Plano de Contingência foi atualizado de forma regular
	6.3. Gerir oportunidades relacionadas com o Plano de Recuperação e Resiliência	Definir necessidades e prioridades e estruturar Projetos a considerar no âmbito do Plano de Recuperação e Resiliência	Projetos	≥ 1	D CS	Objetivo Atingido Diligenciámos e apoiámos a Câmara Municipal de Peniche, na elaboração da candidatura para Residência Autónoma, dado que é proprietária do edifício e reunia condições para apresentar candidatura. Temos definidas um conjunto de prioridades e estamos atentos aos concursos que vão abrindo

3.2. Planeamento e Controlo da Gestão

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Resultado
Sustentabilidade	3.2. Garantir a execução orçamental, através da monitorização contínua de gastos e receitas.	Implementar procedimentos de informação financeira relativos às valências e projetos	Balancetes	2 semestrais	CC D CS	Objetivo parcialmente atingido. Foi elaborada informação, mas não houve sequência no trabalho com as valências.
		Monitorizar o orçamento previsional para 2021, de modo a não ultrapassar o défice previsto	Resultado Líquido do Exercício	≤ - 52.004 €	CC D CS	Objetivo atingido - 22.777,53 €

3.3. Monitorização da Qualidade

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Resultado
2. Qualidade	2.1. Implementar o Sistema de Gestão da Qualidade na Cercipeniche	Revisão do Mapa de Processos	Mapa de Processos revisto	1	CS	Objetivo não atingido Foi iniciado o processo, no entanto não foi concluído
		Rever e atualizar o RG01 – Definição de funções	Nº de funções atualizadas/ Nº de funções existentes	≥80%	RG CS	Objetivo não atingido Não houve disponibilidade interna para realizar esta tarefa
		Revisão dos modelos utilizados, eliminando informação desnecessária	% de modelos revistos	100%	RG CS	Objetivo parcialmente atingido Foram revistos vários modelos, no entanto não atingimos a totalidade.

4. PROCESSO DE IMPLEMENTAÇÃO

4.1 Valências

CENTROS DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS – CERISC						
Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Resultado
1. Colaboradores	1.1. Promover o desenvolvimento e formação dos recursos humanos da organização	Promover a participação dos RH em iniciativas de formação	N.º de horas de formação % de colaboradores abrangidos	> 35 >70%	CS RH	Objetivo atingido 781,5 Horas 87,5% colaboradores Devido á COVID 19 e ao período de confinamento foi possível participar num maior nº de ações formativas
	1.2. Promover o reconhecimento das competências e desempenhos individuais, enquanto principais potenciadores da melhoria da organização e dos seus serviços.	Promover a avaliação de desempenho	N.º de trabalhadores com processo de avaliação de desempenho concluído	100%	CS RH	Objetivo não atingido O processo de avaliação de desempenho não foi efetuado este anos na organização
	1.3. Promover a coesão interna e a identidade organizacional	Promover reuniões de colaboradores Promover atividades para os clientes entre valências e serviços.	N.º de reuniões N.º de atividades desenvolvidas	>15 ≥ 1	CS / RH CS / RH	Objetivo atingido 16 Objetivo atingido Comemoração 25 Abril Festa de Natal 44º Aniversário Cercipeniche Devido à COVID as atividades foram realizadas com recurso a Plataformas digitais

	Organizar atividades para a promoção da coesão interna e a identidade organizacional entre os colaboradores da Cercipeniche	N.º de iniciativas	> 1	CS RH	Objetivo atingido Participação no Magusto 44º Aniversário Cercipeniche
2.1. Implementar o Sistema de Gestão da Qualidade na Cercipeniche	Rever e implementar processos chave	N.º de processos-chave revistos e implementados	≥ 2	CS RH	Objetivo atingido Foram revistas as Fichas de Registo de Candidatura e Admissão, FAD e PDI e Fichas de Apresentação e Processos Individuais face ao novo Regulamento Interno e legislação em vigor
	Codificação dos documentos	N.º de documentos codificados	≥ 80%	CS RH	Objetivo não atingido Não realizado
	Rever e implementar os Planos Individuais dos clientes e assegurar a sua monitorização	N.º de PI revistos, implementados e monitorizados	≥ 95%	CS RH	Objetivo não atingido Devido à COVID 19 Foram monitorizados 92%
	Avaliar a Taxa de execução dos apoios/atividades desenvolvidas com os clientes: Ativ. Terapêuticas/ Desportivas Ativ Ocupacionais/Estritamente Ocupacionais	% apoios/Atividades	>70%	CS RH	Objetivo atingido 82% Devido à COVID 19 a taxa de execução foi realizada com base na frequência dos clientes nas áreas e apoios disponibilizados
2.3. Assegurar a melhoria contínua dos padrões de qualidade dos serviços a prestar aos clientes	Avaliar o grau de satisfação dos clientes	N.º de clientes % de satisfação global (satisfeito e	≥ 20 ≥ 90%	CS RH	Objetivo atingido 100% Muito satisfeito Devido à

2. Qualidade

				COVID 19 apenas foi possível a avaliação por parte de 12 clientes
			CS RH	Objetivo atingido 100% de Satisfação 69% Muito satisfeito 31% Satisfeito Devido à COVID 19 apenas foi possível a avaliação por parte de 16 famílias
			≥ 20 ≥ 90%	
			muito satisfeito)	
			N.º de Famílias % de satisfação global (satisfeito e muito satisfeito)	
			Atividades de Expressão e Comunicação	
			Atividades Terapêuticas Saúde e Bem Estar	
			≥ 4	Objetivo atingido Dia dos Afetos Teatro Natal 25 abril Boletim Moinho da Fialha Festejo da Primavera Reciclina Santos Populares Dia de Reis Dia da Mãe Dia dos Moinhos Durante o período de confinamento forma realizadas atividades sensoriais através do facebook
			CS RH	
			≥ 5	Objetivo atingido Bolo Salgado Dia das Leguminosas Hambúrgueses de Feijão O que será? - Exploração sensorial
			CS RH	

					<p>Vamos exercitar o nosso cérebro - Estimulação cognitiva</p> <p>Má Postura Sentada!?Vídeo</p> <p>Toca a mexer!!! - Vídeo</p> <p>Atividade com Feijões – estimulação táctil e preensão</p> <p>Atividade cotonetes – memória noções visuo-espaciais</p> <p>Atividade com Palhinhas – fortalecimento músculos mastigação</p> <p>Atividade atacar sapatos só com uma mão</p> <p>Atividade Palito-papel-caneta – coordenação, percepção visual e destreza manual</p> <p>Massa de modelar – motricidade fina</p>
			Atividades Desporto Adaptado	<p>CS</p> <p>RH</p>	<p>Objetivo atingido</p> <p>Boocia</p> <p>Jogos Tradicionais</p> <p>Minigolf</p> <p>Petanca</p> <p>Karaté</p>
		Promover a inclusão dos clientes através da participação ativa em atividades desenvolvidas na sociedade	N.º de atividades culturais e desportivas	<p>≥ 3</p> <p>≥ 10</p>	<p>Objetivo não atingido</p> <p>Museu Nacional da Resistência e Liberdade</p> <p>Museu D. Inês de Castro</p>

3. Sustentabilidade						N.º de atividades Intercentros	≥ 4	CS RH	Devido à COVID 19 não foi possível a participação noutras atividades na comunidade Objetivo não atingido Aviões de Papel Devido à COVID 19 participámos apenas numa atividade dinamizada pela Cercilei - Aviões de Papel através de meios digitais		
									Objetivo atingido 4		
	2.4. Melhorar as condições das instalações e equipamentos disponibilizados aos clientes	Promover reuniões gerais de clientes					N.º de reuniões gerais de clientes	≥ 3	CS RH	Objetivo atingido	
							Plano de manutenção	1	CS RH	Objetivo atingido	
		Realização de intervenções relativas ao Plano Manutenções Avaliação dos equipamentos existentes e levantamento de necessidades face às atividades desenvolvidas						N.º Intervenções	≥ 80%	CS RH	Objetivo atingido 88%
								N.º Equipamentos Avariados/ reparação/novas e aquisições	≥ 80%	CS RH	Objetivo atingido 80%
	3.1. Aumentar as receitas	Aumentar as receitas das áreas ocupacionais					Aumento das receitas	≥ 3%	CS RH	Objetivo atingido 51,8%	
							N.º iniciativas de angariação de fundos	≥ 1	CS RH	Objetivo atingido Campanha Pirilampo Mágico	
		Monitorização do Caixa					Folha de Caixa	11	CS	Objetivo atingido	
	3.2. Garantir a execução orçamental, através da										

4. Inovação	monitorização contínua de gastos e receitas								
		Elaborar Plano e Relatório anual de Atividades	N.º de documentos	2	CS			Objetivo atingido	
		Efetuar Levantamento de necessidades	N.º de levantamentos	2	CS			Objetivo atingido	
	3.3 Implementar a dimensão de planeamento a todos os níveis da organização	Concretizar as não conformidades sinalizadas no relatório SST	Nº concretizações	80%	CS RASHST			Objetivo atingido 100% O relatório foi recebido a 16 de novembro, não foram assinaladas situações a corrigir, apenas situações a melhorar que irão ser implementadas durante o ano de 2022	
	Promover ou participar em iniciativas ou Projetos de investigação, intercâmbio ou inovação		Nº Projetos	≥ 1	CS			Objetivo atingido Projeto Bairro Feliz Projeto BeActive	
	4.1. Fomentar a dimensão de atividade de projeto, de investigação, intercâmbio e inovação	Aprofundar conhecimentos por via da partilha de experiências com organizações congêneres		N.º de Visitas/reuniões	≥ 2	CS / RH		Objetivo atingido Devido à COVID 19 não foi possível a realização de visitas, mas participámos em 4 Tertúlias e webinários que permitiu a partilha de experiências	
		Dinamizar e consolidar projetos de continuidade		Projeto Moinho da Fialha	1	CS / RH		Objetivo não atingido Devido à COVID 19	
	4.3. Reforçar a rede de parceiros e promover novas parcerias, com entidades públicas e privadas, numa	Realizar atividades desenvolvidas em parceria		N.º de parcerias envolvidas	≥ 3	CS RH		Objetivo atingido ACES, UCC, Proteção Civil Clínica ajuda	

	vertente de reciprocidade de serviços			Informação			Ações de prevenção COVID e relacionadas com a saúde
5. Comunicação	5.1. Desenvolver e reforçar o sistema de informação e comunicação internos	Manter atualizado a informação no site da Cercipeniche	100%	CS	Objetivo atingido		
		Promover a utilização de roupas de trabalho identificadas	≥ 100%	CS	N.º de elementos da equipa que utilizam	Objetivo atingido	
		Criar e implementar a utilização cartões de identificação colaboradores	100%	CS	Nº cartões	Objetivo não atingido	
6. Resiliência e Adaptabilidade	5.1. Implementar uma estratégia comunicacional para a Cercipeniche	Elaborar notícias e divulgar dando visibilidade ao trabalho desenvolvido	≥ 10	CS RH	Nº notícias publicadas no site e Facebook	Objetivo atingido 16	
		Compilar a informação disponível referente ao COVID 19, emitida pelos diferentes setores – DGS, ISS, Leis e Decretos-Lei, Fenacercí,...	≥ 3	CS RH	Nº de Boletins Moinho da Fialha	Objetivo atingido 4 Boletins	
	6.1 Analisar e promover o ajustamento dos modelos de organização do trabalho	Analisar toda a informação disponível e elaborar o Plano de Contingência promovendo a segurança dos colaboradores, clientes e famílias	1	CS TSS RH	Dossier com Legislação e orientações em vigor	Objetivo atingido	
			1	CS RH	Plano de Contingência	Objetivo atingido	

