

# Relatório Anual 2020

*"Bom, às vezes a vida é dura, mas temos muita coisa para agradecer."*

*William P. Young*

## ÍNDICE

1. Nota Introdutória.....	3
2. Resultados do Plano Anual de Atividades .....	6
3. Resultados - Sistema de Gestão da Qualidade – Princípios EQUASS.....	19
4. Avaliação dos objetivo estratégicos 2016-2020.....	31
5. Recursos Humanos da Organização.....	36
6. Plano Anual de Formação.....	37
7. Impacto das Parcerias – Matriz de Níveis de Interesse.....	39
8. Reclamações.....	47
9. Constrangimentos e Recomendações para Ações de Melhoria .....	47
10. Conclusão.....	48

## 1. Nota Introdutória

Iniciamos em 2020, a construção de uma “galáxia” de economia e empreendedorismo social que integra múltiplas Organizações, ao fundarmos o Grupo ACIP, que integra ACIP, o Recreio do João, as Mãos Solidárias e a Quality 2 Business. Reforçamos os nossos valores na comunidade, ao recebermos o Selo Visão 25 – Famalicão Comunitário - Boas Práticas 2020, com o projeto #Agendate. Iniciamos o projeto CLDS 4G, com os princípios de Mudança, Abrangência, Inclusão e Social – “maisLousada”.

A nossa aproximação na comunidade em 2020 não possuiu a força de anos anteriores, porque vimos adiada a campanha do Pirlampo Mágico, as iniciativas com empresas locais e outras ações na comunidade.

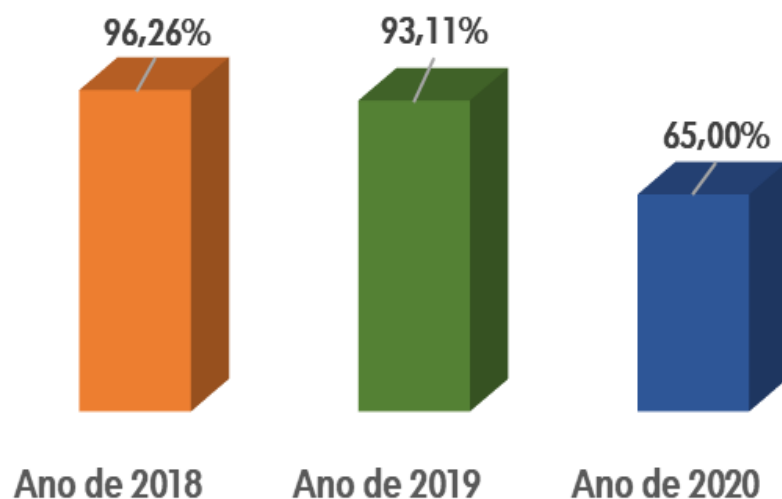
Concluimos e apresentamos o Plano Estratégico 2021-2025 aos parceiros do Grupo ACIP e seus colaboradores, onde os princípios da intercooperação dão força ao movimento, direcionando a ação para as Pessoas, Políticas, Proximidade, Participação e Promoção.

O relatório anual de 2020 apresenta pela primeira vez, resultados comparativos dos últimos anos, 2018-2019-2020, da Organização. Este modelo, demonstra os dados relevantes do desempenho de todos os departamentos e Organização, que nos permitirão desenvolver e manter uma atitude positiva, de confiança, com ações de melhoria e direcionadas para o futuro com a implementação de novos serviços e projetos.

O resultado de execução de 2020 é marcado pela Pandemia Covid-19, que levou ao cancelamento de múltiplas ações e campanhas, no entanto, tivemos a capacidade de nos adaptar e levar a cabo a nossa missão, ajustando em cada serviço e resposta social o Plano de Contingência mais adequado, atingindo um resultado de concretização de 65%, que só possível com equipas motivadas, participativas que se identificam com a missão e a visão da Organização, salientando a importância da participação e envolvimento dos clientes, famílias e parceiros.

Todas atividades desenvolvidas foram relevantes para alcançarmos resultados que garantiram o cumprimento dos objetivos estratégicos do Plano Estratégico 2016-2020, sendo este período de “ouro” para a os clientes, famílias, parceiros, comunidade e Organização.

## Taxa de Execução do Plano Anual



O gráfico demonstra os diferentes resultados de execução do Plano Anual dos anos de 2018/2019 e 2020. É possível verificar que amplitude de execução do Plano Anual entre 2018 e 2019 que se situa em 3,15 e entre os anos de 2019 e 2020 é de 28,11- este resultado é fruto de um ano marcado pela ansiedade, medo, exaustão e incapacidade devido à pandemia Covid-19 e ao encerramento de respostas sociais e serviços e cancelamento de múltiplas ações e campanhas agendadas em parceria e com a comunidade. No entanto, consideramos que este resultado de amplitude elevada, é favorável para a Organização, uma vez que tivemos a capacidade de manter uma atitude positiva e de confiança.

## **2. Resultados do Plano Anual de Atividades 2020**

## Objetivo 1: Garantir a sustentabilidade da Organização

Resultados			Atividades/Ações realizadas
2018	2019	2020	
21 038	23 596	0	Produtos vendidos da Campanha do Pirilampo Mágico (A Campanha foi cancelada a nível nacional devido ao COVID-19)
-	1	1	Candidatura aos Selos Visão 25 – Famalicão Comunitário – Boas Práticas 2020 - #Agendate
1	1	1	Edição da Revista Anual
2 870€	8 628.81€	0€	Valor angariado na participação em eventos na comunidade (Os Eventos foram cancelados a nível nacional devido ao COVID-19)
4 951€	11 672.06€	6.768,70€	Valor angariado com os produtos realizados nas atividades ocupacionais
9 600.64€	5 310€	5 665€	Donativos de Entidades Singulares e Coletivas
9 615.79€	9 600.64€	8 531,28€	Verba da consignação da Campanha IRS
167/mês	187/mês	113/mês	Média de Crianças/jovens em acompanhamento terapêutico
4	4	4	Manter Acordos de Cooperação/Protocolo (SAAS – Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social; RSI – Rendimento Social de Inserção; Centro de Atividades Ocupacionais da Casa da Villa; Centro de Atividades Ocupacionais e Lar residencial da Casa da Boavista)

## Resultados

## Atividades/Ações realizadas

2018	2019	2020	
32	16	32	Formandos/as nos cursos de formação inicial
12	12	22	Formandos/as nos cursos de formação contínua
1644	873	107	Ações de Informação: medidas ativas de emprego e formação, oportunidades de emprego e formação, programas comunitários de apoio a mobilidade no emprego ou na formação (GIP – Gabinete de Inserção Profissional). – Revisão ao indicador, por indicação da Entidade Reguladora, sendo em 2020 contabilizadas o nº de ações e não o nº de beneficiários).
35	53	35	Colocações de desempregados em ofertas de emprego (GIP – Gabinete de Inserção Profissional)
35	322	377	Encaminhamentos para ações de formação ou medidas de emprego. (GIP – Gabinete de Inserção Profissional)
1298	819	127	Ações de apoio à procura de emprego e desenvolvimento da atitude empreendedora. (GIP – Gabinete de Inserção Profissional) – Revisão ao indicador, por indicação da Entidade Reguladora, sendo em 2020 contabilizadas o nº de ações e não o nº de beneficiários).
59	60	60	Jovens/adultos com deficiência/incapacidade na resposta social de Centro de Atividades Ocupacionais
12	12	12	Jovens/adultos com deficiência/incapacidade na resposta social de Lar Residencial
--	93	53	Cabazes de produtos hortícolas



## Objetivo 2: Consolidar Serviços de Proximidade

Resultados			Atividades/Ações realizadas
2018	2019	2020	
--	43	87	Ações de divulgação dos serviços da Organização
2 710	2 595	2 222	Atendimento e acompanhamento social de famílias (Devido à pandemia Covid-19 foram alteradas as formas de atendimento, estando definidas nos Planos de Contingência de cada serviço/resposta social).
1 016	831	229	Visitas domiciliárias/acompanhamentos a famílias (Devido à pandemia Covid-19 foram alteradas as formas de atendimento, estando definidas nos Planos de Contingência de cada serviço/resposta social).
--	45	10	Sessões de ArteTerapia (Devido à pandemia Covid-19 foram canceladas as sessões).
--	6	4	Rastreios a crianças e jovens
28	26	15	Jovens com Planos Individuais de Transição para a Vida Pós-Escolar em articulação com os Agrupamentos de Escolas do Concelho.
44	33	31	Jovens/adultos com deficiência/incapacidade em Centro de Recursos: Intervenção especializada no domínio da reabilitação profissional
17	17	19	Serviços descentralizados na comunidade.
-	154.120	83.899	Número de Quilómetros realizados para a prestação de serviços descentralizados. ( O decréscimo verificado deve-se ao encerramento dos serviços devido à pandemia Covid-19)

### Objetivo 3: Desenvolver e diversificar a rede de parceiros

Resultados			Atividades/Ações realizadas
2018	2019	2020	
150	100%	100%	Contratos de Inserção homologados na rede de parceiros
479	100%	100%	Cabazes alimentares entregues a famílias em situação de vulnerabilidade Socioeconómica com produtos angariados com parceiros da comunidade
212	523	100	Apoios em medicação a famílias em situação de vulnerabilidade socioeconómica. (Os apoios reduziram uma vez que alguns passaram a ser apoios económicos diretamente da Segurança Social e outros beneficiários passaram a ser apoiados por outra Organização).
90	101	195	Apoios económicos a famílias em situação de vulnerabilidade socioeconómica
--	40	97	Parcerias em ramos de atividade diversos que valorizam a atividade e o Desenvolvimento da Organização

## Objetivo 4: Promover e Desenvolver a Marca ACIP

### Resultados

### Atividades/Ações realizadas

2018	2019	2020	
			Marketing Digital:
10 079	28 408	23 525	Alcance Médio de Pessoas
4 343	6 643	8 055	Interação Digital
--	18 488	13 525	Utilizadores/Visualizações da Página ACIP
152	159	193	Novos utilizadores nas Redes Sociais e E-mail
--	1	1	Atribuição do Selo Visão 25 – Famalicão Comunitário – Boas Práticas 2020 – #Agendate
--	4	0	Participação em eventos com a apresentação dos produtos do Atelier de ArteTerapia
1	1	1	Campanha de recolha de material escolar
120	120	80	Participantes em workshop para Agrupamentos de Escolas
1	3	1	Workshops para técnicos, docentes e não docentes, pais e famílias
23	13	26	Artigos Técnicos divulgados
-	5	5	Ações de divulgação dos serviços da Organização relativos às medidas de qualificação e apoio na área da reabilitação
-	85	55	Ações de promoção da marca através de participação em atividades de inclusão (Devido à pandemia Covid-19 a maioria das ações foram realizadas em formato online)

