ANEXO 3

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2022

COOPERATIVA DE EDUCAÇÃO E REABILITAÇÃO PARA CIDADÃOS MAIS INCLUÍDOS

CERCI Braga

Índice

I. Introdução.....3

II. A nossa cooperativa.....4

III. Ações e Atividades de 2022.....8

1. Sustentabilidade da Ação.....10
2. Qualidade da Ação.....14
3. Inovação e Desenvolvimento da Ação.....16
4. Identidade e Comunicação da Ação.....18

IV. Resumo do Relatório Financeiro.....19

V. Considerações finais.....20

I. INTRODUÇÃO

O ano de 2022 foi marcado pelo impacto do crescimento intentado da cooperativa e na sua afirmação como entidade de referência na comunidade.

Num período marcado ainda pela inconstância da pandemia, a que se juntaram muitas incertezas com o início do conflito armado na Ucrânia, os consequentes aumentos de matérias primas, a inflação,... as atividades previstas no Plano de Orçamento, foram obviamente sujeitas a adaptações fruto de todas estas situações, mas também de muitas oportunidades que permitiram o desenvolvimento coeso da cooperativa.

Por isso, foi acima de tudo, consideramos ter sido um ano de superação!

Foi possível manter o projeto residencial em funcionamento, mesmo sem o financiamento público aprovado, iniciar o projeto de empreendedorismo e capacitação sócio profissional – Lavagem Auto e reforçar a imagem da cooperativa junto da comunidade.

Num período de desafios permanentes e em que a capacidade de resiliência foi levada ao limite, independentemente dos resultados alcançados, o Conselho de Administração agradece e mostra enorme orgulho na equipa de colaboradores, por todo o seu espírito de entrega à nossa missão!

A todos os membros dos Órgãos Sociais, voluntários, famílias, clientes, parceiros, fornecedores, amigos que contribuíram para que este enorme desafio fosse ultrapassado, o nosso muito Obrigado!

O Conselho de Administração

II. A NOSSA COOPERATIVA

O ano 2022 foi um ano desafiante…

de reorganização….

de capacitação…

de fim de ciclo!

Desafiante por todos os constrangimentos inerentes ao funcionamento das residências, pela capacidade de reorganização das equipas quer da resposta CACI que das RAI a todas as situações que foram sendo colocadas. Umas ainda inerentes à pandemia, dado que nas nossas respostas ainda continuam a ser impostos condicionalismos, mas porque no primeiro trimestre do ano ainda se verificaram muito casos positivos, nomeadamente em clientes e colaboradores das RAI.

De capacitação, pois abraçamos novo projeto, que visam a capacitação organizacional. Quer por entendermos ser necessário estruturar a nossa organização dotando-a de ferramentas, mas porque a organização estava em vias de fechar um ciclo, e esta capacitação permitiria também preparar a organização para um novo mandato (2023-2026) e consequentemente NOVOS DESAFIOS. De forma a corresponder aos vários desafios foi introduzido um novo modelo de gestão, com a figura de uma direção executiva e o reforço na área de projetos.

Com a implementação e alargamento do projeto na área residencial a nossa equipa foi alargada e adaptada a novas orientações emanadas pelas entidades tutelares. Em concreto, duplicamos o número de colaborares.

Damos a conhecer/relembramos o nosso quadro de colaboradores (2022), este inclui muitas organizações da comunidade e particulares, que em regime de prestação de serviços, parcerias/protocolos ou voluntariado são também parte desta equipa, que todos os dias procura dar corpo à **missão da cooperativa**:

Quadro de Recursos Humanos da Cooperativa (Dez. 2022):

Nome	Função	Local
Adriana Paiva	Psicóloga	CACI
Ana Carolina Almeida	Terapeuta Ocupacional	RAI's
Clara Rodrigues	Direção Técnica	RAI's
Daniela Cunha	Administrativa	CACI
Diogo Araújo	Auxiliar de Atividades Ocupacionais	CACI
Joel Machado	Fisioterapeuta	CACI
Manuela Cunha	Monitor Atividades Ocupacionais	CACI
Marco Sousa	Aux. de Ativ. Ocupacionais/ Motorista	CACI
Maria dos Anjos Ferreira	Aux. Serviços Gerais	CACI
Maria João Cardoso	Técn. Serviço Social	CACI
Mariana Fernandes	Aux. De Ação Direta	RAI's
Paula Rodrigues	Gestão de projetos	
Paula Vieira	Aux. De Ação Direta	RAI's
Raquel Martins	Terapeuta Ocupacional	CACI
Rui Brites	Monitor Atividades Ocupacionais	CACI
Rui Freitas	Aux. Ação Direta	RAI's
Tânia Crista	Direção Técnica/Psicóloga	CACI
Vera Vaz	Direção Executiva	

Outros colaboradores:

Nome	Área/Especialidade/Atividade	Local	Obs.
Alice Fernandes	Aux. Ação Direta	RAI´s	Medida MAREES
Ana Caridade	Dança	CACI	Prestador de serviços - MUSA-Projeto – Narrativas à Volta da Dança – Co-financiado pelo INR
Ana Rita Machado	Estágio Curricular de Psicologia	CACI	Protocolo com a Universidade Católica
Bárbara Lima	Estágio Curricular de Curso Profissional de Animação Sociocultural	CACI	Protocolo com o Agrupamento de Escolas Sá de Miranda
Carla Cunha	Prestadora de serviços - Teatro	Projeto	Prestador de serviços – Narrativas à Volta da Dança – Co-financiado pelo INR
Carlos Simões	Karaté	CACI	Protocolo com a CMB - Centro Municipal de Desporto Adaptado
Carolina Correia	Musicoterapia	CACI	Prestador de Serviços - Parceria com Palco de Estrelas
Daniela Vieira	Estágio Curricular de Curso Profissional de Animação Sociocultural	CACI	Protocolo com o Agrupamento de Escolas Sá de Miranda
Eduarda Tarroso	Prestadora de serviços – Dança	CACI	Prestador de Serviços- Projeto – Narrativas à Volta da Dança – Co-financiado pelo INR
Eva Sousa	Técnica de Serviço Social	RAI´s	Protocolo CSP Souto
Filipe Costa e Pedro Mota	Escalada	CACI	Protocolo com o Clube de Escalada de Braga / CMB - Centro Municipal de Desporto Adaptado
Flávia Vieira	Aux. Ação Direta	RAI´s	Prestador Serviços
Framework lab	Prestadores de serviços - Vídeo		