	Implementar o plano de contingência e providenciar as alterações no funcionamento	Plano de contingência	1	CS RH	Objetivo atingido
6.2 Atualizar e implementar o plano de contingência	Atualizar o plano de contingência e providenciar alterações sempre que necessário e em conformidade com a disposição presente	Planos de Contingência revistos	≥ 1	CS RH	Objetivo atingido Foram realizadas 2 revisões do Plano Contingência
	Adaptar e capacitar os colaboradores para a utilização de meios de comunicação como: Plataformas de videoconferência e redes sociais na promoção e melhoria dos canais de comunicação/informação à distância.	Nº colaboradores	≥ 12	CS RH	Objetivo atingido 100%
6.3 Gerir oportunidades relacionadas com o Plano de Contingência	Adaptar e capacitar clientes/famílias/representantes para a utilização de meios de comunicação como: Plataformas de videoconferência e redes sociais na promoção e melhoria dos canais de comunicação/informação à distância.	Nº clientes/famílias/representantes	≥ 15	CS RH	Objetivo atingido 34 pessoas
	Adaptar o conceito de home office e o uso das novas tecnologias quando é necessário recorrer ao teletrabalho	Nº colaboradores	≥ 3	CS RH	Objetivo atingido 15
	Utilização de novas tecnologias e canais de comunicação com os diferentes stakeholders:	Nº entidades e serviços públicos	≥ 4	CS RH	Objetivo atingido Consultas por vídeo chamada e prescrição de medicação

			entidades e serviços públicos por forma assegurar, facilitar a resolução de assuntos relacionados com os clientes/famílias/representantes				com diferentes Centros de Saúde e Hospitais Produtos de ajudas técnicas Formalização e contratualização de serviços com a I.P. Segurança Social Tribunal da Comarca de Peniche Apoio Jurídico de clientes Articulação com Municípios
--	--	--	---	--	--	--	---

CENTROS DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS – CERIN

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Resultado
1. Colaboradores	1.1. Promover o desenvolvimento e formação dos RH da Organização	Promover a participação dos RH em ações de formação e/ou outros momentos formativos.	N.º de colaboradores que frequentaram ações de formação	5	CS/RH	Objetivo atingido 8 elementos da equipa que frequentaram ações de formação ou outros momentos formativos
	1.2. Promover o reconhecimento das competências e desempenhos individuais, enquanto principais potenciadores da melhoria da organização e dos seus serviços	Promover a avaliação de desempenho	N.º de ações de formação frequentadas N.º de trabalhadores no ativo com processo de avaliação de desempenho concluído	5 100%	CS/RH CS/RH	Objetivo atingido 11 ações de formação concretizadas Objetivo não atingido Este ano, por opções estratégicas a Cercipeniche não realizou o processo de avaliação de desempenho.

2. Qualidade	1.3. Promover a coesão interna e a identidade organizacional	Promover a comemoração do aniversário da Cercipeniche com os clientes	N.º de envolvidos nas comemorações do aniversário	30	CS/RH	Objetivo atingido Participaram 36 clientes
		Promover reuniões de equipa em modo presencial ou virtual	N.º de reuniões	20	CS/RH	Objetivo não atingido Foram realizadas 11 reuniões de equipa. De salientar que houve um período de confinamento em que não existiram atividades presenciais. As reuniões foram substituídas pela criação de plataformas de contactos informais.
		Promover uma iniciativa articulada entre as várias valências	N.º de iniciativas	1	CS/RH	Objetivo atingido Iniciativa Be-Active
	2.1. Implementar o Sistema da Gestão da Qualidade	Implementar a utilização e monitorização dos Planos Individuais de Intervenção dos clientes, de acordo com a metodologia do processo centrado no cliente, tendo por base o Modelo de Qualidade de Vida	N.º de PI implementados e monitorizados	30	CS/RH	Objetivo atingido Foram promovidos e implementados 33 PI
		Atualizar e rever a organização dos dossiers de clientes	N.º de dossiers atualizados e revistos	35	CS	Objetivo atingido
	2.3 Assegurar a melhoria contínua dos padrões da qualidade a prestar aos clientes	Avaliação da satisfação de clientes	N.º de clientes que participam na avaliação de satisfação	≥ 30 90%	CS/RH	Objetivo atingido Participaram 33 clientes Objetivo atingido Satisfeito e muito satisfeito

			% de satisfação global (satisfeito e muito satisfeito)				
			N.º de famílias que participam na avaliação de satisfação	≥ 25	CS/RH		Objetivo atingido Participaram 31 famílias
			% de satisfação global (satisfeito e muito satisfeito)	≥ 80%			Objetivo concretizado 99% Satisfeito e Muito Satisfeito
			N.º de clientes que participam ativamente na construção do seu PII	≥ 25	CS/RH		Objetivo atingido 33 clientes
			Comemoração de datas ou dias festivos	≥ 10	CS/RH		Objetivo atingido 24 atividades de comemoração, pesquisa e trabalhos de grupo
			N.º de clientes em ASU	≥ 8	CS/RH		Objetivo atingido ASUS nas áreas de bar, cozinha, jardinagem e Biblioteca Municipal
			N.º de atividades sugeridas pelos clientes e concretizadas	≥ 6	CS/RH		Objetivo atingido 15 Atividades sugeridas pelos clientes e concretizadas
			N.º de atividades terapêuticas ou	≥ 2	CS/RH		Objetivo atingido Todos os clientes têm no seu plano duas ou mais atividades
			Avaliação da satisfação das famílias				
			Promover a participação dos clientes no desenvolvimento de atividades				

		de reabilitação por cliente			terapêuticas semanais (psicologia, terapia ocupacional, desporto)
		Envolvimentos dos clientes na construção do seu horário	≥ 30	CS/RH	Objetivo atingido 33 clientes envolvidos
	Envolvimento de famílias e clientes que estão em casa nas atividades do centro	N.º de clientes e famílias	≥ 5	CS/RH	Objetivo atingido Através do grupo “Cerin – Juntos em Casa” com 67 membros, 18 são famílias ou clientes que estão em casa ou no lar e mantêm participação ativa.
2.4 Melhorar as condições das instalações e equipamentos disponibilizados aos clientes	Adquirir de novos equipamentos e /ou materiais	Vídeo Projetor	≥ 1	CS/RH	Objetivo não atingido Por decisão, não adquirimos um vídeo projetor, mas uma televisão, com mais funcionalidades e potencialidades.
		Computadores	≥ 2	CS/RH	Objetivo não atingido Tendo em conta a aprovação do projeto “Chefs de mão Cheia” optámos por aguardar para 2022 este objetivo
		Muro pintado	≥ 1	CS/RH	Objetivo não concretizado
	Adquirir materiais pedagógicos	N.º de materiais	≥ 5	CS/RH	Objetivo atingido Foram adquiridos vários materiais, nomeadamente ao abrigo de projetos e iniciativas em que participámos

3. Sustentabilidade	3.1 Aumentar as receitas	Promover ou participar em iniciativas de angariação de fundos para a organização	N.º de iniciativas de angariação de fundos	≥ 1	CS/RH	Objetivo atingido Realizámos uma iniciativa de angariação de fundos com venda de Natal através de uma entidade parceira
		Atualizar/rever as mensalidades dos clientes	N.º de mensalidades revistas/atualiza das	≥ 100%	CS	Objetivo atingido 100% das mensalidades foram atualizadas de acordo com legislação em vigor e RI
		Elaborar Plano e Relatório anual de Atividades	N.º de documentos	≥ 2	CS	Objetivo atingido
4. Inovação	3.3 Implementar a dimensão de planeamento a todos os níveis da organização	Efetuar levantamentos de necessidades anuais	N.º de levantamentos de necessidades	≥ 2	CS	Objetivo atingido Foram efetuados 2 levantamentos de necessidades.
		Solidificar projeto de comunicação com clientes que estão em casa e respetivas famílias	Atualização semanal do grupo "Cerin-Juntos em Casa"	≥ 2	CS/RH	Objetivo atingido Em cada semana foram publicadas mais de duas notícias sobre as atividades do centro
5. Comunicação	5.2 Implementar uma estratégia comunicacional para a Cercipeniche	Promover a organização e o seu trabalho, dando visibilidade às atividades desenvolvidas, através do desenvolvimento do Boletim Informativo do CERIN e publicação de notícias.	N.º Boletins Informativos do CERIN	≥ 10	CS/RH	Objetivo atingido Foram efetuados 11 Boletins Informativos
		Implementar estratégias de comunicação com a equipa através de meios digitais	N.º de notícias publicadas no site e Facebook	≥ 40	CS/RH	Objetivo atingido Foram efetuadas 89 notícias
6. Resiliência e Adaptabilidade	6.1 Analisar e promover o ajustamento dos modelos de organização do trabalho	Implementar estratégias de comunicação com a equipa através de meios digitais	N.º de ocorrências / falta de informação / ano	≥ 4	CS/RH	Objetivo atingido Não foram detetadas ocorrências
		Manter atualizado o Plano de Contingência	Plano de contingência	≥ 1	CS/RH	Objetivo atingido

							O Plano de Contingência foi sendo atualizado, decorrendo das orientações da DGFV
						CS/RH	Objetivo atingido
		Divulgar medidas do Plano de Contingência a clientes e famílias	Afixar, publicar e enviar informações atualizadas	≥ 4			