## Objetivo 5: Fomentar a participação na comunidade e Auto-representação

### Resultados

### Atividades/Ações realizadas

2018	2019	2020	
3	100%	100%	Ações na comunidade divulgadas nas redes sociais
-	5	2	Campanha de recolha de bens alimentares com a participação de clientes/Voluntários (Devido à Pandemia Covid-19, várias campanhas foram canceladas)
2	2	1	Campanhas de recolha de material escolar e brinquedos
-	11	-	Eventos para clientes e famílias (Devido à Pandemia Covid-19, foram canceladas)
49	62	61	Sessões com os grupos de Auto-representantes da Organização (Devido à Pandemia Covid-19, algumas das sessões realizaram-se online)
32	28	22	Sessões de grupos terapêuticos
-	25	-	Atividades na comunidade sugeridas pelos clientes (Devido à Pandemia Covid-19, as atividades foram canceladas)
7	12	4	Grupos de pais
-	32	25	Voluntários em ações da Organização

## Objetivo 6: Inovar e consolidar respostas e serviços

Resultados			Atividades/Ações realizadas
2018	2019	2020	
44	47	-	Crianças e jovens que participam em atividades de âmbito biopsicossocial para promover a qualidade de vida e a integração social. (Devido à Pandemia Covid-19, as atividades foram canceladas)
--	1	-	Atividade para a promoção e desenvolvimento da literacia
164	99	29	Crianças e jovens que participaram na dinamização de Grupos de Estimulação Cognitiva, Emocional e Social.
-	8	3	Atividades ocupacionais realizadas com a colaboração de empresas/Instituições da comunidade.
7	7	-	Continuidade dos Protocolos de parceria para atividades na comunidade. (Devido à Pandemia Covid-19, as atividades foram canceladas)
--	1	1	Campanha "Corações sem Barreiras" em parceria com o Espaço Guimarães, Municípios de Famalicão, Guimarães e Lousada e Quinta da Aveleda.
--	2	1	Ações em parceria com o Colégio S. José de Bairros
18	18	21	Ações de formação interna registadas no SIGO (Sistema Integrado de Informação e Gestão da Oferta Educativa e Formativa)

## Objetivo 7: Assegurar e prestar serviços de qualidade

Resultados			Atividades/Ações realizadas
2018	2019	2020	
--	9	6	Ações de comunicação interna para colaboradores
--	1	-	Auditoria externa realizada pela FORMEM
-	15	15	Média de dias de espera para a submissão dos Contratos de Inserção
87,91%	82%	85%	Eficácia dos Planos Individuais da Organização
-	82.28%	84%	Qualidade de Vida EPR – Escala Pessoal de Resultados
279	279	-	Pais/Família participaram no questionário de avaliação de satisfação
--	116	-	Crianças jovens e adultos participaram no questionário de avaliação de satisfação
6	6	8	Reuniões internas para revisão ao Processo de Gestão da Qualidade
7	10	4	Ações de Benchmarking: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Braga Mob – Projeto Europeu Erasmus +, com Professores de Educação especial da Turquia.</li> <li>• Quinta da Aveleda</li> <li>• Câmara Municipal de Lousada/Santa Casa da Misericórdia de Lousada</li> <li>• DGS – Direção Geral da Saúde (Casa da Boavista – Lar Residencial)</li> </ul>

## maisLousada CLDS 4G – Avaliação de Junho a Dezembro de 2020

A ACIP - Ave Cooperativa Intervenção Psico-Social iniciou, no dia 1 de julho 2020, o Contrato Local de Desenvolvimento Social em Lousada – “maisLousadaCLDS4G”.

É constituído por uma equipa multidisciplinar, com coordenadora técnica, uma educadora social, uma psicóloga e uma assistente social.

O projeto tem como missão aumentar a coesão no concelho, promovendo processos de integração pessoal, social e profissional, em grupos populacionais vulneráveis, nomeadamente de crianças, jovens e famílias de baixos rendimentos, desempregados, pessoas com deficiência/incapacidade.

Este projeto pretende implementar ações de proximidade da equipa à comunidade, participando e envolvendo todo o território, centrado em quatro objetivos gerais, que passam por **mais Mudança, mais Abrangência, mais Inclusão e mais Social.**

O maisLousadaCLDS4g é constituído por dois eixos de intervenção:

- **Eixo 1 – Emprego, Formação e Qualificação**
- **Eixo 2 – Intervenção Familiar e Parental, preventiva da pobreza infantil**

No **Eixo 1** as ações estão direcionadas para desempregados e jovens à procura de emprego e pretendem:

- Capacitação na procura ativa de emprego;
- Desenvolvimento e aquisição de competências pessoais, sociais e profissionais;
- Divulgação das medidas ativas de emprego e das ofertas formativas da região.

No **Eixo 2** as ações pretendem:

- Integração da comunidade em ações desportivas, culturais, lúdicas e pedagógicas;
- Contribuição para a igualdade de oportunidade através do desenvolvimento de experiências de cidadania plena para crianças/jovens oriundas de famílias de baixos rendimentos;
- Sensibilização para problemas sociais e culturais;
- Aconselhamento em situações de crise;
- Capacitação de famílias.



Ao longo do primeiro semestre de projeto intervimos com 688 destinatários, nos seguintes resultados:

- Desempregados – 11
- Empresários – 91
- Pessoas com deficiência e incapacidade - 48
- Situação de risco e exclusão social – 254 Indivíduos
- Famílias – 46
- Pais - 36
- Pobreza infantil – 54 crianças e 62 jovens
- Alunos – 40
- Ofertas de Emprego – 9
- Ofertas Formativas – 37

Congratulamo-nos com os resultados do maisLousada CLDS 4G deste primeiro semestre de 2020, mesmo em condições adversas e difíceis devido à pandemia Covid-19, a equipa técnica foi capaz de se adaptar a esta conjuntura, concretizando todas as ações planeadas, tornado o mais maisLousada CLDS 4G um projeto forte e dinâmico.

**Outras  
Atividades/  
Ações  
realizadas**

Aprovação da Candidatura à DGERT para alargamento de novas áreas de formação;

Aprovação da candidatura à Rede Incorpora Portugal – BPI/La Caixa;

Aprovação da Candidatura maisLousada CLDS 4G; Início do Projeto em Julho de 2020.

Aprovação da Candidatura ao Eixo 1.08 – Formação Modular para Empregados e Desempregados

Estágios de Terapia Ocupacional da Escola Superior de Tecnologias e Saúde do Porto

Protocolo de parceria com o Agrupamento de Escolas de Lousada na cedência da sala de Snoezellen

Comemorações do dia da Terapia da Fala, Terapia Ocupacional e Psicologia

Participação nas reuniões dos Conselhos Gerais dos Agrupamentos de Escolas Dr. Mário Fonseca e Camilo Castelo Branco

Abertura do espaço ACIP Saúde a 3 de Dezembro de 2020.

Implementação de Plataforma Digital de comunicação e administrativa em toda a Organização.

### 3. Resultados - Sistema de Gestão da Qualidade - Princípios EQUASS

Durante o ano de 2020, foram efetuadas revisões ao Sistema de Gestão da Qualidade, com a participação dos colaboradores, clientes e grupos de autorrepresentação. Esta revisão resultou numa melhoria contínua significativa do Sistema, cuja prática e conhecimentos adquiridos deram origem à construção e revisões de impressos, documentos e metodologias.

A Organização reforçou as suas metodologias de participação dos Colaboradores, com as reuniões de Departamento, com os Fóruns e formação interna, tendo como preocupação a disseminação permanente de todo o Sistema de Gestão da Qualidade.

Este relatório demonstra a verificação de cada princípio EQUASS, devendo cada princípio ser avaliado pelo conjunto de indicadores de desempenho apresentados, tornando os resultados da Organização mais transparente, credíveis para os nossos clientes, famílias, colaboradores, parceiros e entidades reguladoras.

## 1. Princípio da Liderança

### Resultados

2018	2019	2020
96.26%	93.211%	65%
4.65	4.77	-
--	4.81	-
4,57	4.61	-
4,70	4,78	-
4,49	4,64	-
4,78	4,68	-
36	85	55
7	10	4
99%	101.5%	90%
38	47	31

### Desempenho da Organização

Execução do Plano de Atividades
Satisfação dos clientes de toda a Organização (Numa Escala 1-5)
Satisfação das crianças e jovens de Toda a Organização (Numa Escala 1-5)
Satisfação na dimensão: Fatores Tangíveis
Satisfação na dimensão: Comunicação
Satisfação na Dimensão: Fiabilidade
Satisfação na dimensão: Confiança e Segurança
Ações desenvolvidas na comunidade para promoção da marca e atividades de inclusão
Ações de benchmarking
Concretização orçamental
Clientes integrados em respostas da Organização

## 2. Princípio dos Recursos Humanos

### Resultados

2018	2019	2020
57	51	39
--	7	8
12	13	13
2	3	2
95%	-	-
18	18	21
45.24	49	50
2.579	2.547	2.350
4	5	4
5.2%	2,7%	14,09%

### Desempenho da Organização

Colaboradores efetivos

Colaboradores a termo

Colaboradores em Prestação de Serviços

Estágios Profissionais

Avaliação de desempenho de todos os Colaboradores

Ações de formação interna registadas no SIGO (Sistema Integrado de Informação e Gestão da Oferta Educativa e Formativa)

Média de Horas de formação realizadas por colaborador

Total de Horas de formação frequentadas por todos os colaboradores que contribuem para o crescimento pessoal, aprendizagem contínua e desenvolvimento

Colaboradores recrutados

Absentismo dos colaboradores (Devido à pandemia Covid-19; acompanhamento aos menores de 12 anos e Licenças de maternidade.)