Gonçalo Reis	Estágio Curricular de Enfermagem	CACI	Protocolo com a Universidade do Minho
Henrique Oliveira	Estágio Curricular de Enfermagem	CACI	Protocolo com a Universidade do Minho
HMDesigner	Prestadores de serviço – Design e comunicação		
Joana Raimundo	Psicóloga	RAI's	IEFP/Ordem Psicologos – Estágio Profissional
Maria Machado	Estágio Curricular de Curso de Secretariado	CACI	Protocolo com a Escola Profissional de Braga
Martin Neopil e Anna Urbanczykova	Estágio de curta duração	CACI	Protocolo com a Bragamob ERASMUS +
Mónica Lage	Psicóloga	RAI's	Protocolo CSP Souto
Pedro Mota	Prestador de serviço – Clube de Escalada de Braga	CACI -Projeto – Desporto Sem limites – Co-financiado pelo PNOpt do IPDJ	
Zsbor Zsolt Csizmadia e Daniel Dornyei	Estágio de curta duração		Protocolo com a Bragamob, ERASMUS +

- **Cooperadores**

No que diz respeito aos cooperadores, no ano 2022 foram admitidos 3 novos cooperadores e foram efetivadas 26 demissões, sendo o número total de cooperadores a 31 de Dezembro de 2022 de 103 e destes 62 tinham a sua situação regularizada. O número elevado de demissões prende-se com a aprovação em assembleia da exclusão de cooperadores com mais de 5 anos com quotas por regularizar, sem resposta a vários contatos efetuados via postal ou email e sem participação em assembleias ou outras iniciativas da cooperativa.

A aposta no reforço da comunicação com os cooperadores permitiu aumentar a taxa de pagamento da quota de 35% para 60%.

III. AÇÕES E ATIVIDADES 2022

De acordo com o proposto em Plano de Atividades 2022, aprovado em Assembleia Geral de 22 de Dezembro de 2021, as ações previstas foram delineadas tendo em consideração as opções estratégicas da cooperativa, que se centravam em 4 eixos: sustentabilidade, qualidade, desenvolvimento e inovação e comunicação e imagem. Estes eixos compreendiam domínios com vista à concretização de atividades específicas que implicaram a mobilização e interação de diferentes recursos da organização e da comunidade.

Eixo 1 -Sustentabilidade da Ação
1.Domínio das Respostas Sociais
Objetivo Operacional: Monitorizar funcionamento das respostas sociais da cooperativa, de acordo com os referenciais técnicos e demais legislação aplicável.
2.Domínio dos Projetos de Empreendedorismo
Objetivo Operacional: Implementação de projetos que promovam a missão e a sustentabilidade da cooperativa.

Eixo 2 – Qualidade da Ação
1.Domínio da Monitorização da Qualidade
Objetivo Operacional: Aperfeiçoar e monitorizar e avaliar o sistema de gestão da qualidade (SGQ).
2. Domínio dos Recursos Humanos e Físicos
Objetivo Operacional: Aumentar a competência dos recursos humanos (RH) e promover a adequação dos recursos físicos (RF) e equipamentos às respostas e serviços.
3. Disseminação de informação e boas-práticas
Objetivo Operacional: Identificar e Disseminar Boas Práticas e promover reflexões de grupo em matérias prioritárias.

Eixo 3 – Inovação e Desenvolvimento da Ação
1. Domínio da Atividade de Projeto
Objetivo Operacional: Desenvolver atividades de projeto com vista à criação de respostas inovadoras que fomentem e promovam os objetivos a que a cooperativa se propõe.
2.Domínio das Parcerias
Objetivo Operacional: Estabelecer parcerias de inovação com parceiros estratégicos.

Eixo 4 – Identidade e Comunicação da Ação
1.Domínio da Identidade Organizacional
Objetivo Operacional: Promover o reforço da imagem e modelos de comunicação organizacional
2.Domínio da Comunicação e Marketing Social
Objetivo Operacional: Aumentar e alargar o campo de visibilidade da comunicação externa.

1. Sustentabilidade da Ação

DOMÍNIO	ATIVIDADE/AÇÃO	INDICADORES/METAS	PRAZO/DATA
1 RESPOSTAS SOCIAIS	CACI - Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão	> Adesão a 80% dos adaptados do novo referencial de resposta	Jan/dez
	RA - Reabilitação e Reinserção e Saúde	> 3 novas clientes > 2 acordos cooperação	Jan/dez

1.1.1. Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão

Após a alteração à legislação do CACI em 2021 tendo sido dado o prazo de 24 meses para adaptação ao novo modelo de funcionamento e depois de várias reuniões, envios de pareceres por parte da FENACERCI e outras entidades congéneres, a segurança social publicou um manual de apoio que não teve aceitação por parte das entidades persistindo dúvidas estruturais. Posto isto, aguarda-se pela prorrogação do prazo e por novas indicações por parte da tutela.

No que diz respeito à atividade regular do CACI, a evolução da pandemia manteve a necessidade do uso de algumas medidas preventivas, nomeadamente o uso de proteção individual (máscara) e plano de higienização reforçado. Manteve-se igualmente a articulação com o Delegado de saúde pública para emissão de pareceres relativo ao retomar de determinadas rotinas dentro da organização (ex: higienização oral pós refeições, retoma em pleno da atividade terapêutica em meio aquático).

Durante a maior parte do ano de 2022, o CACI desenvolveu a intervenção com 30 clientes, sendo 28 com acordo de cooperação.