CRI – CENTRO DE RECURSOS PARA A INCLUSÃO

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Resultado
1. Colaboradores	1.1. Promover o desenvolvimento e formação dos recursos humanos da organização	Participar em iniciativas de formação	N.º de horas de formação % de colaboradores abrangidos	>35 >70%	CS RH	Objetivo não atingido 21 horas no total de formações frequentadas pelas técnicas do CRI.
	1.2. Promover o reconhecimento das competências e desempenhos individuais, enquanto principais potenciadores da melhoria da organização e dos seus serviços	Promover a avaliação de desempenho	N.º de trabalhadores com processo de avaliação de desempenho concluído	100%	CS /RH	Objetivo não atingido Não Executado
	1.3. Promover a coesão Interna e a identidade organizacional	Promover reuniões de colaboradores	N.º de reuniões	>15	CS/RH	Objetivo atingido
2. Qualidade	2.2. Assegurar a melhoria contínua dos padrões de qualidade dos serviços a prestar aos clientes	Avaliar a Taxa de execução dos apoios desenvolvidas com os alunos	% apoios	>70%	CS RH	Objetivo atingido A taxa de execução foi de 79% de apoios realizados.
		Avaliar o grau de satisfação dos Alunos	N.º de alunos	≥ 20	CS	Objetivo atingido 74% de satisfação

							RH	
					% de satisfação global (satisfeito e muito satisfeito)		≥ 70%	
		Avaliar o grau de satisfação das Famílias			N.º de Famílias % de satisfação global (satisfeito e muito satisfeito)		≥ 20 ≥ 70%	CS Objetivo não atingido O número ficou aquém das expectativas.(Devido à Covid-19 foi difícil contactar as famílias).
		Avaliar o grau de satisfação dos Professores			N.º de Professores % de satisfação global (satisfeito e muito satisfeito)		≥ 20 ≥ 70%	CS Objetivo atingido 16 professores responderam ao questionário. O grau de satisfação foi de 94%.
		Avaliar o grau de satisfação dos Agrupamentos			N.º de Agrupamentos % de satisfação global (satisfeito e muito satisfeito)		≥ 3 ≥ 70%	CS Objetivo atingido O grau de satisfação foi de 100%.
		Avaliar o grau de satisfação dos Técnicos			N.º de Técnicos % de satisfação global (satisfeito e muito satisfeito)		≥ 3 ≥ 70%	CS Objetivo atingido O grau de satisfação foi de 100%.
		Adquirir e ou construir materiais de intervenção			N.º de materiais adquiridos ou produzidos		≥ 4	RH Objetivo atingido Foram adquiridos no total 9 jogos/ materiais.
		Elaborar Plano e Relatório Anual de Atividades			N.º de documentos		2	CS Objetivo atingido
		Promover ações de formação nos Agrupamentos de Escolas.			N.º de horas de formação % de professores e assistentes operacionais		>35 25%	CS RH Objetivo não atingido Não executado
4. Inovação		2.3. Melhorar as condições das instalações e equipamentos disponibilizados aos clientes 3.3 Implementar a dimensão de planeamento a todos os níveis da organização 4.2 Acrescentar inovação à oferta de serviços, através de novas metodologias de intervenção e disponibilização de novos serviços						

		abrangidos					
5. Comunicação	5.1. Implementar uma estratégia comunicacional para a Cercipeniche	Divulgar o Guia de Estratégias e Atividades para crianças, jovens e famílias	Nº de Guias	≥ 2	RH	Objetivo atingido	
		Manter atualizada a informação no site da Cercipeniche	Informação	100%	CS	Objetivo não atingido Não executado	
		Criar e implementar a utilização de cartões de identificação colaboradores	Nº cartões	100%	CS	Objetivo não atingido Não executado	
6. Resiliência e Adaptabilidade	6.1 Implementar os Planos de Contingência	Divulgar o trabalho desenvolvido no site e facebook da cercipeniche	Nº notícias publicadas	1	CS/RH	Objetivo não atingido Não executado	
		Aplicar e cumprir o plano de contingência do CREAP	Teste negativo para COVID-19	100%	CS RH	Objetivo atingido	
		Aplicar e cumprir o plano de contingência dos diferentes Agrupamentos de Escolas	Teste negativo para COVID-19	100%	CS RH	Objetivo atingido	

Beija-flor – Jardínagem, Manutenção e Limpeza						
Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Resultado
1. Colab Oradores	1.1. Promover o desenvolvimento e formação	Participar em iniciativas de formação	N.º de horas totais de formação	>10	CS RH	Objetivo atingido 125

	dos recursos humanos da organização		% de colaboradores abrangidos	> 2		6
2. Qualidade	1.3. Promover a coesão interna e a identidade organizacional	Realizar reuniões com equipa	N.º reuniões	6	CS	Objetivo não atingido 4
	2.2. Assegurar a melhoria contínua dos padrões da qualidade a prestar aos clientes	Avaliar a satisfação dos clientes, com o objetivo de melhorar o serviço prestado pelo Beija-Flor	% participantes % satisfação	100 >90	CS	Objetivo parcialmente atingido 35% 90% Apesar da termos atingido 90% de satisfação, só 35% dos clientes responderam
	2.3. Melhorar as condições das instalações e equipamentos disponibilizados aos clientes	Adquirir de novos equipamentos e /ou materiais	Aquisição de vestuário e/ou calçado de trabalho Aquisição de equipamentos de jardinagem	≥ 12 ≥ 4	CS RH	Objetivo atingido Aquisição de casacos malha polar com Logo da Cercipeniche e Vestuário e Calçado EPI
3. Sustentabilidade	3.3. Implementar a dimensão de planeamento a todos os níveis da organização	Elaborar o plano Anual de Atividades	Plano	1	CS	Objetivo atingido Novembro 2021
	3.1. Aumentar as receitas	Desenvolver atividades na área de jardinagem	Valor das receitas	Aumentado em 3 %	CS	Objetivo atingido 27%
5. Comunicação	5.1. Implementar uma estratégia comunicacional para a Cercipeniche	Promover a organização e o seu trabalho, dando visibilidade às atividades desenvolvidas pelo Beija-Flor	N.º de notícias publicadas no site Cercipeniche e Facebook Beija-Flor	≥ 6	CS RH	Objetivo não atingido
		Promover a utilização de roupas de trabalho identificadas	N.º de elementos da equipa que utilizam	100%	CS	Objetivo atingido

LAR RESIDENCIAL PORTO DE ABRIGO						
Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Resultado
1. Colaboradores	Promover o desenvolvimento e formação dos recursos humanos na organização	Ações de formação para colaboradores em áreas direcionadas para o público alvo de intervenção	Nº de formandos por ação Nº de Ações	>6 >2	CS RH	Objetivo não atingido devido às contingências impostas pela pandemia 3 formandos 2 ações
		Autoavaliação	Nº de auto-avaliações	≥ 16	RH	Objetivo não atingido Adiada devido à pandemia
	Promover o reconhecimento das competências e desempenhos individuais, enquanto principais potenciadores da melhoria da organização e dos seus serviços	Avaliação de desempenho de cada colaborador, focada na valorização das competências individuais	Nº de colaboradores avaliados	≥ 16	CS	Objetivo não atingido Adiada devido à pandemia
		Avaliação da equipa, focada na valorização das competências e dinâmica do grupo	Relatório	1	CS	Objetivo atingido Efetuado
	Promover a coesão interna e a identidade organizacional	Realização de uma atividade aberta a toda a Instituição – Arraial dos Santos Populares	Relatório	1	CS RH RSAC	Objetivo não atingido Adiada devido à pandemia
2. Qualidade	Assegurar a melhoria contínua dos padrões de qualidade dos serviços a prestar aos clientes	Reuniões de equipa quinzenais	Nº reuniões	>20	CS RH	Objetivo atingido Adaptação a reuniões semanais com as equipas de trabalho devido à pandemia
		Alocação de uma viatura adaptada de 9 lugares	Nº de viaturas	1	D / CS RSAC	Objetivo não atingido Não realizado
	Melhorar as condições das instalações e equipamentos disponibilizados aos clientes	Sistema de segurança de alarme de portas e videovigilância	Elaboração de proposta à Direção	1	D CS RSAC	Objetivo não atingido Adiado para 2022 devido à pandemia

3 Sustentabilidade	Aumentar as receitas	Consolidação do projeto: "O nosso forno"	Plano de Ação	1	D / CS RH RSAC	Objetivo parcialmente atingido Estamos em fase de conclusão das obras
						Objetivo não atingido Adiada devido à pandemia
						Objetivo não atingido Adiada devido à pandemia
						Objetivo não atingido Adiada devido à pandemia
4. Inovação	Fomentar a dimensão de Projeto, de investigação, intercâmbio e inovação	Consolidação do projeto: "O nosso forno"	Plano de Ação	1	D / CS RH / RSAC	Objetivo não atingido Adiada devido à pandemia
						Objetivo não atingido Adiada devido à pandemia
						Objetivo não atingido Adiada devido à pandemia
						Objetivo não atingido Adiada devido à pandemia
5 Comunicação	Acréscitar inovação à oferta de serviços, através de novas metodologias de intervenção e disponibilização de novos serviços	Reestruturação da dinâmica do Lar, como valência de apoio contínua, com apoios terapêuticos e ocupacionais	Plano de Ação	1	D CS RH RSAC	Objetivo atingido Realizado
						Objetivo atingido Realizado
						Objetivo atingido Realizado
						Objetivo atingido Realizado
5 Resiliência e Adaptabilidade	Reforçar a rede de parceiros e promover novas parcerias, com entidades públicas e privadas, numa vertente de reciprocidade de serviços	Criação de novas parcerias	Nº de parcerias	>2	CS	Objetivo não atingido Adiada devido à pandemia
						Objetivo não atingido Adiada devido à pandemia
						Objetivo não atingido Adiada devido à pandemia
						Objetivo não atingido Adiada devido à pandemia
5 Comunicação	Desenvolver e reforçar o sistema de informação e comunicação internos	Criação de uma Página nas redes sociais das atividades desenvolvidas no Lar porto de Abrigo, fechada aos colaboradores da Instituição	Criação da página	1	CS RH	Objetivo atingido Realizado
						Objetivo atingido Realizado
5 Resiliência e Adaptabilidade	Analisar e promove o ajustamento dos modelos de organização do trabalho	Reestruturação da dinâmica do Lar, como valência de apoio contínua, com apoios terapêuticos e ocupacionais	Plano de Ação	1	D CS RH RSAC	Objetivo atingido Realizado
						Objetivo atingido Realizado