## Resultados

2018	2019	2020
--	4.41	-
--	4.25	-
--	4.21	-
--	4.60	-
--	4.29	-
--	4.52	-
--	8	5
--	58	60

## Desempenho da Organização

Média de Satisfação dos Colaboradores

Satisfação dos colaboradores: Contexto Organizacional

Satisfação dos colaboradores: Posto de Trabalho

Satisfação dos colaboradores: Relação com chefias

Satisfação dos colaboradores: Reconhecimento, motivação e cooperação

Satisfação dos colaboradores: Cultura da qualidade

Sugestões/Recomendações de melhoria apresentadas pelos Colaboradores

Envolvimento dos colaboradores no planeamento, desenvolvimento dos serviços

### 3. Princípio dos Direitos

Resultados			Desempenho da Organização
2018	2019	2020	
4.52	4.78	-	Satisfação dos clientes quanto ao conhecimento e cumprimento de direitos e deveres
4.69	4.63	-	Satisfação dos clientes com os resultados da intervenção nos planos individuais
4.65	4.77	-	Satisfação dos clientes da Organização
4.71	4.46	-	Satisfação dos clientes relativamente ao empowerment
4.66	4.80	-	Satisfação dos clientes sobre a confidencialidade
49	62	53	Reuniões/sessões de auto-representação
0	5	1	Reclamações
60	70	95	Média de clientes que participam nas reuniões de auto-representação (por ano)
7	34	14	Sugestões implementadas sugeridas pelos grupos de auto-representação

#### 4. Princípio da Ética

### Resultados

2018	2019	2020
19	6	3
0	0	-
0	0	-
0	0	-
4.57	4.66	-
1	0	0
4.64	4.80	-
0	0	0
1	2	2
0	0	0

### Desempenho da Organização

Participações em ações de advocacy

Reclamações relacionadas com falhas éticas

Ocorrências de abuso, negligência e maus-tratos

Processos disciplinares instaurados a colaboradores por violação de deveres éticos para com as pessoas apoiadas

Satisfação dos clientes, em questões associadas à segurança, saúde e higiene

Incidência de acidentes – Conforme reportado em relatório único

Satisfação dos clientes quanto à confidencialidade

Reclamações sobre quebra de confidencialidade

Ações de sensibilização sobre ética aos colaboradores

Casos de incumprimento reportados ao DPO da organização



## 5. Princípio das Parcerias

### Resultados

2018	2019	2020
23	24	19
29	79	79
34	85	85
28	26	15
4.64	4.46	-
100%	100%	100%
21	29	16

### Desempenho da Organização

Novas Parcerias

Parceiros envolvidos na prestação de serviços

Atividades na comunidade de cariz cultural, social, recreativas e desportivas

Jovens com deficiência/incapacidade em Planos Individuais de Transição para a Vida Pós-Escolar

Satisfação dos clientes com a sua participação no desenvolvimento dos serviços

Acordos renovados, envolvendo financiamento de entidades públicas

Estágios realizados em parceria

## 6. Princípio da Participação

### Resultados

2018	2019	2020
4.46	4.73	-
4.24	4.46	-
87.91%	82%	85%
	82.28%	84%
7	34	14
10.079	28.408	23.525
493	569	610
68	110	49
49	62	61
520	276	221

### Desempenho da Organização

Satisfação de clientes e das famílias quanto à participação na elaboração do Plano Individual e envolvimento dos familiares
Satisfação de clientes com a sua participação no planeamento das atividades
Eficácia do PI's da Organização
Qualidade de Vida - EPR – Escala Pessoal de Resultados
Sugestões dos clientes/auto-representantes implementadas
Média de utilizadores do site e redes sociais
Contactos da mailinglist da Organização
Colaboradores e voluntários envolvidos em ações/campanhas da Organização
Reuniões de auto-representação
Medidas/ações de empowerment implementadas

## 7. Princípio da Abordagem centrada na pessoa

### Resultados

2018	2019	2020
87.91%	82%	85%
	82.28%	84%
4.65	4.77	-
4.70	4.78	-
4.49	4.64	-
4.46	4.63	-

### Desempenho da Organização

Eficácia dos PI's da Organização

Qualidade de vida - EPR – Escala Pessoal de Resultados

Satisfação global dos clientes

Satisfação na dimensão: Comunicação

Satisfação na dimensão: Fiabilidade

Satisfação dos clientes com o seu Plano Individual

## 8. Princípio da Abrangência

### Resultados

2018	2019	2020
100%	100%	100%
0	1	0
96.26%	93.11%	65%
10	11	11
29	79	61
34	85	0
1	1	1
4.65	4.77	-
4	4	4
12	16	16
Infância à 4ª Idade	Infância à 4ª Idade	Infância à 4ª Idade
1602	414	517
--	25	22
--	9	7

### Desempenho da Organização

Renovação anual dos acordos, envolvendo financiamento de entidades públicas
Auditorias/verificações internas e externas
Execução do Plano de Atividades
Categorias Profissionais envolvidas na elaboração do Plano Individual
Parceiros envolvidos na prestação de serviços
Atividades na comunidade de cariz cultural, social, recreativas e desportivas
Especialidades médicas – Psiquiatria
Satisfação Global dos clientes
Respostas Sociais: Centro de Atividades Ocupacionais; Lar Residencial; Atendimento e Acompanhamento Social
Protocolos (RSI – Rendimento Social de Inserção) / Projetos (Portugal 2020: Formação; IEFP: GIP e Centro de Recursos/Certificações (DGERT/ERS (Psicologia/Terapia da Fala/Terapia Ocupacional) / INR/CAVI – Centro de Apoio à Vida Independente) / Prestação Serviços: Integração Sensorial/Equitação/Terapêutica/Neurofeedback)
Faixa etária de clientes
Pessoas encaminhada para outros serviços da comunidade
Número médio de Atividades dos Planos Individuais
Número de clientes com continuidade entre departamentos/serviços

## 9. Princípio da Orientação para os resultados

### Resultados

2018	2019	2020
96.26%	93.11%	65%
87.91%	82%	85%
4.65	4.77	-
4.70	4.78	-
99%	101%	90%
-1%	+1%	-11%
+1%	+2%	-10,5%
100%	100%	100%
9	26	22
--	8	8
7	34	14

### Desempenho da Organização

Execução do Plano de Atividades
Eficácia dos PI's
Satisfação global de clientes
Satisfação na dimensão: Comunicação
Execução orçamental
Desvio do valor orçamentado face à despesa
Desvio do valor orçamentado face à receita
Renovação anual dos acordos, envolvendo financiamento de entidades públicas
Ações de melhoria implementados
Sugestões/Recomendações de melhoria apresentadas pelos Colaboradores
Sugestões implementadas sugeridas pelos grupos de auto-representação

## 10. Princípio da Melhoria Contínua

### Resultados

2018	2019	2020
9	26	22
4	5	5
--	13	17
3	0	0
4	5	2
80	54	54
7	10	4
--	8	8
7	34	14
--	1	0

### Desempenho da Organização

Ações de melhoria implementadas

Projetos de inovação

Publicações de artigos técnicos especializados

Relatórios de Visitas de acompanhamento das Entidades Reguladoras

Ações de formação sobre o Sistema de Gestão de Qualidade

Colaboradores frequentaram ações de formação interna

Ações de Benchmarking (Objetivos/temas partilhados: Liderança; Gestão de Recursos Humanos; Respostas Sociais de Centro de Atividades Ocupacionais com partilha de conhecimentos e funcionamento operacional; EQUASS 2018)

Sugestões/Reclamações de melhoria apresentadas pelos Colaboradores

Sugestões implementadas sugeridas pelos grupos de auto-representantes

Auditorias externas

## 4. Avaliação dos Objetivos Estratégicos 2016-2020:

Este ciclo da estratégia da Organização 2016-2020 foi concretizado com a participação e envolvimento dos colaboradores, clientes, famílias, parceiros e comunidade.

Toda a estratégia definida e os objetivos estratégicos e operacionais definidos foram implementados com resultados quer para os clientes, quer para a Organização, tendo solidificado os nossos vetores estratégicos: Crescimento e Sustentabilidade; Cooperação e Desenvolvimento Organizacional e a Inovação e Empreendedorismo. A Organização demonstrou capacidade de inovar e assumiu uma missão diferenciada nas suas comunidades.

Ao nível do desenvolvimento dos objetivos estratégicos anuais, foi possível concretizar as ações que tínhamos planeado e que acrescentaram valor ao crescimento e desenvolvimento da Organização, salientando:

✓ **Garantir a sustentabilidade da Organização:** Neste Objetivo estratégico a Organização reforçou e implementou um conjunto de indicadores de autonomia económica e financeira que de uma forma sustentada contribui para o crescimento e o aumento da nossa eficiência financeira em todos os projetos. Neste período, fidelizamos os nossos clientes, controlamos os custos e desenvolvemos e uma metodologia de participação na construção dos diversos Orçamentos anuais. Desenvolvemos e implementamos os processos do Código de Contratação Pública para todos os fornecimentos de serviços externos, reconhecendo neste processo, um conjunto de mais valias para a Organização.

- ✓ **Promover e Desenvolver a Marca ACIP:** apostamos convictos na comunicação interna e externa para criar e divulgar a nossa marca junto dos clientes, famílias, parceiros e comunidade. Adaptamos e remodelamos o site da Organização e redes sociais, criando interações de proximidade e de maior divulgação da nossa intervenção. Em 2018, lançamos a 1ª edição da Revista ACIP, com a participação dos clientes, famílias e parceiros. Criamos e desenvolvemos novos produtos com os jovens/adultos dos Centros de Atividades Ocupacionais e Lar Residencial e com o projeto Arterapia que promovemos em várias ações e na comunidade. A Organização viu reconhecida as iniciativas de empreendedorismo com o Selo Visão 25 – Força V – Boas Práticas em 2019 e com o Selo Visão 25 – Comunitário – Boas Práticas 2020. Organizamos e desenvolvemos o projeto “Iluminar Lousada”.
- ✓ **Consolidar Serviços de Proximidade:** mantivemos e alargamos o atendimento e acompanhamento descentralizado em outros locais. Criamos uma rede de parceiros muito forte, em diversas áreas da economia, que nos permitiu organizar várias campanhas e ações de sensibilização aproximando-nos da comunidade. Participamos em eventos sociais, culturais e desportivos. A adaptação do Centro de Capacitação e Formação de Vila Nova de Famalicão permitiu o acesso a um conjunto de novos serviços e novas parcerias.



- ✓ **Assegurar e prestar serviços de qualidade:** durante o período temporal do Plano Estratégico a Organização atualizou o Sistema de Gestão da Qualidade Integrado, realizando ações de formação interna para todos os colaboradores (certificada pelo SIGO), ações de benchmarking com outras organizações congéneres. Com a introdução do sistema EQUASS 2018, atualizamos o sistema, processos e procedimentos, com ações de disseminação em toda a Organização, criamos grupos de auto-representação em todos os serviços, com elevados níveis de participação e envolvimento. Foi realizada uma auditoria externa pela FORMEM, que permitiu avaliar a implementação e consolidação do sistema de gestão da qualidade. Congratulamo-nos, ano após ano, com os resultados do grau de satisfação dos clientes, partes interessadas e colaboradores. Elaboramos revisões ao Sistema de avaliação e gestão do desempenho, tendo sido o modelo aplicado na Organização.
  