A caracterização geral do grupo de clientes, reportando a dezembro de 2022, permite evidenciar a seguinte informação em função do sexo e média de idades:

Sexo		Intervalo de idades	
Masculino	Feminino	Masculino	Feminino
19	10	22 - 58	23 -42

Relativamente ao cumprimento dos Planos Individuais de Intervenção (PII's) é de destacar que a taxa de cumprimento de objetivos do primeiro semestre do ano se situou nos 76%. Denota-se uma dificuldade em mobilizar as famílias para obterem feedback sobre os mesmos e poderem auxiliar a resposta a criar objetivos de intervenção mais ajustados às reais necessidades dos clientes. Apenas sete famílias assinaram a avaliação do PII relativo a 2022.

O plano de atividades proposto foi cumprido, no entanto, a aposta em projetos enriquecedores da atividade regular e iniciativas da comunidade para que o CACI foi mobilizado, traduziram-se numa oferta diversificada e num conjunto de atividades que não foram planeadas:

- Atividades Extra

Mês	Atividade	Parceiros / Entidades
FEVEREIRO	*Almoço de aniversário CERCI / Prémios Gratidão *Iniciativa de comemoração do Dia dos Namorados"	
MARÇO	*Comemoração do Dia de Carnaval *Participação nos 3º Jogos de Inverno em Castro Daire *Sessões de cuidados de podologia	ANDDI Portela Clínica
ABRIL	* Comemoração da Páscoa *Exposição de Blossom na Casa da Convertidas	MOSAICO
MAIO	*Comemoração do Dia da Mãe *Iniciativa com o Agrupamento de Escolas de Trigal Santa Maria * Participação no Festival Política – Exposição de Blossom *Participação no Campeonato Regional Norte de Andebol Adaptado *Participação na Braga Romaria *Participação no Torneio dos Jogos CENTURIUM	Agrupamento de Escolas de Trigal Santa Maria MOSAICO ANDDI
JUNHO	*Gravação do projeto INpulsar e visita ao S. Bento *Dia da Fundação Decathlon 2022 * Participação no Rock in Rio *Arraial de S. João	CIM Cávado Decathlon FENACERCI
JULHO A AGOSTO	Atividades de Verão • Visita à exposição coletiva do projeto "Todos vivemos a mesma viagem de diferentes maneiras" • Visita ao Bom Jesus com a Destino4all + Yoga • Jogo ABC/CERCI Braga com a webhelp • Visita ao Centro Hípico da APCB • Visita à Magikland • Aula de hip hop + canoagem • Atividade com o Braga Rugby • Visita à Fábrica de Chocolate em Viana do Castelo + Navio Gil eanes • Atividade com projeto "Papeludos" • Visita ao Palácio do Raio • Oficina de jogos na Ludoteca • Visita à Quinta Pedagógica	
	*Seleção da videodança "I SEE" * Visita ao CACI do projeto ERASMUS + - High Five	Quinzena de Dança de Almada

SETEMBRO	*7ª Prova de Escalada Adaptada *Intercâmbio de dança com o projeto High Five – Projeto: Narrativas à Volta da Dança *CERCIAG em Movimento * Dia Mundial da Gratidão (iniciativa na rua) *Lançamento da vídeo-dança e apresentação final do projeto INpulsar *Semana Europeia do Desporto – Hora BE ACTIVE	Agrupamento de Escolas de Trigal Santa Maria CEB Agrupamento de Escolas de Trigal Santa Maria CERCIAG CIM Cávado e Câmara Municipal de Braga, IPDJ e FENACERCI
OUTUBRO	* 1ª sessão inaugural do projeto "Desporto Sem limites" *Semana da Diversidade no Centro de Formação Profissional de Mazagão *Exposição Patchwork: Identidades e Diversidades no pólo 1 e 2 da empresa (notas: semanas diferentes) *Participação na apresentação do mini-documentário do projeto "Todos vivemos a mesma viagem de maneiras diferentes " *" Dia de Portas Abertas" *Halloween	PNDTpt e EB 2,3 Mosteiro e Cávado Centro de formação profissional de Mazagão Webhelp Braga Media Arts Jardim de Infância de Santa Lucrécia de Algeriz e Webhelp Escola Secundária Sá de Miranda
NOVEMBRO	*Ateliers de presépios de Natal *Magusto *Cerimónia de entrega dos Prémios CENTURIUM *Oficina "Palavras Soltas" – Dos crivos há imagem	Quinta Pedagógica de Braga CENTURIUM jogos educativos Município de Braga
DEZEMBRO	*Oficina Coopera + *Participação na Semana Incluir + - Exposição e performance artística do projeto "Narrativas à Volta da Dança" *Participação do Treino do SCBraga *Viagem a Vigo para ver Jogo de Futebol do Celta de Vigo	Município de Braga INR e Biblioteca Lúcio Craveiro da Silva SC Braga Fundação do Celta de Vigo

Em 2022 deu-se também seguimento às atividades que se concretizam através de parcerias já instituídas, nomeadamente, com a Câmara Municipal de Braga e o Clube de Escalada de Braga. O projeto "Narrativas à Volta da Dança" co-financiado pelo Instituto Nacional para a Reabilitação (INR) gerou a necessidade de contratação de formadores externos, nomeadamente, ao nível da direção artística, bem como formadoras de dança, teatro, serviços de comunicação e vídeo. O projeto "Desporto Sem Limites" co-financiado pelo Programa Nacional de Desporto para Todos (PNDpt) do Instituto Português da Juventude (IPDJ), que surgiu de candidatura não planeada, contribuiu também para a contratação de um prestador de serviços especializado ao nível da escalada.