	Atualizar e implementar os planos de contingência	Atualização sempre que necessário do Plano de Contingência	Plano de Contingência	1	CS	Objetivo atingido Realizado
		Manutenção dos apoios MAREES	Nº colaboradores	3	D CS RH	Objetivo não atingido Cessamento dos apoios

CREAP – CENTRO DE REABILITAÇÃO PROFISSIONAL (Formação Profissional inicial e continua)

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Resultado
1. Colaboradores	1.1. Promover o desenvolvimento e formação dos recursos humanos da organização	Participar em ações de formação de acordo com o Plano de Formação da organização	% de colaboradores abrangidos	> 90%	CS RH	Objetivo não atingido 16/18= 88,89%
		Participar em ações de formação extra Plano Formação da organização	% de colaboradores abrangidos	> 20%	CS RH	Objetivo atingido 11/18= 61,11%
	1.3. Promover a coesão interna e a identidade organizacional	Realizar reuniões de colaboradores	Nº de reuniões	>3	CS RH	Objetivo não atingido 2
		Participar em atividades de coesão da organização	% de colaboradores abrangidos	>90%	CS RH	Objetivo atingido Colaboradores participaram nas atividades do Magusto e Festa de Natal
2. Qualidade	2.1. Implementar o sistema de Gestão da qualidade na Cerçipeniche 2.3. Assegurar a melhoria continua dos padrões de	Rever e atualizar os processos chave	% de revisão e atualização dos PCH	>90%	GQ CS	Objetivo não atingido Não executado
		Desenvolver o plano anual de atividades	% Volume de execução	>80%	CS RH	Objetivo atingido 22/26 = 84,62%

3. Sustentabilidade	3.2. Garantir a execução orçamental, através da monitorização contínua de gastos e receitas	Elaborar os pedidos de reembolso e pedidos de saldo	Pedidos de Reembolso Pedidos de Saldo	>6 2	CS CC	<p>2 – Foram submetidos 1 PR relativo a cada operação e referente ao 1º trimestre/2021, que a 31/12/2021 ainda não tinha sido aprovados, por motivos de atraso na aprovação dos Pedidos de Alteração.</p>
		Avaliar a satisfação dos formandos	% Participação % Satisfação	100% >80%	CS	<p>Das 22 ações desenvolvidas consideramos que a relacionada com as “visitas de estudo e outras atividades com formandos” se desenvolveu parcialmente, pois ficou aquém do previsto, por motivo da pandemia.</p> <p>Objetivo atingido 20/20= 100%</p> <p>Muito satisfeitos = 9 (45%) Satisfeitos = 11 (55%) 20/20 = 100%</p>
qualidade dos serviços a prestar aos clientes						<p>Das 26 ações previstas em plano operacional não se desenvolveram 4:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificação da qualidade - Projeto de Reestruturação do CREAP - Candidaturas - Av. desempenho colaboradores <p>Das 22 ações desenvolvidas consideramos que a relacionada com as “visitas de estudo e outras atividades com formandos” se desenvolveu parcialmente, pois ficou aquém do previsto, por motivo da pandemia.</p>

					2 PRI submetidos a 31/03/2021 relativos a 2020
	Monitorizar os PR e Saldos comparativamente com o aprovado em candidatura	Tx de Ex. Financeira Tx de Ex. Física	>70% >70%	CS CC	<p>Operação 169: 73%</p> <p>Operação 317: à data da elaboração deste documento ainda não estava concluído o saldo, pelo que não foi possível apurar a taxa.</p> <p>Operação 169: Ações: 4/5 = 80% Formandos: 16/27 = 59,26% Vol. Formação: 5911/6717 = 88%</p> <p>Operação 317: Ações: 8/8 = 100% Formandos: 47/43 = 109,30% Vol. Formação: 18142/41524 = 43,69%</p>
	Elaborar e submeter candidaturas	% Candidaturas aprovadas	>90%	CS	<p>Não executado</p> <p>2 Pedidos de Alteração submetidos/2 PA aprovados = 100%</p> <p>– Formação Profissional Inicial e Contínua – operação 169</p> <p>– Formação Profissional Inicial e Contínua – operação 317</p>
3.3. Implementar a dimensão de planeamento a todos os níveis da organização	Elaborar Plano anual de atividades	Plano	1	CS RH	<p>Objetivo atingido</p> <p>Foi elaborado o plano anual de atividades e o plano operacional</p>

		Elaborar o projeto de reestruturação do CREAP	Projeto	1	D	Objetivo não atingido Não executado
4. Inovação	4.1.Fomentar a dimensão de atividade de projeto, de investigação, intercâmbio e inovação	Participar em atividades de projeto, de investigação, intercâmbio e inovação	Nº de atividades	>1	CS RH	Objetivo atingido 1
	4.3.Reforçar a rede de parceiros e promover novas parcerias, com entidades públicas e privadas, numa vertente de reciprocidade de serviços	Dinamizar atividades em parceria	Nº de parcerias	>2	CS RH	Objetivo atingido 14 Parcerias
5. Comunicação	5.1.Desenvolver e reforçar o sistema de informação e comunicação internos	Realizar reuniões com a Equipa	Nº Reuniões: CCG CTP ECT Formadores Formandos	>2 >2 >25 >10 >4	CS RH	Objetivo atingido 4 2 58 12 (2 formato digital) 3
		Divulgar a oferta formativa no Site, Facebook e Instagram	Nº de divulgações	2	CS RH	Objetivo atingido 2
	5.2.Implementar uma estratégia comunicacional para a Cercipeniche5.1 – Implementar uma estratégia comunicacional para a Cercipeniche	Elaborar panfletos /folhetos /cartazes de divulgação da oferta formativa	Nº de materiais	>3	CS RH	Objetivo não atingido 0 - Em 2020 foram elaborados todos os materiais de divulgação referentes à operação 317, pois apenas 1 curso iniciou em 2021.
		Elaborar notícias sobre o trabalho desenvolvido e divulgar no Site, Facebook e Instagram	Nº de notícias	>10	CS RH	Objetivo atingido 14 Notícias
6. Resiliência e Adaptação	6.1.Analisar e promover o ajustamento dos modelos de organização do trabalho	Utilizar a Plataforma Google Classroom, quando necessário	Plataforma Google Classroom	1	RH	Objetivo atingido 1 Utilização e dinamização da Plataforma Google - Classroom

						Objetivo não atingido O confinamento teve início logo em janeiro e as ações estavam previstas para depois. Foram dados apoios pontuais e individuais à utilização da Plataforma, pelos técnicos de informática.
					RH	Objetivo atingido As ações foram dinamizadas por curso, no âmbito da área de TIC e em função das necessidades individuais. Para além destas ações alguns formadores, ao longo do ano, foram realizando atividades em sala através da Plataforma para manter competências de utilização.
					RH	Objetivo atingido 175 (Conforme doc. Registo contactos efetuados – FPCT)
Dotar os formadores de ferramentas para utilização da Plataforma Google Classroom		Nº Ações Formação	>2		RH	Objetivo atingido O confinamento teve início logo em janeiro e as ações estavam previstas para depois. Foram dados apoios pontuais e individuais à utilização da Plataforma, pelos técnicos de informática.
Dotar os formandos de ferramentas para utilização da Plataforma Google Classroom		Nº Ações Formação	>4		RH	Objetivo atingido As ações foram dinamizadas por curso, no âmbito da área de TIC e em função das necessidades individuais. Para além destas ações alguns formadores, ao longo do ano, foram realizando atividades em sala através da Plataforma para manter competências de utilização.
Realizar o acompanhamento dos formandos em FPCT à distância, sempre que necessário		Nº contactos à distância	>50		RH	Objetivo atingido 175 (Conforme doc. Registo contactos efetuados – FPCT)
6.2. Atualizar e implementar os Planos de Contingência	Propor atualizações ao Plano de Contingência	Plano de Contingência	1		CS	Objetivo atingido 3 Atualizações propostas: Nº 8 – 13. Condições gerais de funcionamento 17/06/2021; 04/10/2021; 10/11/2021

CREAP - CENTRO DE RECURSOS PARA A QUALIFICAÇÃO E EMPREGO						
Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Resultado
1. Colaboradores	1.1. Promover o desenvolvimento e formação dos recursos humanos da organização	Participar em ações de formação de acordo com o Plano de Formação da organização	% de colaboradores abrangidos	> 80%	CS RH	Objetivo atingido 6/7 = 85,71% 6 Colaboradores abrangidos num total de 8 participações
		Participar em ações de formação extra Plano Formação da organização	% de colaboradores abrangidos	> 60%	CS RH	Objetivo atingido 6/7 = 85,71% 6 Colaboradores abrangidos num total de 13 participações
		Realizar reuniões da Equipa	Nº de reuniões	> 3	CS / RH	Objetivo atingido 3 Reuniões
2. Qualidade	1.3. Promover a coesão interna e a identidade organizacional	Participar em atividades de coesão da organização	% de colaboradores abrangidos	> 80%	CS RH	Objetivo atingido Os Colaboradores participaram nas atividades do Magusto e Aniversário
		Rever e atualizar os processos chave	% de revisão e atualização dos PCH	> 90%	GQ CS	Objetivo não atingido Não executada
		Desenvolver o Plano de Ação	% Volume de execução	> 90%	CS RH	Objetivo atingido 3 Ações aprovadas/3 Ações concluídas = 100%
2.3. Assegurar a melhoria contínua dos padrões de qualidade dos serviços a prestar aos clientes	Operacional: desenvolver atividades de Informação, Avaliação, Orientação, Apoio à Colocação e	Desenvolver o Plano	% Volume de execução	> 90%	CS RH	Objetivo atingido PO: 9/10 atividades = 90% IAOQE: 163/270 = 60,77% AC: 59/58 = 101,72% APC: 49/33 = 148,48%