- ✓ **Inovar e consolidar respostas e serviços:** neste objetivo estratégico obtivemos resultados excelentes, que contribuíram para um crescimento de serviços/respostas sociais, como:
  - Aumento da capacidade e acordo de cooperação do Centro de Atividades Ocupacionais da Casa da Villa;
  - Aumento da capacidade e acordo de cooperação do Centro de Atividades Ocupacionais e Lar Residencial da Casa da Boavista;
  - Construimos o Centro de Capacitação e Formação de Vila Nova de Famalicão;

- Aumento de certificação de novas áreas de formação pela DGERT;
- Desenvolvimento de ações de formação modular;
- Certificação de técnicos pela EPR – Escala Pessoal de Resultados;
- Criação da Sala de Integração Sensorial;
- Início do projeto maisLousada CLDS 4G;
- Criamos o Grupo ACIP;
- Novas instalações para a ACIP Saúde;
- Pertencemos à rede Incorpora Portugal – La Caixa/BPI;
- Implementámos uma plataforma digital para comunicação com os clientes e famílias;
- Submetemos no Grupo ACIP candidaturas ao Pares 3.0, para a Casa do Alto (Centro de Atividades Ocupacionais e Lar Residencial), Casa de Louzada (ERPI – Estrutura Residencial para Pessoas Idosas) e a Casa do Recreio (ERPI – Estrutura Residencial para Idosos no concelho da Maia).
- Obtivemos o Selo Visão 25 – Força V – Boas Práticas 2019 – Arterapia;
- Obtivemos o Selo Visão 25 – Comunitário- Boas Práticas 2020 - #Agendate

- ✓ **Fomentar a participação na comunidade e Auto-representação:** criamos grupos de auto-representação em todos os serviços, com o lema “Nada para Nós, sem Nós”. Proporcionamos aos jovens/adultos com deficiência da Casa da Villa e Casa da Boavista experiências/viagens que contribuíram para a qualidade de vida (Algarve, Madeira, Lisboa, Porto, Colónias de Férias). Participamos ativamente na comunidade, em ações como campanhas, festas dos concelhos de Famalicão e Lousada, Festas da Vila de Joane; atividades das Comissões Sociais Inter-Freguesias; Participação dos jovens/adultos da Casa da Villa e Casa da Boavista em múltiplas atividades de cariz social, cultural e desportivo, como: Grupo de Percussão; Special GYM; Desporto Inclusivo; Eixo Atlântico; Envolv’arte; Golf em Paredes, Colégio São José de Bairros.
- ✓ **Desenvolver e diversificar a rede de parceiros:** participamos em diversas atividades em parceria com ações locais quer em Vila Nova de Famalicão e Lousada; Membros dos Conselhos Gerais do Agrupamento de Escolas Mário Fonseca e Agrupamento de Escolas Camilo Castelo Branco; Cedência da Sala Snoezellen; Alargamos a nossa rede de parceiros em diversas áreas da economia; desenvolvemos estágios com a Universidade do Minho, Escola Superior de Tecnologia Saúde do Porto, Universidade Lusíada; A campanha do Pirilampo Mágico foi divulgada a um maior número de parceiros, quer em Famalicão, quer em Lousada e Trofa.

## 5. Recursos Humanos da Organização

Categories	Nº de Trabalhadores	Tempo Inteiro	Tempo Parcial	Contratados	Quadro de Pessoal	Prestador Serviços
Diretora de Serviços	1	1	---	---	1	---
Psicólogo(a)	7	7	---	1	6	---
Terapeuta da Fala	1	1	---	---	1	---
Terapeuta Ocupacional	2	2	---	---	2	---
Assistente Social	5	5	---	1	4	---
Socióloga	1	1	---	---	1	---
Educadora Infância Especializada	1	1	---	---	1	---
Animador(a) de GIP	1	1	---	1	---	---
Ajudante de Ação Direta	8	8	---	---	8	---
Auxiliar Atividades Ocupacionais	2	2	---	---	2	---
Auxiliar Serviços Gerais	7	7	---	2	5	---
Animadora Sociocultural	1	1	---	1	1	---
Monitor(a) de CAO	2	2	---	1	1	---
Fisioterapeuta	1	1	---	---	1	---
Técnica Superior de Gestão e Marketing	1	1	---	---	1	---
Escriturário(a)	4	4	---	---	4	---
Contabilista Certificado	1	1	---	---	1	---
Educadora Social	1	1	---	1	---	---
Médica Psiquiátrica	1	---	1	---	---	1
Formador(a)	12	---	12	---	---	12
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>47</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	<b>39</b>	<b>13</b>

Consideramos que os recursos humanos estão ajustados às necessidades da Organização, em 2020 a ACIP fez um ajuste no seu quadro dos recursos humanos, transitando 9 colaboradores para o Grupo ACIP.

## 6. Plano Anual de Formação

O Plano de Formação da ACIP de 2020 contemplou a realização de ações de formação interna dirigidas a todos os Colaboradores, em áreas de formação identificadas no Diagnóstico de Necessidades de Formação da Organização.

A formação interna resultou na aquisição de conhecimentos específicos, nomeadamente sobre os seguintes temas: Sistema de Gestão da Qualidade; Plano Estratégico da Organização 2021-2025; Primeiros Socorros; Apresentação dos resultados da Organização; Supervisão interna de casos; Desenvolvimento e aquisição de escrita manual; Procedimentos Administrativos; Plataforma Digital.

Salientamos o elevado número de Horas de Formação externas frequentadas pelos colaboradores de **2.350 horas**.

Esta aquisição e otimização de competências essenciais ao crescimento profissional dos Colaboradores permitiu uma partilha de conhecimentos diferenciados e um enriquecimento da Organização.

Este ano no total foram frequentadas 2350 horas de formação por todos os colaboradores da Organização, sendo que cada departamento frequentou as seguintes horas de formação:

Departamento	Horas de Formação Frequentadas
Departamento Administrativo Financeiro /Marketing	38 Horas
Departamento Comunitário de Joane	208 Horas
Departamento Comunitário de Lousada	131 Horas
Departamento Educação/Reabilitação de Joane	198 Horas
Departamento Educação/Reabilitação de Lousada	185 Horas
Departamento Formação & Emprego	542 Horas
Casa da Villa	122 Horas
Casa da Boavista	928 Horas

## 7. Impacto das Parcerias – Matriz de Níveis de Interesse

A Organização desde a sua génese procura estabelecer parcerias ativas nos mais diversos sectores de atividade das comunidades, com o objetivo de proporcionar o melhor serviço e uma aproximação aos nossos clientes, significativos e às realidades sociais e económicas com vista à inclusão, empowerment e qualidade de vida.

As parcerias que mantemos ativas na comunidade possuem um impacto significativo para os nossos clientes e famílias e para a sustentabilidade da Organização.

As parcerias funcionam como estratégia da Organização, tendo em vista a otimização da sustentabilidade, do aumento da rentabilidade, da confiança e do melhor acesso ao fortalecimento das ações e intervenções. Os parceiros estratégicos e de desenvolvimento estão identificados por níveis de interesse e de poder, de acordo com o desenvolvimento dos serviços e respostas sociais.

A agilização do *know-how* e o desenvolvimento de equipas dinâmicas e multidisciplinares possibilitam uma maior satisfação dos nossos clientes e uma maior qualidade de serviços, gerando valor tanto para a Organização como para os parceiros.

**Stakeholders internos:**





**Stakeholders externos:**

**Nível de Interesse  
ALTO**

**Nível de Poder  
MUITO**

Centro Distrital de Segurança Social de Braga

Centro Distrital de Segurança Social de Porto

Câmara Municipal de Vila Nova de Famalicão

Câmara Municipal de Lousada

Instituto de Emprego e Formação Profissional do Porto

Centro de Emprego de Vila Nova de Famalicão

INR – Instituto Nacional para a Reabilitação

ERS – Entidade Reguladora da Saúde

CASES – Cooperativa António Sérgio para a Economia Social

**Nível de Interesse  
ALTO**

**Juntas de Freguesia do Concelho de Vila Nova de Famalicão:**

Junta de Freguesia de Joane

Junta de Freguesia de Mogege

Junta de Freguesia de Pousada de Saramagos

Junta de Freguesia de Vermoim

Junta de Freguesia de Requião

Junta de Freguesia de Ribeirão

Junta de Freguesia de S. Martinho

União de Freguesias de Vale S. Cosme, Telhado e Portela

Junta de Freguesia de Delães

Junta de Freguesia de Brufe

Junta de Freguesia de V.N. Famalicão e Calendário

Junta de Freguesia de Gavião

Junta de Freguesia de Antas e Abade de Vermoim

Comissões Sociais Interfreguesias

**Nível de Poder  
POUCO**

**Juntas de Freguesia do Concelho de Lousada:**

União de Freguesias de Silvares, Pias, Nogueira e Alvarenga

União de Freguesias de Cristelos, Boim e Ordem

Junta de Freguesia de Lustosa

Junta de Freguesia de Caíde de Rei

Junta de Freguesia de Meinedo

Junta de Freguesia de Torno

**Nível de Interesse  
ALTO**

**Nível de Poder  
POUCO**

**Empresas:**

Grupo Aveleda SA

Riopele

Coindu

Colégio S. José de Bairros

ArgaTintas

Expotime

Calsuave

Tipografia Mota Ferreira

Espaço Guimarães

Grupo Outeirinho

Clube de Golfe de Paredes

MPM Têxteis Lda.

Pastelaria Latina

Adalberto

Vidal Tecidos

Barropele

Piscinas Municipais Lousada

**Nível de Interesse  
BAIXO**

**Nível de Poder  
POUCO**

**IPSS – Instituições Particulares de Solidariedade Social:**

Associação Juvenil “A Bogalha”

Associação de Moradores das Lameiras

Centro Social e Paroquial de S. Martinho de Brufe

Centro Social e Paroquial de S. Miguel de Ceide

Lar S. João de Deus

CAISA

Centro Paroquial de Macieira

Associação Encontro das Raízes

Lar Jorge Reis

Santa Casa da Misericórdia da Trofa

**Nível de Interesse  
BAIXO**

**Outras Organizações:**

CPCJ de Vila Nova de Famalicão  
CPCJ de Lousada  
Conferências Vicentinas  
IPAV  
Lac – Lousada  
Quinta Pedagógica de Braga  
Câmara Municipal de Braga  
Horto Municipal- Câmara Municipal da Trofa  
Biblioteca Municipal de Lousada

**Saúde:**

Unidade de Saúde Familiar de Joane  
Unidade de Saúde Familiar de Lousada  
Centro de Saúde de Delães  
Centro de Saúde de Famalicão I e II  
Unidade de Saúde Familiar Antonina  
Hospital Médio Ave  
Centro de Respostas Integradas de Guimarães  
Centro de Respostas Integradas Ocidental  
Centro de Respostas Integradas de Braga  
Projeto Homem  
Projeto Fénix

**Nível de Poder  
POUCO**

**Nível de Interesse  
BAIXO**

**Nível de Poder  
POUCO**

**Empresas:**

Grupo Martins  
Ideia 2003 – Têxteis Lda.  
Ambisousa  
Resinorte  
Bial  
Continental  
Eurico e Ferreira  
AgroCarvalho  
José Andrade Estufas  
Everywear Group  
Expotime  
Familitex – Tecelagem Lda.  
Grupo Primor  
Louropel  
Auchan  
CCL Plásticos  
Nós-Norte – Materiais de Construção  
Odlo  
Preh  
Grupo Remax Sucesso  
RXM – Shoes – Comércio e Indústria de Calçado Lda  
Salgado e Neto  
Soja de Portugal  
Supermercados Bolama  
Inor – Ibérica Soluções Metálicas SA

## 8. Reclamações

No ano de 2020 foi apresentada uma reclamação via email, e sem registos de qualquer reclamação nos livros de Reclamações e outras, relativas à prestação do Rendimento Social de Inserção, à qual foi dado o devido seguimento de acordo com o processo de Sugestões/Reclamações definido na Organização.