- Projetos co-financiados

Designação	Co-financiador	Parceiros / Entidades locais mobilizadas	Nº de participantes diretos e indiretos	Valor apoiado
Narrativas à Volta da Dança – Projeto Artístico (Dança, Teatro e Fotografia)	Instituto Nacional para a Reabilitação	Biblioteca Lúcio Craveiro da Silva	50 participantes	4 843,02 €
Sorrir em Férias 2021 (Colónia de férias)	Instituto Nacional para a Reabilitação	—	30 participantes	3 258,90 €
Desporto Sem Limites	Programa Nacional Desporto para Todos	1. Clube de Escalada de Braga 2. Câmara Municipal de Braga 3. ABC de Braga 4. Agrupamento de Escolas Carlos Amarante 5. Agrupamento de Escolas Alberto Sampaio 6. EB 2,3 Mosteiro e Cávado	100 participantes	4 000,00 €

1.1.2. Residências de Autonomização e Inclusão

No decorrer do ano de 2022, as RAI desenvolveram a intervenção com 7 clientes, sem acordo de cooperação, o que foi gerador de grande instabilidade, colocando em causa a sustentabilidade e continuidade da resposta.

A aprovação das candidaturas PARES submetidas ocorreu em fevereiro, criando a espectativa de que no trimestre seguinte, todo o processo pudesse estar a decorrer, e a resposta a funcionar dentro da normalidade.

Foram estabelecidos vários contactos formais e informais junto do centro distrital da SS, no sentido de manter a resposta em funcionamento, não havendo retorno positivo, o conselho de administração deliberou e comunicou a intenção de encerramento a 31 de Julho. Já depois desta intenção comunicada, foi marcada a assinatura do contrato, a 12 de Julho, onde foi possível articular diretamente com a Sr. Ministra Ana Mendes Godinho, que se comprometeu em agilizar a situação. Face a isto, a decisão de suspensão da atividade foi adiada, tendo nos meses seguintes se verificado intensas negociações para desbloquear a situação. Um processo complexo, que culminou com a validação dos projetos de investimento, a concretização das obras para aceleração do procedimento e a efetivação de um dos acordos já em dezembro.

As intervenções nas residências tiveram início em agosto e foram realizadas de forma alternada, criando obviamente constrangimentos na execução do plano de atividades previsto.

A caracterização geral do grupo de clientes integrados, em função do sexo e média de idades, evidencia o seguinte:

Sexo		Intervalo de idades
Masculino	Feminino	
6	1	26-55

De salientar que na atividade integração sócio saboral verificou-se uma evolução acima do esperado, com a integração de mais dois clientes em ASU e dado o apoio à manutenção do compromisso assumido com as três entidades empresariais na integração sócio laboral , contabilizando-se no total de 3 clientes integrados.

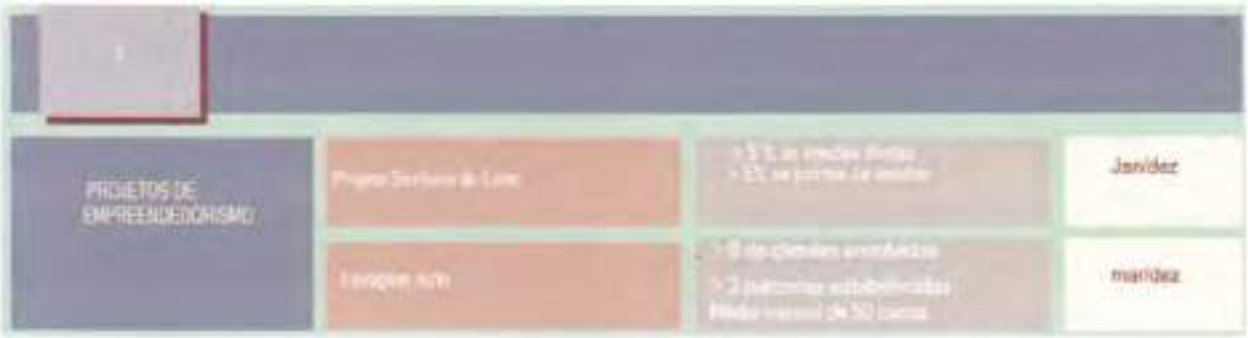
Das atividades socioculturais ao longo do ano destacam-se as do período das férias e fins-de-semana. Foram exemplos destas atividades: a ida à praia, ao rio, à piscina, ao cinema, ao teatro, a museus, e a eventos desportivos, atividades que pelo carater de autonomia do grupo são sempre muito bem aceites e geram um sentimento de liberdade e de pertença à comunidade. Foram parceiros destas atividades o Município de Braga; Sporting Clube de Braga; a Junta de Freguesia de S. Vicente; o Mosteiro de Tibães; o Museu dos Biscainhos e a Ludoteca de Braga.

A participação do grupo de clientes das RAI na Colónia de Férias organizada pelo CACI foi uma das atividades que o grupo usufruiu em 2022 e que permitiu uma maior interação ao nível do conhecimento e partilha com outros clientes da instituição e colaboradores.

- Atividades Extra

A atividade desenvolvida no atelier de kokedamas e o trabalho desenvolvido na horta comunitária (que decorreu da atribuição de dois talhões por parte da junta de freguesia de S. Vicente), não tendo sido atividades planeadas passaram a ter um caráter periódico e a fazer parte das atividades semanais. Estas 2 atividades pelo caráter social e terapêutico inerente às mesmas, contribuiram para a atividade de angariação de fundos da Instituição e para a consciencialização desta necessidade por parte dos colaboradores e clientes, que através do voluntariado estiveram presentes.

Foram conseguidos donativos mensais ao nível de bens não perecíveis e outros em montantes que rondam os 300€ mensais através de apoios de entidades como a Cruz Vermelha Portuguesa - Braga e Refood Braga. A Junta de freguesia de S. Vicente apoiou as residências com o valor de 250€ para o período de férias dos clientes.