3. Sustentabilidade	3.2. Garantir a execução orçamental, através da monitorização contínua de gastos e receitas	Elaborar os pedidos de reembolso e o relatório anual de execução	Pós-colocação	Nº de Pedidos de Intervenção	100%	CS RH	IAOQE: 163/190 = 85,79% (7 desistências = 3,68% ; 20 transitaram para 2022 = 10,53%) AC: 35/35 = 100% APC: 32/32 = 100%
					100% >80%	CS RH	Não executada Em sua substituição foi alargada a avaliação dos beneficiários de AC e implementada a avaliação dos beneficiários de APC integrados em CEI+ ou Estágio, por se considerar prioritário.
					4 1	CS CC	Objetivo atingido 4 1
3.3. Implementar a dimensão de planeamento a todos os níveis da organização	Monitorizar os PR e Saldo comparativamente com o aprovado em Plano de Ação	Elaborar e submeter candidatura	Pós-colocação	Tx de Ex. Financeira	>80%	CS CC	Objetivo não atingido 55,85%
				Tx de Ex. Física	>80%		271 Abrangidos/ 361 Previstos = 75,07%
4. Inovação	4.3. Reforçar a rede de parceiros e promover novas parcerias, com entidades públicas e privadas, numa vertente de reciprocidade de serviços	Elaborar o Plano Operacional	Pós-colocação	Plano de Ação	1	CS	Objetivo atingido 1
				Plano Operacional	1	CS RH	Objetivo atingido 1
				Nº de reuniões	>3	CS	Objetivo não atingido Não executado
		Dinamizar atividades em parceria: participar em		Nº de entrevistas	>10	RH	Objetivo atingido 13 Entrevistas

		entrevistas de avaliação em conjunto com técnicos de emprego				em conjunto com a técnica do CTE de Caldas da Rainha
		Estabelecer parcerias com empresas no âmbito da medida de Apoio à Colocação		Nº de parcerias	>10	RH Objetivo atingido 21 Parcerias
	5.1. Desenvolver e reforçar o sistema de informação e comunicação internos	Realizar reuniões com a Equipa		Nº Reuniões: Responsáveis das Medidas Mediadoras Psicólogos	>4 >10 >10	Objetivo atingido 8 Reuniões 13 Reuniões 27 Reuniões
	5.2. Implementar uma estratégia comunicacional para a Cercipeniche	Divulgar o projeto no Site, Facebook e Instagram		Nº de divulgações	>1	Objetivo atingido 2
	6.1. Analisar e promover o ajustamento dos modelos de organização do trabalho	Realizar entrevistas de avaliação à distância quando necessário		Nº entrevistas avaliação à distância	>15	Objetivo atingido 74
	6.2. Atualizar e implementar os Planos de Contingência	Propor atualizações ao Plano de Contingência		Plano de Contingência	1	Objetivo atingido 2 Atualizações propostas
5. Comunicação						
6. Resiliência e Adaptabilidade						

INTERVENÇÃO PRECOCE NA INFÂNCIA

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Resultado
1. Colaboradores	1.1. Promover o desenvolvimento e formação dos recursos humanos da organização	Promover a participação dos RH em ações de formação e/ou outros momentos formativos.	N.º de ações frequentadas pelos RH	5	RH	Objetivo atingido 14 ações frequentadas
			N.º de elementos da equipa que frequentam momentos formativos	3	RH	Objetivo atingido 3 elementos
	1.2. Promover a coesão interna e a identidade organizacional	Participar em iniciativas da organização	% de RH envolvidos	100 %	RH	Objetivo não atingido
	1.4. Incrementar e/ou garantir condições de segurança e conforto no desempenho profissional	Analisar os contextos em parceria e definir a viabilidade dos mesmos, tendo que encontrar alternativas	Nº de contextos adequados à intervenção	90%	RH	Objetivo atingido
2. Qualidade	2.2. Assegurar a melhoria contínua dos padrões de qualidade dos serviços a prestar aos clientes	Dar resposta aos casos referenciados	N.º de casos apoiados	≥ 60	RH	Objetivo atingido 124 casos apoiados (intervencões, diligências e trabalho colaborativo)
			N.º de casos apoiados	≥ 60	RH	Objetivo atingido 82 em gestão de caso
	2.3. Melhorar as condições das instalações e equipamentos disponibilizados aos clientes	Adquirir e ou construir materiais de intervenção	N.º de materiais adquiridos ou produzidos	≥ 4	RH	Objetivo atingido Vários materiais enviados às famílias.

3. Sustentabilidade	3.3. Implementar a dimensão de planeamento a todos os níveis da organização	Manter todos os processos organizados e atualizados de acordo com os documentos uniformizados pelo SNIPI	Tx de processos	≥ 100%	RH	Objetivo atingido 100%
		Manter a Lista de casos em acompanhamento presente na Dropbox atualizada	Tx de processos	≥ 100%	RH	Objetivo atingido Listas Amarelas, Listas COVID
4. Inovação	4.2. Acrescentar inovação à oferta de serviços, através de novas metodologias de intervenção e disponibilização de novos serviços.	Introduzir os processos novos na plataforma SNIPI e manter todos os processos actualizados	Tx de processos	≥ 100%	RH	Objetivo atingido Plataforma SNIPI
		Promover ações de sensibilização / sobre as temáticas mais preocupantes dos casos referenciados junto da comunidade educativa	N.º de ações N.º de participantes	≥ 2 ≥ 4	RH	Objetivo atingido 3 ações de sensibilização promovidas junto da comunidade
		Promover materiais informativos com o objetivo de sensibilizar as famílias e a comunidade para temáticas diversificadas	N.º de materiais	≥ 2	RH	Objetivo atingido
	4.3. Reforçar a rede de parceiros e promover novas parcerias com entidades públicas e privadas, numa vertente de reciprocidade de serviços	Promover e participar em reuniões de parceiros	N.º de reuniões	≥ 8	RH	Objetivo atingido Reuniões EMAEI – 4 Reunião Bombarral com equipa Pré escolar – 1 Reunião geral IPSS Serra D’el Rei-1 Visita ao Centro de Recursos para a Inclusão EBI – 1 Reunião de Núcleo de Supervisão Técnica e Coordenadores – 1

	Promover novos contactos	N.º contactos	RH	Objetivo não atingido
5. Comunicação	5.1. Implementar uma estratégia comunicacional para a Cercipeniche	N.º de notícias e/ou publicações efetuadas	RH	Objetivo não atingido
	5.2. Desenvolver e reforçar o sistema de informação e comunicação internos.	N.º de publicações sugeridas	RH	Objetivo atingido Divulgação, sensibilização das famílias através do grupo do Facebook
	6.1. Analisar e promover o ajustamento dos modelos de organização do trabalho	N.º de Reuniões em plataformas Registo de evidências Teletrabalho (sumários)	RH ≥ 2	Objetivo atingido Reuniões presenciais : 21 Reuniões por meios telemáticos: 11 Sumários: Realizados diariamente e entregues no final de cada mês.
6. Resiliência e Adaptabilidade	6.2. Atualizar e implementar os Planos de Contingência	N.º de Revisões ao Plano de Ação	RH	Objetivo atingido Revisão do Plano de Ação anual
	6.3. Gerir oportunidades relacionadas com o Plano de Recuperação e Resiliência	N.º de casos apoiados	RH	Objetivo atingido 82 em gestão de caso

4.2. Atividades de Projeto

Nome do Projeto: Moinho da Fialha						
Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Resultado
3. Sustentabilidade	3.1. Aumentar as receitas	Visitas ao Moinho – Percorso pela História do Moinho	Nº Visitantes	≥ 10	CS/RH	Objetivo não atingido Devido à Pandemia as atividades foram suspensas
		Ciclo do Pão – conto sobre o Ciclo do Pão e confeção de Pão	Nº Participantes	≥ 100	CS/RH	Objetivo não atingido Devido à Pandemia as atividades foram suspensas
		Diversificar atividades no Moinho da Fialha	Nº Atividades	≥ 2	CS/RH	Objetivo não atingido Devido à Pandemia as atividades foram suspensas
		Aluguer de espaços e equipamentos	Nº alugueres	≥ 5	CS/RH	Objetivo não atingido Devido à Pandemia as atividades foram suspensas
		Visitar moinhos abertos à comunidade ou outros locais com fins pedagógicos	Nº visitas	≥ 1	CS/RH	Objetivo não atingido Devido à Pandemia as atividades foram suspensas
4. Inovação	4.1. Fomentar a dimensão de atividade de projeto, de investigação, intercâmbio e inovação	Exposição e Oficinas Temáticas	Nº exposições	≥ 1	CS/RH	Objetivo não atingido Devido à Pandemia as atividades foram suspensas
		Divulgar as atividades a desenvolver no Moinho da Fialha – site e facebook	Nº atividades	≥ 2	CS/RH	Objetivo não atingido Devido à Pandemia as atividades foram suspensas
5. Comunicação	5.1. Implementar uma estratégia comunicacional para a Cercipeniche	Elaborar notícias e divulgar dando visibilidade ao trabalho desenvolvido	Nº notícias publicadas no site e Facebook	≥ 3	CS/RH	Objetivo não atingido Devido à Pandemia as atividades foram suspensas

Nome do Projeto: Serviço de Intervenção Terapêutica						
Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Resultado
1. Colabora	1.1. Promover o desenvolvimento e formação dos recursos humanos da organização	Participar em ações de formação, seminários ou outros momentos formativos	N.º de trabalhadores	1	CS/RH	Objetivo atingido
	2.3 Assegurar a melhoria contínua dos padrões de qualidade dos serviços a prestar aos clientes	Efetuar a avaliação da satisfação de clientes/famílias	% de satisfação (muito satisfeitos e satisfeitos)	≥ 80%	CS/RH	Objetivo atingido Os clientes/famílias que responderam estão muito satisfeitos/satisfeitos com o serviço
2. Qualidade		N.º de clientes que participam na avaliação de satisfação	Percentagem de clientes	≥ 50%	CS/RH	Objetivo não atingido A maioria dos clientes não devolveu os questionários preenchidos
		Efetuar rastreios	N.º de rastreios	≥ 20	CS/RH	Objetivo atingido Foram realizados 27 rastreios
3. Sustentabilidade	2.4 Melhorar as condições de instalações e equipamentos disponibilizados aos clientes	Adquirir materiais pedagógicos e terapêuticos	N.º de materiais	≥ 5	CS/RH	Objetivo não atingido
	3.1 Aumentar receitas	Implementar o pagamento de relatórios de avaliação e outros relatórios	N.º de pagamentos	≥ 10	CS/RH	Objetivo não atingido
		Manter atualizados os pagamentos de clientes	Clientes com dívidas superiores a 30 dias	≤ 10	CS/RH	Objetivo atingido Há menos de 10 clientes em dívida em 2021
		Efetuar levantamento de necessidades	N.º LN	2	CS/RH	Objetivo atingido

	3.3 Implementar a dimensão de planeamento a todos os níveis da organização	Efetuar plano e relatório de atividades	N.º de documentos	2	CS/RH	Objetivo atingido
4		Efetuar reuniões de articulação de casos	N.º de reuniões	>10	CS/RH	Objetivo não atingido A situação pandémica que o país atravessou não foi propícia à concretização deste objetivo.
	4.2. Acrescentar inovação à oferta de serviços, através de novas metodologias de intervenção e disponibilização de novos serviços	Implementar a teleterapia ou sessões terapêuticas à distância	N.º de sessões	≥ 15	RH	Objetivo não atingido As famílias recusam a teleterapia, preferindo a terapia presencial em qualquer situação
5	5.1. Implementar uma estratégia comunicacional para a Cercipeniche	Publicar notícias no site e Facebook	N.º de publicações	≥ 5	CS/RH	Objetivo não concretizado Realizou-se apenas uma publicação de terapia ocupacional