## 9. Constrangimentos e Recomendações para Ações de Melhoria

A pandemia Covid-19 causou de facto diversos constrangimentos em todos os serviços da organização, tendo sido implementados Planos de Contingência para adaptação dos serviços/respostas sociais, que alteraram significativamente os procedimentos e metodologias utilizados. O encerramento de serviços/respostas sociais causam também várias dificuldades aos clientes e famílias, sendo necessário criar um novo funcionamento com o recurso a novos turnos, horários em espelho, horários em escala, adaptação dos espaços físicos, espaços de isolamento, horários para utilização dos refeitórios, visitas dos familiares e novas formas de comunicação.

Devido à pandemia foram canceladas as ações na comunidade e campanhas solidárias da Organização que acarretam também vários constrangimentos sociais e financeiros.

No Centro de Atividades Ocupacionais e Lar Residencial da Casa da Boavista e no Centro de Atividades Ocupacionais da Casa da Villa, verificamos um aumento significativo de pedidos de integração, não dispendo a Organização de mais capacidade de resposta.

## 10. Conclusão

No ano de 2020 a Organização demonstrou resiliência, capacidade de se adaptar a novos contextos, mesmo em condições muito difíceis, consolidamos a intervenção já realizada nos serviços/respostas sociais e criamos novas respostas/serviços, como o maisLousada CLDSG e Rede Incorpora Portugal – La Caixa/BPI e reforçamos as nossas áreas de formação.

Este documento apresentado é fruto de um trabalho exaustivo realizado ao longo do ano por todos os departamentos e com o acompanhamento de proximidade da Administração. Este documento será apresentado em sede de Assembleia Geral para aprovação.

### **Agradecimento:**

**Agradecer a todos os colaboradores, clientes e famílias, parceiros, entidades oficiais e oficiosas e todas as comunidades onde nos inserimos que se envolveram e participaram no Plano Anual 2020.**

**A Administração**



## COLABORARAM NA ELABORAÇÃO DESTE DOCUMENTO:

**Administração:** Francisco Lima / José Lima

**Diretora Geral:** Mónica Carvalho

**Departamento Administrativo & Financeiro:** Fernando Remondes

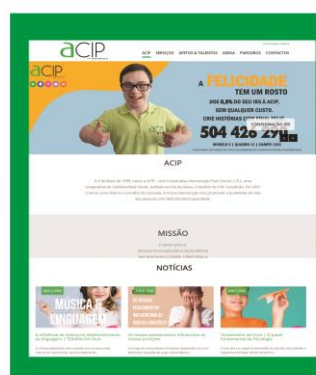
**Departamento Respostas Sociais:** Liliana Azevedo; Cristiana Coelho; Patrícia Costa; Leonor Lainho

**Departamento de Formação & Emprego:** Rita Costa/Sandrina Teixeira

**Departamento de Comunicação & Marketing:** Eduarda Lima

**ACIP Saúde:** Rita Lima

**maisLousada CLDS 4G:** Antónia Silva



**ACIP JOANE**  
Rua da Ribeira, Ed. Fonte, Loja E e F  
477-207 Joane – Vila Nova de Famalicão  
Telefone: 252 928 6010 Fax: 252 925 608  
geral@acip.com.pt

**ACIP LOUSADA**  
Avenida Cidade Tulle nº168  
4620-664 Silvares – Lousada  
Telefone: 255 822 308 Fax: 255 822 318  
lousada@acip.com.pt

**ACIP VILA NOVA DE FAMILIÇÃO**  
Av. Afonso III, 1223  
4760-240 Brufe, Vila Nova de Famalicão  
Telefone: 252 313 892  
formacao@acip.com.pt

**CASA DA VILLA**  
Avenida da Restauração nº434  
4770 – 259 Joane  
Telefone: 253 584 274 Fax: 253 545 416  
casadavilla@acip.com.pt

**CASA BOAVISTA**  
Rua Alto da Boavista nº208  
4620- 497 Pias – Lousada  
Telefone: 255 815 434 Fax: 255 911 019  
[casadaboavista@acip.com.pt](mailto:casadaboavista@acip.com.pt)



# Relatório e Contas 2020

19-03-2021

## **Relatório de Gestão**

No cumprimento das disposições Estatutárias, o Conselho de Administração da Ave-Cooperativa de Intervenção Psico-Social, C.R.L., vem apresentar e submeter a apreciação a Conta de Gerência relativa ao período de 2020.

Este relatório tem como objetivos:

- Explicitar os aspetos mais relevantes da atividade financeira da Instituição, no que concerne ao desempenho económico e financeiro, nos domínios dos rendimentos/receitas, dos gastos/despesas e de tesouraria;
- Apresentar a situação económica e financeira relativa ao período, analisando a evolução da gestão nos diferentes setores da atividade, designadamente no que respeita ao investimento, dívidas de curto prazo, médio e longo prazos, financiamento externo e condições de funcionamento;
- Mostrar as demonstrações financeiras do período de 2020, elaboradas no âmbito da Normalização Contabilística para as Entidades do Setor Não Lucrativo (ESNL).

Neste momento em que se avalia a capacidade de execução que foi proposta em Orçamento, confronta-se o que foi proposto para o ano 2020 com o que foi efetivamente realizado pelo Conselho de Administração.

### **1. Órgãos Sociais**

#### **Mesa da Assembleia Geral**

José Gomes Lima – Presidente

#### **Conselho de Administração**

Francisco Gomes Lima – Presidente

#### **Conselho Fiscal**

Manuel António Peixoto Dias – Presidente



## **2. Enquadramento macroeconómico em 2020 e perspetivas de evolução**

Durante o ano de 2020, a pandemia COVID 19, representou o maior acontecimento de grande impacto sanitário, social e económico, obrigando ao encerramento da atividade económica, como nunca anteriormente se tinha verificado. Fomos confrontados assim com um fenómeno novo, e por isso, a elaboração de quaisquer previsões está sujeito a grande erro e imprevisibilidade.

Neste cenário de grande instabilidade em que vivemos, o crescimento económico em 2020 foi negativo em 7,6%, a maior quebra do PIB nacional desde a década de 20 do século passado e sem paralelo na história da nossa democracia. O consumo interno caiu de forma elevada sendo o fator que contribuiu para a esta realidade. O turismo foi a atividade económica mais afetada e que mais afetou a quebra do PIB. O investimento das empresas e atividade internacional, quando isolado o efeito do turismo, amorteceram a redução do produto económico.

Apesar de uma performance tão negativa, a realidade é que as previsões que foram sendo conhecidas ao longo de 2020 previam uma realidade ainda mais negativa, nomeadamente o Orçamento Retificativo de Outubro do Governo de Portugal previa uma redução do PIB de 8,5% e sendo na altura criticado por ser otimista.

No entanto, a expectativa é positiva e existem vários indicadores e motivos a sustentar esta visão. O investimento das empresas mostrou resiliência e a taxa de desemprego estava no final do ano estabilizada, embora ainda falte conhecer com maior amplitude o efeito da população inativa que pode vir a ser considerada no desemprego. Quer isto dizer, que as empresas estarão a conseguir resistir e a manter a sua capacidade instalada, conseguindo responder a uma expectável retoma económica.

O apoio massivo de apoios à economia é outro fator positivo, com políticas de coordenação a nível europeu, que tem permitido mitigar os efeitos da crise nas entidades e por consequência nas famílias. As moratórias bancárias do crédito e das rendas, e os apoios do estado ao rendimento das famílias, têm contribuído para uma situação de relativo equilíbrio, face às dificuldades do momento em que vivemos.

Os mercados financeiros têm sinalizado o otimismo, demonstrando uma força de valorização suportado por um lado pela liquidez existente e pela recuperação rápida da economia, sendo que nos EUA o nível do PIB se prevê voltar aos níveis de 2019 já em 2021 e na Europa em 2022.

Esta crise económica, é a primeira que não tem por base o racional de um fenómeno económico, mas antes foi administrativamente imposta aos agentes económicos. É com

um sinal de esperança no futuro, que os mercados e os analistas encaram as perspetivas de evolução da economia.

No entanto será necessário avaliar os efeitos socio-económicos da pandemia nos hábitos de vida e de trabalho das pessoas, sendo desde já notório que a digitalização da sociedade evoluiu num ano, provavelmente mais do que numa década, colocando-nos desafios cada vez maiores.

As Organizações do Setor Social / IPSS tiveram um especial desafio ao serem confrontados pela pandemia COVID 19 e foram agentes fundamentais ou de grande relevância na primeira linha neste ano tão desafiante. A situação económica das organizações do Setor Social foi especialmente impactada, com um extraordinário aumento de custos derivados da resposta à pandemia, sem que o Estado ou os utentes correspondessem a esta realidade, embora o Estado tenha que rever a melhoria dos Protocolos de Cooperação para sua sustentabilidade.

O sinal é, no entanto, de otimismo face ao futuro, em especial para as organizações que provaram estar à altura do desafio e evidenciam capacidade de resposta à pandemia COVID 19, principalmente aquelas sem sectores ligados à economia social.

### **3. A Instituição**

#### **3.1. Enquadramento interno e setorial**

O relatório de 2020 traduz toda a atividade desenvolvida pela Organização e Departamentos.

As atividades desenvolvidas foram relevantes para alcançarmos valores que nos garantem a dinâmica e o cumprimento do nosso Plano Estratégico lançado em 2016-2020 que é um referencial de toda a Organização. Salienta-se que na monitorização final apresentamos uma execução de **65,00%** dos objetivos definidos. Estes números só são alcançados com equipas motivadas, participativas que se identificam com a missão e a visão da Organização para o crescimento e desenvolvimento.

Todos os departamentos e colaboradores da organização se envolveram na monitorização do Plano Anual e do orçamento de 2020, e elaboraram o plano e orçamento para 2021.

#### **3.2. Missão, Visão e Valores**

##### **MISSÃO**

Criamos para Si, Serviços Personalizados que promovem e potenciam a capacitação, o empowerment, a qualidade de vida e a inclusão.

## **VISÃO**

Lado a lado, construímos felicidade.

ACIP garante a Excelência e a Sustentabilidade e assume como desafios, novos serviços e territórios.

## **VALORES**

Os Valores, refletem os conceitos culturais, éticos, sociais, comportamentais e humanos que a organização respeita, quer na operação interna, quer na interação com as comunidades onde nos inserimos.

A **AUTONOMIA** é a capacidade e a mestria na gestão de recursos e de agir com motivação, liberdade e autodeterminação.

A **COOPERAÇÃO** é uma ação conjunta para um objetivo comum, na promoção da solidariedade e inter-ajuda numa cultura de desimanção e parceria.

A **PARTICIPAÇÃO** promove oportunidades de envolvimento, de capacitação, de auto-representação e empowerment de clientes, famílias, colaboradores e parceiros.

A **RESPONSABILIDADE** é a relação de compromisso com a Organização, com transparência, equidade, espírito crítico e ética

### **3.3. Política da Qualidade**

A política da qualidade garante o cumprimento do Sistema de Gestão da qualidade, que ambiciona criar uma identidade própria, reforçar a cultura da organização e os seus valores e a melhoria dos serviços e satisfazer as necessidades, expectativas dos clientes, colaboradores, comunidade e parceiros.