1.2.1. Projeto Senhora do Leite

O projeto Senhora do Leite apresentou um crescimento no número de vendas em 19% em 2022. Aumentaram igualmente os postos de venda: Vila Galé Braga, Palácio do Raio – SCMB, mantiveram-se os postos no Hotel Meliá Braga, AFUM, Casa das Estampas- Bom Jesus, Cabido da Sé de Braga, Atelier Viana Cabral, onde se realizaram a venda de 33 peças. Em vendas diretas, que consideramos no Posto de Turismo – CMB e na Loja Solidária de Natal, foram efetuadas 163 transações. Foi oferecida 2 peças para sorteio no Sorteio de Aniversário e na Caminhada Mágica. No total foram vendidas 196 senhoras do leite. No final de 2021 o fornecedor aumentou o custo da imagem, levando a que no ano de 2022 se verificasse a necessidade de aumentar o valor de venda ao público de forma a manter a margem de lucro, tendo sido fixado em 60€/unid.

1.2.2. Projeto Lavagem Auto

Já com o projeto de arquitetura e respetivo licenciamento obtido em 2021 e fase às dificuldades de implementação devido a todos os condicionalismos impostos por falta de mão de obra e aumento desproporcional do custo dos materiais, foi solicitado ao financiador a alteração da aplicação do valor (cerca de 10000€, dado que foi subtraído o valor do projeto de arquitetura e de formação já realizada) num outro projeto, "Esboçar", na área da impressão/estampagem. Trata-se de um projeto com o mesmo fundamento, a capacitação profissional dos clientes do CACI e com uma vertente de rentabilidade. Esta aprovação chegou no fim do ano de 2022, tendo sido adquiridos equipamentos e estando previsto arranque do projeto em 2023.

Já depois do pedido de alteração, foi feita uma nova abordagem ao projeto da Lavagem Auto, procurando envolver parceiros estratégicos na área da construção civil e que pudessem apoiar com donativos em espécie e mobilizando outros parceiros dos mesmos no âmbito da sua responsabilidade social. Esta abordagem acabou por ser bem-sucedida e conseguiu-se no último trimestre do ano, reunir condições de avançar com a concretização do mesmo, logo no início de 2023.

2. Qualidade da Ação

DOMÍNIO	ATIVIDADE/AÇÃO	INDICADORES/METAS	PRAZO/DATA
1 SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	Monitorizar e avaliar o SGQ	- Melhoria e eficácia de processos e procedimentos de acreditação - 1 auditoria interna	Jan/dez

2.1. Sistema de Gestão da Qualidade

Tratando-se de um sistema em construção, o ano de 2022 não permitiu a evolução esperada, pelo que não foi cumprida a auditoria interna prevista.

Trabalhou-se na elaboração do manual do colaborador, prevendo-se a sua implementação em 2023 e iniciou-se a revisão dos regulamentos internos das respostas sociais para corresponder a exigências da nova legislação.

- Avaliação do Grau de Satisfação dos Recursos Humanos

Foram implementados inquéritos de satisfação aos colaboradores, apenas no CACI, pois dado que nas RAI´s os colaboradores apenas integram o quadro no segundo trimestre e houve grande instabilidade na equipa não se verificaram condições para aplicar.

Numa escala de 1 a 5, onde um é totalmente insatisfeito e 5 é totalmente satisfeito, foram avaliados os seguintes parâmetros: instalações e posto de trabalho, autonomia pessoal e profissional, outros benefícios, desempenho profissional e formação, relações internas de trabalho, qualidade e segurança.

No que concerne à maior parte dos itens os/as colaboradores/as centrou-se na resposta (4) "satisfeito" para a generalidade das questões colocadas.

O parâmetro que apresentou uma avaliação mais favorável por parte dos/as colaboradores/as foi o da "Qualidade" (inclui questões sobre satisfação dos clientes, tratamento de reclamações, avaliações as opiniões dos/as clientes, qualidade dos serviços prestados).

O parâmetro que apresenta um grau de satisfação menor diz respeito ao parâmetro "Autonomia Pessoal e Profissional" (inclui questões sobre meios que disponho para desempenhar a minha função, possibilidades de ser criativo, participação no processo de decisão; importância das minhas opiniões; autonomia para planear,

executar e avaliar o meu próprio trabalho, entre outras).

- Avaliação do Grau de Satisfação dos/as Clientes

A auscultação dos/as clientes tem como objetivo principal a melhoria permanente dos serviços. No caso dos/as clientes importa salientar que o questionário de avaliação é um documento de linguagem simples e acessível, contudo, verificou-se a necessidade de dar apoio ao preenchimento.

No CACI, do universo de 30 clientes, apenas se conseguiu auscultar 25 clientes. Os resultados evidenciam o seguinte: 96% dos clientes gosta das instalações; 96% gosta dos colaboradores/as; 86% gosta das atividades; 92% gosta das refeições; 80% gosta dos colegas. Relativamente a 2021 denota-se que a percentagem de satisfação com as instalações, colaboradores/as e atividades diminui ainda que se mantenha com uma pontuação bastante elevada. No que diz respeito aos colegas e refeições verifica-se o inverso, ou seja, aumentou. No ano anterior o ponto relacionado com os colegas pontuava abaixo dos 74% e as refeições abaixo dos 85%.

Nas RAI´s, os questionários foram aplicados à totalidade dos clientes de um universo de 7 clientes. Os resultados evidenciaram o seguinte: 86% dos clientes gosta das instalações; 86% gosta dos colaboradores/as; 78% gosta das atividades; 86% gosta das refeições; 58% gosta dos colegas.

- Avaliação do Grau de Satisfação das famílias/significativos/representantes legais

No CACI, a auscultação às famílias/significativos/representantes legais realizou-se mantendo-se a dificuldade em mobilizar as famílias para o preenchimento, no entanto, desenvolveram-se mais esforços no sentido de reforçar a importância da participação de cada um, facto que permitiu envolver neste processo um nº mais significativo de participantes. O nº de questionários remetidos para o CACI totalizou os 21 participantes.