Projeto: O Nosso Aroma						
Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Datas
2	2.3. Melhorar as condições das instalações e equipamentos disponibilizados aos clientes	Melhorar as condições de trabalho na estufa de arrumação	Casa de madeira	1	RH	Objetivo não atingido
3	3.3. Implementar a dimensão de planeamento a todos os níveis da organização	Reformulação do Projeto e elaboração de plano operacional	Plano Operacional	1	D CS RH	Objetivo não atingido
4	4.1. Fomentar a dimensão de atividade de projeto, de investigação, intercâmbio e inovação	Procurar linhas de financiamento, que permitam candidatar o projeto	Candidaturas	≥ 1	D CS RH	Objetivo não atingido

Projeto: Candidaturas a novos Projetos						
Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Resultado
4. Inovação	4.1 Fomentar a dimensão de atividade de projeto, de investigação, intercâmbio e inovação	Apresentação de candidaturas ao Programa de Financiamento a Projetos pelo INR, I.P.	Nº Candidatura apresentadas/Nº de candidaturas aprovadas	1	CS RH	Objetivo atingido Foram apresentadas 2 candidaturas

5. Processos de Suporte

5.1. Alimentação

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Resultado
2. Qualidade	2.2. Assegurar a melhoria contínua dos padrões de qualidade dos serviços a prestar aos clientes	Aplicação de inquéritos de satisfação aos clientes do serviço de alimentação	% Satisfação	≥80%	RSC	Objetivo atingido – 82% 48% Muito Satisfeitos e 34% Satisfeitos
		Aplicação de inquéritos de satisfação aos colaboradores que prestam apoio ao almoço/jantar	% Satisfação	≥80%	RSC	Objetivo não atingido – 62% 31% Muito Satisfeitos 31% Pouco Satisfeitos 38% Pouco Satisfeitos
	Reduzir o número de reclamações	Nº de reclamações	≤ 10	RSC	Objetivo atingido Foram recebidas algumas reclamações de forma informal e pontual que foram tratadas	

5.2. Aprovisionamento e Compras

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Resultado
2. Qualidade	2.3. Melhorar as condições das instalações e equipamentos disponibilizados aos clientes	Avaliar os fornecedores em função de critérios previamente definidos	Nº total fornecedores avaliados (CPV diferente do ano anterior)	≥ 5	Gestor Contrato (Artigo 290.º-A do CCP)	Objetivo não atingido
		Adotar medidas especiais de contratação pública e alteração ao Código dos Contratos Públicos com aplicação previsível a partir de 01/01/2021	Novos limiares procedimentais financeiros estabelecidos	Abertura a proced. concursais ≥ 80%	RSAC	Objetivo atingido (Total de 20 procedimentos lançados em 2021)
6. Resiliência e	6.1. Analisar e promover o ajustamento dos modelos de organização de trabalho					

						fornece dores			
	6.3. Gerir oportunidades relacionadas com o Plano de Recuperação e Resiliência	Considerar o Programa de Estabilização Económica e Social (PEES) e, em particular, o Plano de Recuperação e Resiliência, integrando os programas de reabilitação/renovação de Edifícios	Reabilitação/Re novação de edifícios	≥ 2 procedi mentos concurs ais para obras ≤ 750.000 ,00 €	D CS RSAC	Não Aplicável – Medidas Especiais de Contratação Pública (Lei 30/2021) em vigor a partir de 20/06/2021 e do PRR não estavam ainda disponíveis a 21/09/2021			
3. Sustentabilidade	3.4. Incrementar dinâmicas ativas de consulta de mercados.	Consulta preliminar ao mercado, ao abrigo do artigo 35.º-A do CCP	Consulta preliminar ao mercado para fornecimentos/ CPV's ao abrigo do regime simplificado (< 5.000,00€)	≥ 5	RSAC	Objetivo atingido (15 procedimentos lançados em 2021)			

5.3. Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Resultado
1. Colaboradores	1.4. Incrementar e/ou garantir condições de segurança e conforto no desempenho profissional	Implementação Projeto ASHT "Trabalho Feliz 2020/2023"	Projeto de Riscos Psicossociais e a Pandemia Covid-19	1	D CS RASHST	Objetivo não atingido
	1.4. Incrementar e/ou garantir condições de segurança e conforto no desempenho profissional	Implementação Projeto ASHT "Trabalho Feliz 2020/2023"	Comemoração do dia Mundial da Segurança e Saúde no Trabalho	1	D CS RASHST	Não Aplicável (devido às condicionantes provocadas pela pandemia devida pelo SARS-CoV-2)

		Consulta e participação dos trabalhadores	Ocorrências de Segurança e Saúde no Trabalho – Nº de acidentes de Trabalho	≤ 5	D CS RASHST	Objetivo atingido 2 AT com baixa ≥ 3 dias
6.3. Gerir oportunidades relacionadas com o Plano de Recuperação e Resiliência	Considerar o Programa de Estabilização Económica e Social (PEES) e, em particular, a Estratégia de Longo Prazo para a Renovação de Edifícios, através da Eficiência Energética em Edifícios	Eficiência Energética em Edifícios	≥ 2 procedimentos concursais para obras ≤ 750.000,00 €	D CS RASHST	Não Aplicável – Candidaturas e regulamentação do PRR não estavam ainda disponíveis a 21/09/2021	
6.2. Atualizar e implementar Planos de Contingência	Considerar o Programa de Estabilização Económica e Social (PEES) e, em particular, a Modernização do Ensino e Formação Profissional	Implementação Projeto ASHT “Trabalho Feliz 2020/2023”	1	D CS RASHST	Não Aplicável – Candidaturas e regulamentação do PRR não estavam ainda disponíveis a 21/09/2021	
6.3. Gerir oportunidades relacionadas com o Plano de Recuperação e Resiliência	Considerar o Programa de Estabilização Económica e Social (PEES) e, em particular, o “Programa PMECrescer+”	Implementação do Sistema de Gestão da Qualidade	Auditoria externa de verificação o CERCIPEN ICHE	D CS RASHST	Não Aplicável – Candidaturas e regulamentação do PRR não estavam ainda disponíveis a 21/09/2021	
6.3. Gerir oportunidades relacionadas com o Plano de Recuperação e Resiliência		Certificação da Qualidade	Obtenção Certificado o Qualidade	D CS RASHST	Não Aplicável – Candidaturas e regulamentação do PRR não estavam ainda disponíveis a 21/09/2021	

6. Resiliência e Adaptabilidade

5.4. Administrativo e Contabilístico

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Resultado
1. Colaborador	1.1. Promover o desenvolvimento e formação dos recursos humanos da organização.	Participar em ações de formação relacionados com o software F3M	Nº de Ações de formação Nº de colaboradores abrangidos	≥ 2 ≥ 4	D RH	Objetivo atingido 2 4
	3.3. Implementar a dimensão de planeamento a todos os níveis da organização.	Levantamento dos ativos tangíveis da organização, para efeitos de registo no imobilizado	Nº de edifícios vistoriados	4	CS RH CC	Objetivo não atingido
3. Sustentabilidade	3.2. Garantir a execução orçamental, através da monitorização contínua de gastos e receitas.	Manter a contabilidade organizada	Nº de dias	≤ 60	CC RH	Objetivo atingido ≤ 60
		Reduzir o prazo de pagamento a fornecedores	Nº de dias	≤ 90	D RH	Objetivo atingido ≤ 90
	Realização de balancetes bimensais	Balancete bimestral	6	CC RH	Objetivo não atingido	

5.5. Comunicação Interna e Externa

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Resultado
1. Colaboradores	1.3. Promover a coesão Interna e a identidade organizacional	Realização de reuniões gerais e/ou por valência, com colaboradores	Nº de reuniões	≥ 2	PD RH	Objetivo atingido 2
		Realização de reuniões de Coordenadores	Nº de reuniões	≥ 15	PD CS	Objetivo não atingido 14 11 R. de Coordenadores 3 R. Diretores Técnicos

	2. Qualidade	2.2. Assegurar a melhoria contínua dos padrões da qualidade dos serviços a prestar aos clientes	Realização de Atividades de Convívio	Nº de atividades	≥ 2	D RH	Objetivo atingido Aniversário – 12/10 Magusto
			Atualização do Manual de acolhimento para 2021	Manual de Acolhimento	1	D CS	Objetivo atingido Foi revisto e atualizado
	2. Qualidade	2.2. Assegurar a melhoria contínua dos padrões da qualidade dos serviços a prestar aos clientes	Atualizar contactos dos Cooperadores e disponibilizar informação regular sobre benefícios, parcerias e atividades	Nº de comunicações	≥ 2	D RH	Objetivo parcialmente atingido Foram atualizados os contactos
			Concluir a implementação do Regulamento Geral de Proteção de Dados em toda a organização	Nº valências com RGPD implementado	5	D CS RH	Objetivo não atingido
Sustentabilidade	3.1. Aumentar as receitas	3.1. Aumentar as receitas	Desenvolvimento da Campanha Pirlampo Mágico 2021	% de colaboradores envolvidos	80%	CS RH	Objetivo parcialmente atingido 43 colaboradores envolvidos (47%)
				Nº de atividades	≥ 2		3 atividades
5. Comunicação	5.2. Desenvolver e reforçar o sistema de informação e comunicação internos.	5.2. Desenvolver e reforçar o sistema de informação e comunicação internos.	Implementação da ferramenta de trabalho Intranet – Informa 3 para gestão documental, de eventos e atividades	Intranet	1	D CS	Objetivo atingido Foi implementado para o registo de ações de formação. Encontra-se em desenvolvimento a agenda, a avaliação de desempenho, a requisição de bens e serviços e marcação de férias para implementação em 2022
			5.1. Implementar uma estratégia comunicacional para a Cercipeniche	Grau de execução do Plano de Comunicação	60%	D CS RH	Objetivo não atingido Não realizado