#### **Objetivos da Qualidade**

Para a credibilização da nossa intervenção definimos os seguintes objetivos:

- Criar/manter um sistema de gestão da qualidade integrado, com os seguintes referenciais: EQUASS, Manuais de gestão da Qualidade da Segurança Social e DGERT.
- Promover de forma sistemática e contínua a Qualidade dos serviços;
- Estimular a eficiência dos serviços através da articulação e integração dos recursos físicos, humanos e financeiros;
- Promover a Satisfação dos Clientes, colaboradores, comunidade e parceiros;

5

2

- Promover a Formação Contínua dos Recursos Humanos de modo a tornar a prestação dos serviços mais eficiente.
- Promover uma comunicação aberta, clara e constante com clientes, famílias, colaboradores, parceiros e comunidades.
- Privilegiar as parcerias estratégicas e de desenvolvimento da Organização, ao nível dos serviços e respostas sociais.

A política da qualidade é do conhecimento de todos os colaboradores e disseminada pela Organização, numa perspetiva de participação, consciencialização e envolvimento.

### **3.4. Recursos Humanos**

Os Recursos humanos da Organização estão enquadrados com a legislação reguladora nas respostas sociais/serviços.

A organização possui um elevado número de técnicos no quadro de pessoal, capaz de responder às exigências e problemáticas atuais, com uma equipa multidisciplinar constituída por: Psicólogos, Terapeutas da Fala, Terapeutas Ocupacionais, Fisioterapeutas, Educadores Sociais, Educadora de Infância Especializada, Assistentes Sociais, Médica de Reabilitação – Psiquiatria (Prestação de serviços), Técnica Superior de Gestão e Marketing, Socióloga, Animadora sociocultural, Contabilista Certificado e Formadores.

Nos quadros intermédios, possuímos: Escriturários, Monitores de CAO; Ajudantes de Ação Direta, Auxiliares de atividades ocupacionais, motoristas e dispomos ainda de auxiliares de serviços gerais.



*(valores expressos em Euros)*

Recursos humanos	2020	2019
Número de trabalhadores no final do período	46	56
Número médio de trabalhadores ao longo do período	47	57
Idade média dos trabalhadores	41	38
Antiguidade média dos trabalhadores	7	7
Horas de formação totais	2350	2547
Média de horas de formação por trabalhador	51	45
Gastos com o pessoal	832.359,62	937.718,63
Gastos médios por trabalhador	18.094,77	16.744,98
VAB por trabalhador	24.077,65	19.668,86
Taxa geral de absentismo	14,09%	5,08%
Total de acidentes de trabalho	0	0
Média de acidentes de trabalho por trabalhador	0	0

Tabela - Análise recursos humanos

### 3.5. Principais acontecimentos do ano 2020

Salientámos algumas ações relevantes no decorrer do ano, como:

- Disseminamos na organização dos princípios de excelência do referencial europeu EQUASS 2018;
- Construimos candidaturas a projetos sempre que os mesmos estejam enquadrados nos objetivos da Organização, nomeadamente: PORTUGAL 2020; ao INR – Instituto Nacional de Reabilitação, Portugal 2020 e projetos concelhios.
- Lançamos uma revista anual.
- Mantivemos e reforçamos todos os grupos de auto-representação da Organização;
- Promovemos e desenvolvemos ações de formação para todos os colaboradores;
- Constituímos uma equipa de intervenção para o projeto “maisLousada CLDS 4G”;
- Elaboramos o novo Plano Estratégico 2021-2024 envolvendo colaboradores/departamentos, clientes/significativos, parceiros, auto-representantes e stakeholders;
- Mantivemos e aprofundamos as relações de benchmarking com organizações congéneres a nível nacional e internacional.

7





- Mantivemos e aprofundamos as relações de benchmarking com organizações congéneres a nível nacional e internacional.

#### 4. Atividades desenvolvidas

No período de 2020 os resultados espelham a atividade desenvolvida pela Cooperativa. De facto, o volume de negócios atingiu um valor de **1.539.108,53€**, representando uma variação negativa de **10,42%** relativamente ao ano anterior, devido em grande parte ao encerramento de algumas valências durante o período de confinamento na pandemia COVID 19.

*(valores expressos em Euros)*

Resultado das operações	2020			2019
	Montante	Varição em valor	Varição face ao período anterior	Montante
Volume de negócios	1.539.108,53	-179.106,69	-10,42%	1.718.215,22
Outros rendimentos e gastos operacionais	-1.382.502,28	172.063,91	-11,07%	-1.554.566,19
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos (RADFI)	156.606,25	-7.042,78	-4,30%	163.649,03
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	-58.422,51	-6.283,23	12,05%	-52.139,28
Imparidade de investimentos depreciáveis/amortizáveis (perdas/reversões)	0,00	0,00	0,00%	0,00
Resultado operacional antes de gastos de financiamento e impostos (RO)	98.183,74	-13.326,01	-11,95%	111.509,75
Resultados financeiros	-47.657,21	13.158,43	-21,64%	-60.815,64
Resultado antes de impostos (RAI)	50.526,53	-167,58	-0,33%	50.694,11
Imposto sobre rendimento do período	0,00	0,00	0,00%	0,00
Resultado líquido do período	50.526,53	-167,58	-0,33%	50.694,11

Tabela - Análise resultado por operação

#### 5. Investimentos

A política de investimentos da ACIP tem-se pautado por manter sempre o equilíbrio global da organização, em prol da sustentabilidade e desenvolvimento de novas respostas sociais

€

(valores expressos em Euros)

Política de investimentos		2020		2019	
		Montante	Vanção face ao período anterior	Montante	Vanção face ao período anterior
Investimentos	Ativos tangíveis	165.558,74	160.985,88	4.572,86	-125.304,08
	Bens do património histórico, artístico e cultural				
	Propriedades de investimento				
	Ativos intangíveis				
	Investimentos financeiros	0,00	0,00	0,00	0,00
	<b>165.558,74</b>	<b>160.985,88</b>	<b>4.572,86</b>	<b>-125.304,08</b>	
Desinvestimentos	Ativos tangíveis				
	Bens do património histórico, artístico e cultural				
	Propriedades de investimento				
	Ativos intangíveis				
	Investimentos financeiros	0,00	0,00	0,00	0,00

Tabela - Política de Investimentos

## 6. Análise da Situação Económica e Financeira

### 6.1. Análise da Estrutura e do Balanço

O Balanço apresenta a posição do património da Instituição, referente ao encerramento do período estruturando-se através de massas do Ativo e do Passivo, desenvolvidas cada uma delas em agrupamentos que representam elementos patrimoniais homogéneos:

- O Ativo reconhece os bens e direitos, assim como os possíveis gastos diferidos;
- O Passivo reconhece as obrigações e os rendimentos diferidos;
- Os Fundos Patrimoniais, a diferença entre Passivo e Ativo.

A estrutura da Instituição, bem como a sua evolução no período de 2020, face ao balanço final à data de 31/12/2020, é a que a seguir se apresenta.

Pelos valores apresentados constata-se que o Ativo aumentou cerca de 149.729,08 euros neste período, as disponibilidades aumentaram em 109.682,81 euros, os fundos próprios aumentaram cerca de 30.626,70 euros e o passivo aumentou 390.677,36 euros, de acordo com a tabela a seguir apresentada.

*(valores expressos em Euros)*

Descrição	2020		2019		Variação Valor
	Valor	%	Valor	%	
Ativo não corrente	2.234.602,18	55,84%	2.084.873,10	58,23%	149.729,08
Inventário	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00
Contas a receber	1.582.582,89	39,55%	1.422.823,66	39,74%	159.759,23
Disponibilidades	116.599,49	2,91%	6.916,68	0,19%	109.682,81
Diferimentos	68.009,79	1,70%	65.976,85	1,84%	2.032,94
<b>Ativo</b>	<b>4.001.794,35</b>	<b>100,00%</b>	<b>3.580.590,29</b>	<b>100,00%</b>	<b>421.204,06</b>
Fundos patrimoniais	1.376.579,01	96,46%	1.345.784,73	96,37%	30.794,28
Resultado líquido do período	50.526,53	3,54%	50.694,11	3,63%	-167,58
<b>Fundos próprios</b>	<b>1.427.105,54</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.396.478,84</b>	<b>100,00%</b>	<b>30.626,70</b>
Contas a Pagar - não corrente	1.081.217,03	41,99%	834.248,96	38,20%	246.968,07
Contas a Pagar - Corrente	613.813,16	23,84%	608.897,36	27,88%	4.915,80
Diferimentos	879.658,62	34,17%	740.965,13	33,93%	138.693,49
<b>Passivo</b>	<b>2.574.688,81</b>	<b>100,00%</b>	<b>2.184.111,45</b>	<b>100,00%</b>	<b>390.577,36</b>

Tabela-Estrutura e Evolução Patrimonial da Instituição

### 6.1.1. Estrutura dos Ativos

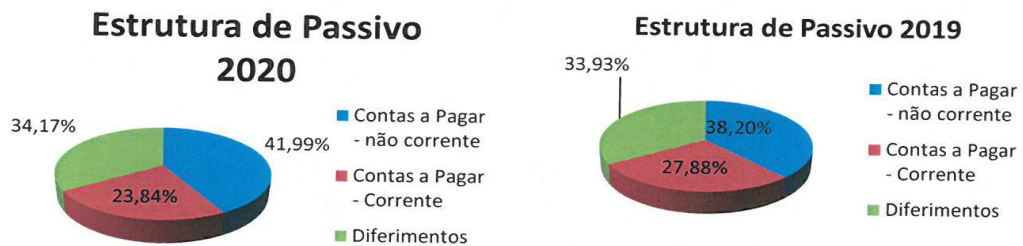


Conforme se pode verificar graficamente, as variações mais significativas, em termos absolutos, ocorreram na rubrica do ativo não corrente, contas a receber e diferimentos.

### 6.1.2. Estrutura dos Fundos Patrimoniais



### 6.1.3. Estrutura do Passivo



O Passivo da Instituição resume-se a duas rúbricas: contas a pagar com 1.695.030,19 euros e diferimentos com 879.658,62 euros (Centro de recursos, formação profissional e CLDS).