Numa escala de 1 a 5, onde um é totalmente insatisfeito e 5 é totalmente satisfeito, os resultados globais indicam que 48% das famílias está "totalmente satisfeito" com a instituição, 43% "satisfeito" e apenas 10% indica que está "nem satisfeito, nem insatisfeito". Os itens melhor cotados foram: Flexibilidade do serviço para responder a necessidades individuais (63%), Facilidade de atendimento (67%), Desempenho profissional dos/as colaboradores/as (62%), Perfil dos/as colaboradores/as adequado às funções desempenhadas (62%) e Recetividade dos/as colaboradores/as (65%). Os itens com pontuações negativas foram: "localização das instalações" (5% nada satisfeito, 20% insatisfeito), "horário de funcionamento" (10% insatisfeito) e facilidade de atendimento (6% insatisfeito).

No caso das RAI foram aplicados 6 questionários, num universo de 7 Famílias / Representantes legais. Da análise dos resultados obtidos nos inquéritos de satisfação, confirma-se um grau de satisfação com os serviços prestados

bastante positivo, com classificação final média global de 74% das Famílias / Representantes a responder "totalmente satisfeito" e sem itens de classificação insatisfatórios.

Estas avaliações proporcionam uma melhor perceção do nível de satisfação dos colaboradores, dos clientes e das famílias, face aos serviços prestados, indicando quais os pontos fortes e fracos nos serviços das respostas sociais e serviços em questão.

Sendo que um dos principais objetivos da implementação de um sistema da qualidade é a melhoria contínua, é objetivo continuar a elevar o grau de satisfação de uma forma geral.

2.2.1. Recursos Humanos

Em termos totais, as ações frequentadas representam um total de mais 580 horas de formação. As formações foram ministradas por entidades variadas mas verifica-se uma preponderância da frequência em ações de capacitação no âmbito do projeto que foi financiado pela Gulbenkian e que visa a capacitação interna.

Mais uma vez o nº de horas de formação ou capacitação/colaborador/a voltou a ultrapassar o que é exigido por lei - 35h de formação contínua a pelo menos 10% dos colaboradores/as. As equipas de ambas as respostas sociais participaram em ações de formação, contudo, algumas das ações não foram ao encontro das categorias profissionais de cada um, podendo este aspeto ter de ser melhorado no futuro.

De salientar a integração de elementos da equipa das Residências de Autonomização e Inclusão (RAI) no CACI, com o objetivo de reforçar a equipa mas também com o intuito de capacitação em contexto de trabalho.

Em termos totais, as ações frequentadas representam um total de 248 horas de formação nas RAI´s e 246horas no CACI. As formações foram ministradas por várias entidades, entre elas: Academia Bernardo da Costa, Fundação Calouste Gulbenkian e FENACERCI e pela própria entidade em contexto de trabalho.

Alguns exemplos das temáticas das formações:

Ação de formação
Pessoa com deficiência mental: conceitos fundamentais, tipologia e caracterização
Afetividade e sexualidade das pessoas com deficiência mental
Prevenção da negligência, abuso e maus-tratos a pessoas com deficiência mental e/ou multideficiência
Sessão de Desenvolvimento de Competências: Escuta Ativa
Boas Práticas: Posturas corporais
Planeamento Estratégico e Operacional
Manual do Colaborador
Capacitação em Planeamento Estratégico
Introdução ao Microsoft365
Gestão de Voluntariado
Processos Individuais - PIC's e PII/PIT/PIA-Área Sénior e Deficiência
Curso prático de aprofundamento em Planos Individuais (PIA; PIT; PII) - Área Sénior e Deficiência

DOMÍNIO	ATIVIDADE/AÇÃO	INDICADORES/METAS	PRAZO/DATA
[illegible]	[illegible]	[illegible]	Jan/jun
RECURSOS HUMANOS E TÉCNICOS	[illegible]	[illegible]	Jan/dez

2.2.2 Recursos Físicos

2.2.2.1 Otimização dos espaços e adequação aos serviços

No decorrer de 2022 foi possível efetuar as obras de requalificação dos gabinetes técnicos do CACI, dotando-os de melhores condições, no nomeadamente de luz natural. Foi igualmente reorganizado o espaço, de forma a acolher todos os técnicos e a comodar os elementos da equipa de gestão. No que diz respeito às salas de atividades da resposta social, reorganizaram-se igualmente os espaços, criando uma sala de reabilitação psicomotora, com melhores condições e realocando a sala de artes criativas com ligação de trabalhos manuais e mudando a sala de informática para a sala de convívio.

Foi introduzido um novo software de gestão de clientes e atividades e introduzidas igualmente melhorias em termos de distribuição do sinal de internet nas instalações do CACI.

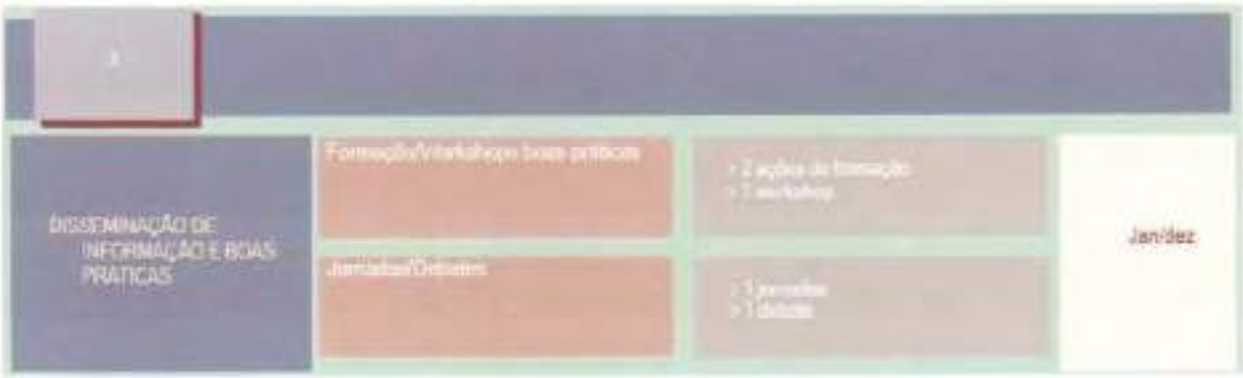
Nas RAI´s foram concretizadas as obras projetadas nas candidaturas ao Programa PARES. Tendo sida suspensa a atividade alternadamente em cada uma delas. As intervenções efetuadas nos dois wc´s, alargamento das portas, pinturas, colocação de A/C e acessibilidade exterior.