		Colocação de identificação em todos os edifícios	Nº de edifícios identificados	4	D CS	Objetivo não atingido 1
		Elaboração e produção de Materiais de Divulgação da Cercipeniche e valências	Nº de materiais	5	D CS	Objetivo não atingido
		Atualização e dinamização do site da Cercipeniche	Nº de visitantes/ano Nº de contributos por valência	> 100.000 ≥ 10	CS RH	Objetivo atingido 233265 visitantes Contributos por valência Geral 18 CERISC - 12 CERIN - 84 CREAP - 16 Lar - 2
		Dinamização da participação da Cercipeniche na Rede Social Facebook	Nº de seguidores	≥ 3100	CS RH	Objetivo atingido 3243
		Dinamização da participação da Cercipeniche na Rede Social Instagram	Nº de seguidores	≥ 400	CS RH	Objetivo atingido 595

5.6. Gestão de Recursos

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Resultado
Comunicação	5.2. Desenvolver e reforçar o sistema de informação e comunicação internos.	Rever o processo de Gestão de Recursos e implementar e disseminar as alterações	Revisão do processo	1	CS RH	Objetivo não atingido

5.7. Gestão de Recursos Humanos

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Resultado
1. Colaboradores	1.1. Promover o desenvolvimento e formação dos recursos humanos da organização.	Execução do Plano de Formação dos colaboradores	% Execução do plano de formação	> 80%	D CS RH	Objetivo atingido 49 colaboradores frequentaram ações formativas, num total de 1879 horas
	1.2. Promover o reconhecimento das competências e desempenhos individuais, enquanto principais potenciadores da melhoria da organização e dos seus serviços.	Implementação de novo sistema de avaliação de desempenho	Nº de avaliações concluídas	100%	D CS RH	Objetivo não atingido Foi criado um novo sistema de avaliação de desempenho, que estava previsto ser implementado em 2021, no entanto devido ao contexto, decidiu-se adiar para 2022.
2. Qualidade	2.2. Assegurar a melhoria contínua dos padrões de qualidade dos serviços a prestar aos clientes	Avaliação do grau de satisfação dos colaboradores	% de satisfação	≥ 80%	D	Objetivo atingido 83% de Satisfação
6. Resiliência e Adaptabilidade	6.1. Analisar e promover o ajustamento dos modelos de organização do trabalho	Desenvolvimento do teletrabalho para as funções, cujo conceito possa ser aplicado.	Plano de Teletrabalho	1	CS RH	Objetivo atingido Foram definidos os colaboradores cujas funções permitem o teletrabalho
		Capacitar os colaboradores para a utilização de meios de comunicação digitais (Plataformas de videoconferência e aplicações) como ferramenta de comunicação à distância.	Ação de formação	≥ 1		Não foi realizada formação, no entanto os nossos recursos internos apoiaram os colaboradores que manifestaram necessidade

5.8. Transportes

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Resultado
2. Qualidade	2.2. Assegurar a melhoria contínua dos padrões de qualidade dos serviços a prestar aos clientes	Avaliação da satisfação dos clientes com o serviço de transporte	% de satisfação	≥80%	RST	Objetivo atingido 93% (56% Muito Satisfeitos e 37% Satisfeitos)
	2.3. Melhorar as condições das instalações e equipamentos disponibilizados aos clientes	Renovação da frota automóvel	Nº de viaturas substituídas	1	RST D	Objetivo parcialmente atingido Apesar de todo o processo de aquisição da nova carrinha ter decorrido em 2021, a viatura só foi entregue em 2022.

5.9. Manutenção de Instalações e Equipamentos

Objetivo Estratégico	Objetivo Operacional	Atividade	Indicador	Meta / Produto	Recursos	Resultado
1. Colaboradores	1.4.1.4. Incrementar e/ou garantir condições de segurança e conforto no desempenho profissional	Remodelação do espaço da cozinha	Nº de intervenções	1	D CS	Objetivo não atingido A intervenção irá ocorrer em 2022
	2. Qualidade	2.3. Melhorar as condições das instalações e equipamentos disponibilizados aos clientes.	Realizar rampa exterior de acesso à cozinha	Nº de intervenções	1	D CS
Resolver problema do sistema de esgotos do edifício do CREAP			Nº de intervenções realizadas	1	D / CS RSRMI	Objetivo parcialmente atingido A remodelação das casas de banho dos formandos, resolveu parte do problema, no entanto

					ainda subsistem problemas
	Melhorar as condições de acessibilidade exterior entre os edifícios do CERISC e CREAP	Nº de intervenções	1	D CS RSRMI	Objetivo não atingido
	Manutenção corrente das valências CERISC, CERIN, CREAP e Lar Residencial Porto de Abrigo	% intervenções solicitadas/realizadas	≥ 90%	D CS RSRMI	Objetivo atingido Foram realizadas as intervenções possíveis de resolver com os nossos recursos internos

6. PLANO DE RECURSOS HUMANOS

Nº de Colaboradores/as Remunerados/as com Vínculo Contratual, independentemente do tipo, e por género

Vínculo Contratual	Total	M	H
No quadro de pessoal	91	69	22
Trabalhadores Independentes	9	7	2
Colaboradores com Contratos de Emprego e Inserção	1	1	-
Colaboradores em Estágio Profissional	-	-	-
Total	101	77	24

Distribuição por Grau de Escolaridade

Escolaridade	Nº
Até 4º ano	6
6º ano	2
9º ano	25
12º ano	25
Bacharelato	1
Licenciatura e +	42
Total	101

Distribuição por grupos etários:

Grupo etário	Nº
18-24	1
25-34	10
35-44	34
45-64	51
+ de 65	5
Total	101

CERCIPENICHE

RELATÓRIO E CONTAS

DE 2021

NOTA 1 – IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE

Nome CERCIPENICHE - COOPERATIVA DE EDUCAÇÃO, REABILITAÇÃO, CAPACITAÇÃO E INCLUSÃO, CRL
Natureza Jurídica Cooperativa
Data de Constituição 1977-10-12

Morada da Sede Rua Dr. João de Matos Bilhau, nº 26 – PENICHE
Telefone 262 780 080
E-mail cercipeniche@cercipeniche.pt
Website <https://www.cercipeniche.pt/>

IDENTIFICAÇÃO DO CONTABILISTA CERTIFICADO

Nome Vanda Marisa Tomé Cid Felix Ferreira
NIF 237 089 432
Nº de Membro 94017
Telefone 212 251 430
E-mail geral@cruzinform.com
Website <http://www.cruzinform.com/>

ÓRGÃOS SOCIAIS

Mesa da Assembleia Geral

Presidente	RICARDO DA SILVA ESTEVES
Secretário	ANA ISABEL FERREIRA BERNARDINO
Secretário	GISELA MAGALHÃES MARQUES COUTO

Direção

Vice-Presidente	ANDREIA LEONOR CAPATAZ DUARTE COSTA
Secretário	ESTELA MARIA FRANCO PINTO
Vogal	CARLOS MANUEL VITORINO CECILIO
Tesoureiro	ANA PAULA CARVALHO PERU DIAS RIBEIRO

Conselho Fiscal

Presidente	ANA CLÁUDIA ANTUNES SILVA
Vogal	MANUEL JOSÉ BATISTA LOPES
Vogal	ADRIANA MARGRIDA FRANCO MARTINS

DEMONSTRAÇÕES

FINANCEIRAS

EM

31.12.2021



BALANÇO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2021

CONTAS	RÚBRICAS	Notas	31-12-2021	31-12-2020	DIFERENÇA
ATIVO					
Ativo Não Corrente					
4331 a 7-4338/9+453-459	Ativos fixos tangíveis	4	1.198.665,78	1.368.155,16	-169.489,38
4321/2/3/4/5-4329+455-459	Bens do património histórico e cultural	5			0,00
4421 a 6-4428/9+454-459	Ativos intangíveis	6	36.164,97	39.263,21	-3.098,24
411/2/3/4/5-419+451-459	Investimentos financeiros	7	17.554,47	14.328,97	3.225,50
26-269	Fundad. / patrocín. / doadores / assoc. / membros	8			0,00
	Outros créditos e ativos não correntes	9			0,00
			1.252.385,22	1.421.747,34	-169.362,12
Ativo Corrente					
32 a 39	Inventários	10	4.655,78	3.122,63	1.533,15
211+212+213-219	Créditos a receber	11	19.147,98	19.581,51	-433,53
24	Estado e outros entes públicos	12	9.873,43	10.910,71	-1.037,28
26-269	Fundad. / patrocín. / doadores / assoc. / membros	13	1.690,00		1.690,00
281	Diferimentos	15	2.505,93	7.291,51	-4.785,58
232/8-239+2721+278-279+228	Outros ativos correntes	14	382.198,60	417.487,22	-35.288,62
11+12+13	Caixa e depósitos bancários	16	800.586,11	304.652,54	495.933,57
			1.220.657,83	763.046,12	457.611,71
TOTAL DO ATIVO			2.473.043,05	2.184.793,46	288.249,59
FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO					
Fundos Patrimoniais					
51	Fundos	17	3.007,79	2.992,79	15,00
52	Excedentes técnicos	18			0,00
55	Reservas	19	616.089,44	616.089,44	0,00
56	Resultados transitados	20	-374.325,45	-319.452,92	-54.872,53
58	Excedentes de revalorização	21			0,00
57+59	Outras variações fundos patrimoniais	22	1.190.475,08	1.250.412,91	-59.937,83
818	Resultado líquido do período	23	-22.777,53	-53.824,93	31.047,40
TOTAL DE FUNDOS PATRIMONIAIS			1.412.469,33	1.496.217,29	-83.747,96
PASSIVO					
Passivo Não Corrente					
29	Provisões	24			0,00
29	Provisões específicas	25			0,00
25	Financiamentos obtidos	26	573.417,66	244.623,69	328.793,97
237+2711+2712+2211	Outras dívidas a pagar	27			0,00
			573.417,66	244.623,69	328.793,97
Passivo Corrente					
221+222+225	Fornecedores	28	62.343,36	47.216,52	15.126,84
24	Estado e outros entes públicos	29	43.010,34	40.665,52	2.344,82
26	Fundad. / patrocín. / doadores / assoc. / membros	30			0,00
25	Financiamentos obtidos	31	25.791,33	56.659,41	-30.868,08
282	Diferimentos	32	58.576,11	24.647,17	33.928,94
231/8+2711/2/9+2722+273/6/	Outros passivos correntes	33	297.434,92	274.763,86	22.671,06
			487.156,06	443.952,48	43.203,58
TOTAL DO PASSIVO			1.060.573,72	688.576,17	371.997,55
TOTAL DOS FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO			2.473.043,05	2.184.793,46	288.249,59



CERCIPENICHE, CRL
A DIREÇÃO

André Cepk
André Cepk

Ribeiro

DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS POR NATUREZA EM 31 DE DEZEMBRO DE 2021