## 6.2. Demonstração de Resultados por Naturezas

No que respeita à atividade desenvolvida ao longo do ano económico, verificou-se um total de gastos no montante de 1.528.326,51 euros e de rendimentos no valor de 1.578.853,04 euros. Desta situação resultou um resultado antes de impostos positivo no montante de 50.694,11 euros, que se reflete do seguinte modo:

£

(valores expressos em Euros)

Descrição	2020		ORÇAMENTO 2020		2019	
	Valor	%	Valor	%	Valor	%
<b>Gastos</b>						
Custo das mercadorias vendidas	11.186,81	0,73%	42.532,13	2,48%	47.710,70	2,79%
Fornecimento e serviços externos	375.762,94	24,59%	327.525,36	19,11%	344.999,46	20,17%
Gastos com pessoal	832.359,62	54,46%	1.050.465,17	61,28%	937.718,63	54,82%
Gastos de depreciação e amortização	58.422,51	3,82%	54.295,35	3,17%	52.139,28	3,05%
Outros gastos e perdas	202.918,20	13,28%	161.517,78	9,42%	267.023,43	15,61%
Gastos e perdas de financiamento	47.676,43	3,12%	77.854,78	4,54%	60.904,36	3,56%
<b>Total</b>	<b>1.528.326,51</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.714.190,57</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.710.495,86</b>	<b>100,00%</b>
<b>Rendimentos</b>						
Vendas	6.697,01	0,42%	61.870,73	3,55%	73.627,85	4,18%
Prestações de serviços	427.101,62	27,05%	663.476,15	38,04%	671.268,69	38,11%
Subsídios, doações e legados à exploração	1.105.309,90	70,01%	998.116,61	57,22%	973.318,68	55,26%
Outros rendimentos e ganhos	39.725,29	2,52%	20.738,85	1,19%	42.886,03	2,44%
Juros, dividendos e outros rendimentos	19,22	0,00%	0,00	0,00%	88,72	0,01%
<b>Total</b>	<b>1.578.853,04</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.744.202,34</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.761.189,97</b>	<b>100,00%</b>
<b>Resultado antes de impostos</b>	<b>50.526,53</b>		<b>30.011,77</b>		<b>50.694,11</b>	

Tabela - Demonstração de Resultados Executado vs. Orçamentado

Uma análise de estrutura permite-nos concluir que, em termos de gastos, o maior peso se concentra nos Gastos com Pessoal (54,46%) seguido dos Fornecimentos e Serviços Externos (24,59 %). Relativamente aos rendimentos verifica-se que a sua origem está repartida pelas Vendas (0,42%), Prestações de Serviços (27,05%), Subsídios à Exploração (70,01%) e Outros ganhos (2,52%).

### 6.2.1. Gastos e Perdas

(valores expressos em Euros)

DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS	Período	Orçamento	Variação	%	Período	Variação	%
Gastos e Perdas	2020	2020	2020		2019	2019	
61 Custo das mercadorias vendidas	11.186,81	42.532,13	-31.345,32	-73,70%	47.710,70	-36.523,89	-76,55%
62 Fornecimento e serviços externos	375.762,94	327.525,36	48.237,58	14,73%	344.999,46	30.763,48	8,92%
63 Gastos com o pessoal	832.359,62	1.050.465,17	-218.105,55	-20,78%	937.718,63	-105.359,01	-11,24%
64 Gastos de depreciação e amortização	58.422,51	54.295,35	4.127,16	7,60%	52.139,28	6.293,23	12,05%
68 Outros gastos e perdas	202.918,20	161.517,78	41.400,42	25,63%	267.023,43	-64.105,23	-24,01%
69 Gastos e perdas de financiamento	47.676,43	77.854,78	-30.178,35	-38,76%	60.904,36	-13.227,93	-21,72%
<b>Total da classe</b>	<b>1.528.326,51</b>	<b>1.714.190,57</b>	<b>-185.864,06</b>	<b>-10,84%</b>	<b>1.710.495,86</b>	<b>-182.169,35</b>	<b>-10,65%</b>

Tabela - Gastos e Perdas (Executado vs. Orçamentado)

O total de gastos e perdas previstos, em sede de orçamento, para o período de 2020 foi de 1.714.190,57 euros. O realizado foi de 1.528.326,51 euros. Relativamente ao orçamento, regista-se um desvio de -185.864,06 euros, devido em grande parte ao encerramento de algumas valências durante o período de confinamento na pandemia COVID 19.

4

(valores expressos em Euros)

DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS	Período	Orçamento	Varição	%	Período	Varição	%
Gastos	2020	2020	2020		2019	2019	
	(1)	(2)	(3)=(1)-(2)	(1)/(2)-100%	(4)	(5)=(1)-(4)	(1)/(4)-100%
81 Custo das mercadorias vendidas	11.186,81	42.532,13	-31.345,32	-73,70%	47.710,70	-36.523,89	-76,55%

Tabela - Custo das Mercadorias Vendidas (Executado vs. Orçamentado)

A rubrica de Custos das Mercadorias Vendidas registou um desvio negativo de 31.345,32 euros em relação ao orçamento, devido em grande parte ao encerramento de algumas valências durante o período de confinamento na pandemia COVID 19 e ao cancelamento da campanha do pirilampo mágico 2020. Esta rubrica quando comparada com igual período do ano anterior apresenta uma variação negativa de 76,55 pontos percentuais.

(valores expressos em Euros)

DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS	Período	Orçamento	Varição	%	Período	Varição	%
Gastos	2020	2020	2020		2019	2019	
	(1)	(2)	(3)=(1)-(2)	(1)/(2)-100%	(4)	(5)=(1)-(4)	(1)/(4)-100%
52 Fornecimentos e Serviços Externos	375.762,94	327.525,36	58.379,56	14,73%	336.547,80	39.215,14	11,65%
821 SUBCONTRATOS	78.418,24	57.812,27	18.803,97	32,18%	57.258,12	19.160,12	33,48%
822 SERVIÇOS ESPECIALIZADOS	144.825,95	98.308,94	46.817,01	47,42%	131.456,40	13.468,55	10,25%
823 MATERIAIS	28.358,88	17.929,58	10.429,30	58,17%	18.781,88	9.597,18	51,15%
824 ENERGIA E FLUÍDOS	52.878,80	86.155,31	-33.476,51	-38,88%	86.883,20	-14.204,40	-21,24%
825 DESLOCAÇÕES, ESTADAS E TRANSPORTES	5.789,08	20.811,41	-15.022,33	-72,18%	19.134,84	-13.345,76	-69,75%
826 SERVIÇOS DIVERSOS	67.593,99	42.440,53	25.153,46	59,27%	43.055,55	12.801,43	58,99%
827 ENCARGOS COM UTENTES		4.067,32	-4.067,32	-100,00%	0,00	0,00	0,00%

Tabela - FSE

Da análise do quadro anterior, constata-se que a rubrica de Fornecimentos e Serviços Externos teve uma variação negativa de 50.825,20 euros face ao orçamentado, devido igualmente em grande parte ao encerramento de algumas valências durante o período de confinamento na pandemia COVID 19, justificado em grande medida pelos gastos em trabalhos especializados, conservação e reparação, combustíveis, deslocações e estadas e comunicação.

(valores expressos em Euros)

DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS	Período	Orçamento	Varição	%	Período	Varição	%
Gastos	2020	2020	2020		2019	2019	
	(1)	(2)	(3)=(1)-(2)	(1)/(2)-100%	(4)	(5)=(1)-(4)	(1)/(4)-100%
53 GASTOS COM O PESSOAL	825.764,95	996.826,73	-171.161,76	-17,17%	937.718,63	-111.953,68	-11,94%
632 REMUNERAÇÕES DO PESSOAL	630.165,48	723.022,72	-92.857,24	-12,84%	704.857,10	-74.691,62	-10,60%
635 ENCARGOS SOBRE REMUNERAÇÕES	129.168,47	180.301,67	-31.133,20	-19,42%	151.248,70	-22.080,23	-14,80%
638 SEGUROS DE ACIDENTES DE TRABALHO	8.320,78	3.882,81	2.437,97	82,78%	8.064,96	-1.744,18	-21,63%
639 OUTROS GASTOS COM PESSOAL	60.110,22	109.719,53	-49.609,31	-45,21%	73.547,87	-13.437,65	-18,27%

Tabela - Gastos com o pessoal



A rubrica de Gastos com o Pessoal registou um total de 825.764,95 euros e um desvio negativo de 171.161,78 euros face ao orçamentado. Este desvio foi originado, em parte pelas saídas de recursos humanos, ou seja, houve uma transferência de Pessoal para outra Cooperativa participada da ACIP.

## 7.2.2. Rendimentos e ganhos

DE MONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS					<i>(valores expressos em Euros)</i>		
	Período 2020	Orçamento 2020	Variação 2020	%	Período 2019	Variação 2019	%
Rendimentos e ganhos	(1)	(2)	(3)=(1)-(2)	(1)/(2)-100%	(4)	(5)=(1)-(4)	(1)/(4)-100%
72 Prestações de serviços	427.101,62	663.476,15	-236.374,53	-35,63%	671.268,69	-244.167,07	-36,37%
75 Subsídios, doações e legados à exploração	1.105.309,90	998.116,61	107.193,29	10,74%	973.318,68	131.991,22	13,56%
78 Outros rendimentos e ganhos	39.725,29	20.738,85	18.986,44	91,55%	42.886,03	-3.160,74	-7,37%
79 Juros, dividendos e outros rendimentos	19,22	0,00	19,22	0,00%	88,72	-69,50	-78,34%
<b>Total Classe</b>	<b>1.572.156,03</b>	<b>1.682.331,61</b>	<b>-110.175,58</b>	<b>-6,55%</b>	<b>1.687.562,12</b>	<b>-115.406,09</b>	<b>-6,84%</b>

Tabela - Rendimentos e Ganhos (Executado vs. Orçamentado)

O total de rendimentos e ganhos previstos, em sede de orçamento, para o período de 2020 foi de 1.682.331,61 euros. O realizado foi de 1.572.156,03 euros. Relativamente ao orçamento, regista-se um desvio de -110.175,58 euros. Este desvio deve-se ao cancelamento da campanha do Pirlampo Mágico e redução de faturação nas valências que tiveram de encerrar por indicação governamental, na pandemia do Covid-19.

DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS					<i>(valores expressos em Euros)</i>		
	Período 2019	Orçamento 2019	Variação 2019	%	Período 2019	Variação 2019	%
RENDIMENTOS	(1)	(2)	(3)=(1)-(2)	(1)/(2)-100%	(4)	(5)=(1)-(4)	(1)/(4)-100%
71 VENDAS	6.697,01	61.870,73	-55.173,72	-89,18%	73.627,85	-66.930,84	-90,90%

Tabela - Vendas e Prestação de Serviços (Executado vs. Orçamentado)

A rubrica de Vendas registou um total de 6.697,01 euros, com um desvio de -55.173,72 euros o valor orçamentado. Esta diminuição deve-se ao cancelamento da campanha do Pirlampo Mágico que influenciou negativamente a faturação em 2020.

7

*(valores expressos em Euros)*

DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS	Período	Orçamento	Varição	%	Período	Varição	%
RENDIMENTOS	2020	2020	2020		2019	2019	
	(1)	(2)	(3)=(1)-(2)	(1)/(2)-100%	(4)	(5)=(1)-(4)	(1)/(4)-100%
75 SUBSÍDIOS, DOAÇÕES E LEGADOS	1.105.309,90	998.116,61	107.193,29	10,74%	973.318,68	131.991,22	13,56%

Tabela - Subsídios à Exploração (Executado vs. Orçamentado)

Da análise do quadro anterior, constata-se que a rubrica de Subsídios às Exploração registou um aumento face ao valor orçamentado de 107.193,29 euros, com o recebimento de reembolsos de 2019, apoios suplementares do ISS de combate à Covid-19 e atualização dos acordos de cooperação da SS.