Tendo sida apresentada uma oportunidade de venda do terreno de navarra, que o conselho de administração considerou vantajosa, e que foi validada em assembleia ordinária de março de 2022, este foi alienado, sob compromisso de transitar para reserva de investimento.

2.2.2.2. Gestão e otimização da frota automóvel

Estando já obsoleto o autocarro que foi substituido no decorrer do ano 2021, foi concretizada a sua venda para abate.

Após avaria avultada da carrinha mercedes vito, foi igualmente alienada. O valor das vendas efetuadas, a par da campanha de angariação de fundos para o autocarro, será reinvestida na atualização da frota em 2023.



2.3.1. Formação/Workshops Boas Práticas

No âmbito do projeto capacitar para o impacto, foi estabelecida uma parceria com ACIP, tendo sido realizada uma ação de formação em *Fundraising* da qual resultou um plano que será utilizado como ferramenta base por ambas as organizações.

2.3.2. Jornadas/Debates

Não foram concretizadas atividades neste âmbito.

3. Inovação e Desenvolvimento da Ação

DOMÍNIO	ATIVIDADE/AÇÃO	INDICADORES/METAS	PRAZO/DATA
1 ATIVIDADE DE PROJETO	CACI ao Domicílio	> parcerias estabelecidas > nº de clientes envolvidos > nº de profissionais envolvidos	Jan/dez
	Centro de Recursos para Inclusão	> 1 protocolo	Jan/dez

3.1.1 CACI ao Domicílio

Foi apresentada candidatura ao Prémio Manuel António da Mota, que não foi aprovada. Continuar-se-á a investir em candidaturas que viabilizem o projeto. Assim como a fazer diligências junto da segurança social a possibilidade de acordo, dado entendermos ser um projeto de enorme pertinência e necessidade.

3.1.2. CRI - Centro de Recursos para Inclusão

Foi renovada a acreditação a Centro de Recursos para a Inclusão (CRI), com a vista á criação de uma equipa multidisciplinar para intervenção em contexto escolar. Ainda sem informação ao novo modelo de financiamento, no ano de 2022, não se verificaram alterações nas nossas pretensões.

2			
PARCERIAS	Acompanhamento e dinamização de Parcerias/Protocolos	> 6 atividades resultantes das parcerias > 10% novos parceiros	Jan/dez

3.2. Acompanhamento e dinamização de Parcerias/Protocolos

No âmbito das atividades das respostas sociais foi ultrapassado o objetivo proposto no âmbito das atividades resultantes de parcerias.

A título de exemplo mencionamos algumas concretizadas no CACI:

1. INpulsar | Entidade responsável: CIM do Cávado | Objetivo: Capacitação artística de pessoas com deficiência intelectual
2. Projeto 3M | Entidade responsável: FENACERCI | Objetivo: Capacitação de mulheres com deficiência intelectual para serem embaixadoras com o intuito de capacitarem e darem formação na área da violência doméstica
3. "Todos vivemos a mesma viagem de maneiras diferentes" | Entidade responsável: Braga Media Arts | Objetivo: Trabalhar com pessoas com deficiência na área da saúde mental através de atividades referidas a expressões artísticas multidisciplinares (imagem, vídeo, som e artes plásticas)

No que diz respeito a novos protocolos estabelecidos no âmbito das ASU´s foram celebrados com a Lucemplast e com os hotéis Vila Galé e mantidos com a Mcdonald´s e horto.

Foi mantida a parceria criada com o ABC no sentido de promover o andebol adaptado.

No âmbito das RAI´s salientamos o trabalho das hortas comunitárias que advieram de uma parceria com junta de freguesia de S. Vicente e o atelier de Kokedamas com o horto Viveiros da Dulce

O apoio às atividades contou com a presença de voluntários/estagiários (regulares e recebidos através de programas europeus de mobilidade) em parceria com a Bragamob e estagiários protocolados com a Escola Profissional de Braga,Universidade do Minho e uma novo protocolo com o Agrupamento de Escolas Sá de Miranda.

Foram mantidos os protocolos com diversas entidades (Nutrémia, NeuroGyme, Central Óticas, etc.) que se revestem de vantagens para cooperadores, clientes, famílias.

A relação com empresas como a WEBHELP e Rainbow Braga foi reforça com estratégias de colaboração direta, apoios específicos e envolvimento de colaboradores das empresas em diversas iniciativas.

O funcionamento da cooperativa contou ainda com o apoio da junta de freguesia de Santa Lucrécia de Algeriz e Navarra ao nível da manutenção do jardim.

4. Identidade e Comunicação da Ação

DOMÍNIO	ATIVIDADE/AÇÃO	INDICADORES/METAS	PRAZO/DATA
1 IDENTIDADE ORGANIZACIONAL	Implementar procedimentos de comunicação interna	1 manual de colaborador > 4 reuniões	Janidez
	Capacitar para o impacto	▸ 2 ações Capacitação Interna ▸ 1 ação benchmarking	Janidez
	Team building	> 1 atividade com os colaboradores e órgãos sociais	Janidez

4.1.1. Implementar procedimentos de comunicação interna

Foi introduzida uma plataforma de gestão de clientes e atividades que permitiu melhorias significativas na comunicação interna. Dotou-se igualmente a cooperativa de software, Microsoft 365 e uniformizar procedimentos, atribuir emails a todos os colabores.

4.1.2. Capacitar para o Impacto

O projeto de capacitação organizacional permitiu desenvolver ações juntos dos órgãos sociais, colaboradores, voluntários, clientes, parceiros na área do *fundraising* e planeamento estratégico. No âmbito destas ações iniciado o plano estratégico da organização 2023-2026.

4.1.3. Team building

Não tendo existido oportunidade de realização de nenhuma atividade concreta, foi apenas efetuado um momento formativo no arranque do "ano letivo" (setembro), que permitiu juntar todos os colaboradores e criar um momento de convívio no almoço.