Contas	RENDIMENTOS E GASTOS	Notas	2021	2020	Diferença
+71+72	Vendas e serviços prestados	34	294.379,86	225.435,95	68.943,91
+75	Subsídios, doações e legados à exploração	35	1.883.191,66	1.795.167,04	88.024,62
+73	Variações nos inventários da produção	36			0,00
+74	Trabalhos para a própria entidade	37			0,00
-61	Custo mercad. Vendidas e mat. consumidas	38	-11.475,08	-1.309,91	-10.165,17
-62	Fornecimentos e serviços externos	39	-358.223,13	-373.723,44	15.500,31
-63	Gastos com o pessoal	40	-1.607.089,66	-1.526.855,16	-80.234,50
-652+7622	Ajustamentos inventários (perdas/reversões)	41			0,00
-651+7621	Imparidade dívidas a receber (perdas/reversões)	42			0,00
-67+763	Provisões (aumentos/reduções)	43			0,00
-67+763	Provisões específicas (aumentos/reversões)	44			0,00
-653 a 7+761	Outras imparidades (perdas/reversões)	44			0,00
+77-76	Aumentos/reduções de justo valor	45			0,00
+78	Outros rendimentos e ganhos	46	103.850,34	176.294,17	-72.443,83
-68	Outros gastos e perdas	47	-109.003,84	-130.298,67	21.294,83
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos			195.630,15	164.709,98	30.920,17
-64+761	Gastos/reversões de depreciação e amortização	48	-213.394,22	-210.961,46	-2.432,76
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)			-17.764,07	-46.251,48	28.487,41
+79	Juros e rendimentos similares obtidos	49	5,04		5,04
-69	Juros e gastos similares suportados	50	-5.018,50	-7.573,45	2.554,95
811	Resultado antes de impostos		-22.777,53	-53.824,93	31.047,40
812	Imposto sobre o rendimento do período	51			0,00
818	Resultado líquido do período		-22.777,53	-53.824,93	31.047,40



CERCIPENICHE, CRL
A DIREÇÃO

André Cepê
João Paulo Pereira
Rui César

NIF 237089432

Membros 94017

João Manuel Cid Fereira

DEMONSTRAÇÃO DE FLUXOS DE CAIXA
--

Código	RÚBRICAS	Notas	2021
Fluxos de caixa das atividades operacionais – método direto			
502	Recebimento de clientes e utentes		294.762,04
520	Pagamentos de subsídios		
510	Pagamentos de apoios		146,25
511	Pagamentos de bolsas		-101.048,83
500	Pagamentos a fornecedores		-344.713,64
501	Pagamentos ao pessoal		-1.052.108,21
Caixa gerada pelas operações			-1.202.962,39
521	Pagamento/recebimento do imposto sobre o rendimento		
503	Outros recebimentos/pagamentos		1.326.377,64
Fluxos de caixa das atividades operacionais (1)			123.415,25
Fluxos de caixa das atividades de investimento			
Pagamentos respeitantes a:			
514	Ativos fixos tangíveis		-37.230,40
516	Ativos intangíveis		
512	Investimentos financeiros		-3.908,00
522	Outros ativos		
Recebimentos provenientes de:			
515	Ativos fixos tangíveis		
517	Ativos intangíveis		
513	Investimentos financeiros		
523	Outros ativos		
509	Subsídios ao investimento		
507	Juros e rendimentos similares		
524	Dividendos		
Fluxos de caixa das atividades de investimento (2)			-41.138,40
Fluxos de caixa das atividades de financiamento			
Recebimentos provenientes de:			
505	Financiamentos obtidos		500.000,00
522	Realização de fundos		
523	Cobertura de prejuízos		
506	Doações		
518	Outras operações de financiamento		
Pagamentos respeitantes a:			
504	Financiamentos obtidos		-81.324,78
508	Juros e gastos similares		-5.018,50
525	Dividendos		
524	Redução de fundos		
519	Outras operações de financiamento		
Fluxos de caixa das atividades de financiamento (3)			413.656,72
Variação de caixa e seus equivalentes (1+2+3)			495.933,57
Efeitos das diferenças de câmbio			
Caixa e seus equivalentes no início do período			304.652,54
Caixa e seus equivalentes no fim do período			800.586,11

DEMONSTRAÇÃO DAS ALTERAÇÕES NOS FUNDOS PATRIMONIAIS

2021		Fundos patrimoniais atribuídos aos Instituidores da entidade-mãe										
DESCRIÇÃO	Notas	Fundos	Exced. Técnicos	Reservas	Resultados Transitados	Ajustam. Em Ativos Financ.	Excedentes de Revalor.	Out. Var. Fundos Patrimom.	Resultado Líquido do Período	Total	Interesses Minorit.	Total dos Fundos Patrimom.
POSIÇÃO NO INÍCIO DO PERÍODO (6)		2.992,79	0,00	616.089,44	-319.452,92	0,00	0,00	1.250.412,91	-53.824,93	1.496.217,29	0,00	1.496.217,29
ALTERAÇÕES NO PERÍODO												
Outras alter. reconhecidas nos fundos patrimoniais		15,00			54.872,53			-59.937,83	53.824,93	-60.970,43		-60.970,43
(7)		15,00	0,00	0,00	-54.872,53	0,00	0,00	-59.937,83	53.824,93	-60.970,43	0,00	-60.970,43
RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO (8)									-22.777,53	-22.777,53		-22.777,53
RESULTADO EXTENSIVO	9-7+8	15,00	0,00	0,00	-54.872,53	0,00	0,00	-59.937,83	31.047,40	-83.747,96	0,00	-83.747,96
(10)		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
POSIÇÃO NO FIM DO PERÍODO	11=6+7+8+10	3.007,79	0,00	616.089,44	-374.325,45	0,00	0,00	1.190.475,08	-22.777,53	1.412.469,33	0,00	1.412.469,33

INDICADORES ECONÓMICO-FINANCEIROS

Sigla	Descrição	Conta(s) Envolvida(s)/Descrição	Valor
AL	Ativo líquido	Ativo corrente e não corrente	2.473.043,05
FP	Fundos Patrimoniais ("Valor" da instituição)	51 a 59 + 818	1.412.469,33
P	Passivo	Passivo corrente e não corrente	1.060.573,72
VN	Volume de negócios	71 + 72	294.379,86
CS	Capital social	51	3.007,79
SST	Enc. na organização serviços segur. e saúde no trabalho	6382	1.755,00
VAB	Valor acrescentado bruto	(71+72+73+74+75+78) -- (61+62+68)	1.802.719,81
GP	Gastos com o pessoal	63	1.607.089,66
AMDP	Amortizações e depreciações do exercício	64- 761	213.394,22
PE	Provisões do exercício	67 – 763	
CPF	Custos e perdas financeiras	69	5.018,50
PGF	Proveitos a ganhos financeiros	79	5,04
IR	Imposto sobre o rendimento	812	
RL	Resultado líquido do exercício	818	-22.777,53
AF	Auto financiamento	(818 + 64 + 65 + 67) - 7883	127.221,86
CI	Consumos intermédios	61 + 62 + 68	478.702,05
VBP	Valor bruto da produção	71 + 72 + 73 + 74 + 75 + 78	2.281.421,86
EBITDA 2	Resultado antes de juros, impostos e depreciaç./amortizaç.	(71 a 75 + 77 + 78) - (61 a 63 + 65+66+68)	195.630,15

INDICADORES DOS ÚLTIMOS ANOS

Sigla								2021
AL								2.473.043,05
FP								1.412.469,33
P								1.060.573,72
VN								294.379,86
VAB								1.802.719,81
GP								1.607.089,66
AMDP								213.394,22
CPF								5.018,50
PGF								5,04
RL								-22.777,53
AF								127.221,86
CI								478.702,05
VBP								2.281.421,86
EBITDA								195.630,15

FACTOS RELEVANTES OCORRIDOS NO PERÍODO

BALANÇO

Ativo Não Corrente

Redução geral de **€169.362,12** do valor global dos ativos não correntes, decorrente das depreciações do período.

Ativo Corrente

Aumento geral de **€457.611,71** do valor global dos ativos correntes, sobretudo relacionado com o aumento dos valores de caixa e depósitos bancários em quase €500.000,00, relativos a um empréstimo para tesouraria.

Fundos Patrimoniais

Diminuição geral de **€83.747,96**.

Passivo Corrente e Não Corrente

Aumento geral de **€371.997,55**, decorrente principalmente do aumento dos valores de financiamentos obtidos a longo prazo de cerca de €329.000,00.

DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS

Gastos e Rendimentos

Foi registado um valor de gastos global de €2.304.204,43 e de rendimentos de €2.281.426,90. Ambos os valores aumentaram face ao período anterior, tendo maior peso o aumento registado ao nível dos rendimentos, de cerca de 85.000,00.

Os gastos com pessoal representar cerca de 70% dos gastos gerais, enquanto que os subsídios à exploração somam cerca de 82,5% dos rendimentos globais.

Resultado Líquido

A CERCIPENICHE obteve no período um resultado líquido negativo de **€22.777,53**. Não deixa de ser necessário assinalar a melhoria de resultado face ao período anterior de cerca de €31.000,00.



**Parecer do Conselho Fiscal sobre o Relatório de Atividades e Contas relativo ao Ano de 2021 da
CERCIPENICHE, Cooperativa de Educação, Reabilitação, Capacitação e Inclusão, CRL**

Dando cumprimento aos Estatutos e no desempenho das funções que por estes estão determinadas, vem o Conselho Fiscal proceder à análise das contas e documentação escrituradas pela CERCIPENICHE, relativamente ao ano de 2021:

- Verifica-se que os resultados apresentados, demonstram ser fruto de uma boa gestão e orientação de acordo com o respectivo Plano de Actividades e Orçamento.
- O Balanço Geral reflecte com clareza o património desta Cooperativa e as amortizações e reintegrações fizeram-se de acordo com a lei.
- Assim, quer as contas, quer o relatório da Direção têm a nossa aprovação, sendo parecer deste Conselho Fiscal que se aprovem as Contas do Exercício de 2021 e o Relatório da Direção.
- Que à Direção e colaboradores da CERCIPENICHE, se reconheça o mérito do trabalho desenvolvido, que mesmo em período de Pandemia, souberam adaptar-se e continuar a demonstrar eficiência, quer ao nível da gestão, quer ao nível da prestação de serviços aos clientes, em particular às pessoas com deficiência.

Peniche, 24 de março de 2022

O Conselho Fiscal,

Belkátia Silva
Acçãoa forjando sonhos