Realizou-se igualmente um jantar de natal com a presença dos órgãos sociais, com o objetivo de fomentar o espírito de grupo no seio da cooperativa.

Institucionalmente a cooperativa fez-se representar em diversas reuniões e grupos de trabalho da FENACERCI e renovou o seu protocolo de representação na região norte com a CONFECOOP, assim como participou nas reuniões de Conselho Local de Ação Social (CLAS) e nas demais iniciativas organizadas pela CMB e outras entidades parceiras.

Frisamos ainda a relevância do trabalho da cooperativa que se viu agraciada por duas ocasiões no decorrer do ano, a primeira com a atribuição do galardão Instituição de Solidariedade Social nos prémios Galardões "A Nossa Terra" – XXV Edição e a segunda com a atribuição da Medalha Mérito Grau Prata da cidade, atribuida pelo município de Braga.

COMUNICAÇÃO E MARKETING SOCIAL	Redes Sociais/site/newsletter	10000 seguidores FB/400 publicações	Janfmar
	Articulação com meios de comunicação social (imprensa, rádios, RUM)	10000 seguidores	Janfdez
	Campanha PM (comunicação e execução da CPM 2022)	SITES e METGAMIONG	Janfdez

4.2.1 Redes Sociais/site/newsletter

Com a perspetiva de dinamizar um interface de comunicação com a comunidade apostou-se na comunicação online, reforçando a nossa presença nas redes sociais. Através do acolhimento de estágios Erasmus+, introduziram-se melhoramentos no site da cooperativa. Ultrapassaram-se os 10000 seguidores no Facebook.

4.2.2 Articulação com meios de comunicação social

As iniciativas da cooperativa foram ainda alvo de referência na imprensa escrita e digital, Jornal de Notícias, Correio do Minho e Diário do Minho, O Minho, Revista FENACERCI assim como em rádios locais Antena Minho e RUM, nomeadamente com notícias e em formato entrevista. Tendo sido alvo de entrevista e reportagem no Porto Canal sobre as RAI's.

A Dança Inclusiva, com o trabalho I See – em parceria com Mosaico – Plataforma de projetos inclusivos e artísticos e o Museu Nogueira da Silva, foi selecionado para exibição no festival internacional Quinzena da Dança de Almada.

4.2.3 Campanha Pirilampo Mágico

A Campanha do Pirilampo Mágico de 2022 foi realizada em Outubro com um resultado de 18985€, que representou um aumento receita de 9,29% em relação ao ano transato.

- Outras campanhas

A campanha de consignação de IRS em 2022 manteve abordagem de comunicação tendo melhorado o resultado em 4,43%, obtendo 6985,70€ (IRS) + 435,93€ (IVA).

A campanha de angariação de fundos com vista à aquisição do autocarro, iniciada no segundo trimestre do ano, em dezembro de 2021 contava com 5890,32€, tendo terminado 2022 com um valor angariado de 36 441,00€, o que significou um aumento de 83,84%. Neste valor reflete donativos de particulares e empresas, do sorteio efetuado no aniversário da CERCI, com recurso a rifas e no qual angariamos 1500,00€ e do concerto solidário, LEVA-ME, 2200,00€.

No decorrer de 2022, extra plano de atividades, foi implementada uma loja solidária de natal que resultou em 9254,17€.

IV. RESUMO DO RELATÓRIO FINANCEIRO

A execução financeira do ano de 2022 decorreu com o impulsionamento de projetos de angariação de receitas extraordinárias por forma a suprimir o atraso dos apoios ao funcionamento das Residências de Autonomização e Inclusão e no objetivo da renovação da frota automóvel.

Relativamente à exploração:

- os rendimentos e ganhos atingiram o montante de 730.582,17€ (Vendas de Senhora do Leite e Pirilampos 54.487,72€, Mensalidades e quotas 81.488,79€, Subsídios à exploração 461.905,11€ e outros 127.866,13€).
- os gastos e perdas somaram 514.644,60€ (Custos das mercadorias vendidas 27.758,63€, fornecimentos e serviços externos 151.784,97€, pessoal 280.317,81€, outros gastos 18.988,06€, amortizações 29.329,62€ e juros e encargos de empréstimos 6.465,51€).

Quanto a projetos, a demonstração de resultados apresenta um valor total de 8.113,92€ relativo ao programa de financiamento de projetos 2022 do Instituto Nacional para a Reabilitação relativo aos projetos Sorrir em Férias 22 e Narrativas à Volta da Dança. Foi também atribuído um financiamento de 4.000,00€ do Programa Desporto para Todos do IPDJ.

Relativamente ao IEFP, a demonstração de resultados, na rubrica Subsídios à Exploração, apresenta um valor de 46.874,21€.

No que respeita a acordo de cooperação com o Instituto da Segurança Social, estão relevados na demonstração de resultados 239.442,85€, referente à resposta CACI. Quanto ao funcionamento da resposta RAI, foi obtido o apoio extraordinário ao funcionamento de 8.820,00€ no último trimestre do ano.

A demonstração de resultados do ano de 2022, apresenta assim um saldo positivo de 215 937,57€. Na análise deste resultado deve ter-se em consideração que se trata de um resultado extraordinário em consequência da alienação de património e outros subsídios de apoio ao investimento.

VI. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Conselho de Administração agradece a colaboração dos restantes Órgãos Sociais, e de todos os cooperadores, colaboradores e amigos, imprescindível ao bom desempenho das atividades desenvolvidas, bem como às diversas entidades pela forma empenhada como cooperaram com a CERCI Braga.

Braga, 07 de Março de 2023

O Conselho de Administração da CERCI Braga,

Presidente: Vera Lúcia Araújo Vaz

Vice-Presidente: Fernando Josué Correia Macedo

Vice-Presidente: Paula Cristina Rocha Rodrigues

1º Vogal: Jorge Pinto da Silva Ferreira

2º Vogal: Isabel Maria Hilário Morais da Costa