*(valores expressos em Euros)*

DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS	Período	Orçamento	Varição	%	Período	Varição	%
RENDIMENTOS	2020	2020	2020		2019	2019	
	(1)	(2)	(3)=(1)-(2)	(1)/(2)-100%	(4)	(5)=(1)-(4)	(1)/(4)-100%
78 OUTROS RENDIMENTOS E GANHOS	39.725,29	20.738,85	18.986,44	91,55%	42.886,03	-3.160,74	-7,37%

Tabela - Outros Rendimentos e Ganhos (Executado vs. Orçamentado)

Constata-se que a rubrica de Outros Rendimentos ultrapassou o orçamentado em 18.986,44 euros.

*(valores expressos em Euros)*

DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS	Período	Orçamento	Varição	%	Período	Varição	%
RENDIMENTOS	2019	2019	2019		2019	2019	
	(1)	(2)	(3)=(1)-(2)	(1)/(2)-100%	(4)	(5)=(1)-(4)	(1)/(4)-100%
79 JUROS, DIVIDENDOS E OUT. REND.	19,22	0,00	19,22	0,00%	88,72	-69,50	-78,34%

Tabela - Juros, Dividendos e Outros Rendimentos (Executado vs. Orçamentado)

O total de Juros, Dividendos e Outros Rendimentos, em sede de orçamento, para o período de foi de 0,00 euros. O realizado foi de 19,22 euros. Relativamente ao orçamento, regista-se um desvio positivo de 19,22 euros.

### 6.3. Indicadores económico-financeiros

O equilíbrio financeiro geral da instituição pode ser observado no quadro seguinte através da análise dos seguintes valores:





*(valores expressos em euros)*

Balço funcional		2020	2019
Activos não correntes	1	2.234.602,18	2.084.873,10
Passivos não correntes	2	1.081.217,03	834.248,96
Fundos Patrimoniais	3	1.376.579,01	1.345.784,73
Fundo de maneio	4=2+3-1	223.193,86	95.160,59
Caixa e equivalentes de caixa	5	116.599,49	6.916,68
Dívida financeira corrente	6	339.351,62	316.296,42
Tesouraria líquida	7=5-6	(222.752,13)	(309.379,74)
Necessidades cíclicas - Restantes activos correntes	8	1.650.592,68	1.488.800,51
Recursos cíclicos - Restantes passivos correntes	9	1.154.120,16	1.033.566,07
Necessidades de fundo de maneio	10=8-9	496.472,52	455.234,44

Tabela - Balço Funcional

As rentabilidades da instituição apresentam os seguintes valores:

*(valores expressos em euros)*

		2020	2019
Rentabilidade Fundos Patrimoniais	%	3,54%	3,63%
Rentabilidade do ativo	%	2,45%	3,11%
Rentabilidade líquida das vendas	%	3,28%	2,95%

Tabela - Rentabilidade

Relativamente aos meios libertos e ao valor acrescentado bruto os montantes obtidos foram os seguintes:

*(valores expressos em euros)*

	2020	2019
Resultado de Exploração	50.526,53	50.694,11
Meios Libertos Brutos de Exploração	215.028,76	215.788,31
Meios Libertos Brutos Totais (EBITDA)	156.606,25	163.649,03
Meios Libertos Líquidos Totais (Cash-Flow)	108.949,04	102.833,39
Valor Acrescentado Bruto	1.107.572,03	1.101.456,38

Tabela - Valor acrescentado bruto



Face à atividade desenvolvida e aos resultados obtidos, podemos considerar que os indicadores financeiros são satisfatórios, conforme se pode observar no quadro seguinte:

*(valores expressos em euros)*

		2020	2019
Autonomia Financeira	%	35,66%	39,00%
Liquidez Geral	Unid.	1,18	1,11
Liquidez Reduzida	Unid.	1,18	1,11
Liquidez Imediata	Unid.	0,08	0,01
Solvabilidade	Unid.	0,55	0,64
Rácio Endividamento	%	64,34%	61,00%

Tabela - Autonomia financeira

## 7. Indicadores relevantes ocorridos após o termo do período

Após o encerramento do período, e até à elaboração do presente relatório, não se registaram quaisquer factos suscetíveis de modificar a situação relevada nas demonstrações financeiras.

## 8. Data de Autorização para emissão das demonstrações financeiras

As demonstrações financeiras para o período findo em 31 de dezembro de 2020 foram aprovadas pelo Conselho de Administração para emissão em 07 de abril de 2021.

## 9. Informações exigidas por diplomas legais

O Conselho de Administração informa que a Instituição não apresenta dívidas ao Estado em situação de mora, nos termos do Decreto-lei nº534/80, de 7 de novembro.

Nos termos do artigo 210.º do Código Contributivo, publicado pela Lei nº110/2009, de 16 de setembro, o Conselho de Administração informa que a situação da Instituição perante a Segurança Social se encontra regularizada, dentro dos prazos legalmente estipulados.

## 10. Proposta de aplicação de resultados

A Ave-Cooperativa de Intervenção Psico-Social, C.R.L. apresentou um resultado líquido do período positivo no montante de **50.526,53 euros** (cinquenta mil quinhentos e vinte seis euros e cinquenta e três cêntimos).

O Conselho de Administração propõe que o resultado líquido do período de 2020 seja transferido para resultados transitados.

## 11. Considerações finais

Aos nossos parceiros e entidades que nos honraram com a sua preferência, agradecemos a confiança depositada, que constituiu importante incentivo e compensação pelos esforços empreendidos por quantos trabalham nesta cooperativa.

Às Entidades Bancárias, que assumiram connosco o risco do negócio, tornando-se parceiros inseparáveis da nossa jornada, o nosso reconhecimento.

A todos os colaboradores que contribuíram para o desempenho da cooperativa, com o seu profissionalismo e dedicação, o Conselho de Administração expressa o seu agradecimento.

Joane, 19 de março de 2021

O Conselho de Administração



**aCIP**  
AVE Cooperativa de Intervenção Psico Social CRL  
ADMINISTRAÇÃO

Francisco Gomes Lima

Presidente


**AVE COOPERATIVA DE INTERVENÇÃO PSICO-SOCIAL, C.R.L.**  
**BALANÇO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020**


RUBRICAS	Notas	Unidade Monetária: Euros	
		Datas	
ACTIVO		31-12-2020	31-12-2019
<b>Activo não corrente</b>			
Activos fixos tangíveis		2.227.354,19	2.077.625,11
Activos intangíveis		2.080,60	2.080,60
Investimentos financeiros		5.167,39	5.167,39
Subtotal		2.234.602,18	2.084.873,10
<b>Activo corrente</b>			
Inventários		0,00	0,00
Créditos a receber		544.174,95	589.928,72
Estado e outros Entes Públicos		9.409,16	7,60
Diferimentos		68.009,79	65.976,85
Outros activos correntes		1.028.998,78	832.887,34
Caixa e depósitos bancários		116.599,49	6.916,68
Subtotal		1.767.192,17	1.495.717,19
<b>Total do activo</b>		<b>4.001.794,35</b>	<b>3.580.590,29</b>
<b>FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO</b>			
<b>Fundos patrimoniais</b>			
Fundos		12.500,00	12.500,00
Reservas		49.937,06	49.937,06
Resultados transitados		169.159,38	118.465,27
Outras variações nos fundos patrimoniais		1.144.982,57	1.164.882,40
Resultado Líquido do período		50.526,53	50.694,11
<b>Total do fundo do capital</b>		<b>1.427.105,54</b>	<b>1.396.478,84</b>
<b>Passivo</b>			
<b>Passivo não corrente</b>			
Financiamentos obtidos		1.081.217,03	834.248,96
Subtotal		1.081.217,03	834.248,96
<b>Passivo corrente</b>			
Fornecedores		52.545,85	94.031,97
Estado e outros Entes Públicos		102.166,49	55.459,29
Financiamentos obtidos		339.351,62	316.296,42
Diferimentos		879.658,62	740.965,13
Outros passivos correntes		119.749,20	143.109,68
Subtotal		1.493.471,78	1.349.862,49
<b>Total do passivo</b>		<b>2.574.688,81</b>	<b>2.184.111,45</b>
<b>Total dos fundos patrimoniais e do passivo</b>		<b>4.001.794,35</b>	<b>3.580.590,29</b>

O Contabilista Certificado, nº37190

  
 Fernando José Remondes de Sousa

O Conselho de Administração

  
 Francisco Gomes Lima  
 Presidente

  
Ave Cooperativa de Intervenção Psico Social, C.R.L.  
 ADMINISTRAÇÃO

**AVE COOPERATIVA DE INTERVENÇÃO PSICO-SOCIAL, C.R.L.**  
**DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZAS**  
**PERÍODO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020**

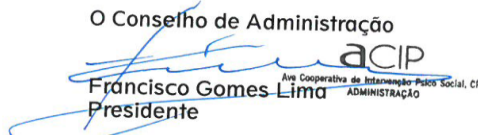
Unidade Monetária: Euros

	Notas	PERÍODOS	
		2020	2019
Vendas e serviços prestados		433.798,63	744.896,54
Subsídios, doações e legados à exploração		1.105.309,90	973.318,68
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas		-11.186,81	-47.710,70
Fornecimentos e serviços externos		-375.762,94	-344.999,46
Gastos com o pessoal		-832.359,62	-937.718,63
Outros rendimentos		39.725,29	42.886,03
Outros gastos		-202.918,20	-267.023,43
<b>Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos</b>		<b>156.606,25</b>	<b>163.649,03</b>
Gastos/reversões de depreciação e de amortização		-58.422,51	-52.139,28
<b>Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)</b>		<b>98.183,74</b>	<b>111.509,75</b>
Juros e rendimentos similares obtidos		19,22	88,72
Juros e gastos similares suportados		-47.676,43	-60.904,36
<b>Resultados antes de impostos</b>		<b>50.526,53</b>	<b>50.694,11</b>
Imposto sobre o rendimento do período			
<b>Resultado líquido do período</b>		<b>50.526,53</b>	<b>50.694,11</b>

O Contabilista Certificado, nº37190

  
 Fernando José Remondes de Sousa

O Conselho de Administração

  
 Francisco Gomes Lima  
 Presidente

Ata 35

Ata vinte e nove dias do mês de março de dois mil e vinte e um, pelas onze horas, reuniu o Presidente do Conselho Fiscal da Cooperativa denominada AVE Cooperativa de Intervenção Psico-Social, C.P.L., com sede no Rio de Janeiro, Edifício Fonte, loja E, no site de Jaceu com o NIF 504526290, em o capital de doze mil e quinhentos, a fim de emitir parecer e aprovar o relatório e contas referentes ao exercício econômico de dois mil e vinte.

O Conselho Fiscal acompanhou ao longo do exercício a atividade administrativa a quem precede a elaboração que lhe foi apresentada, providendo a verificação dos registros contábeis e documentos de suporte, tendo sempre obtido o esclarecimento, as informações e os documentos solicitados.

O Conselho Fiscal verificou que as demonstrações financeiras, realizadas no âmbito dos documentos de prestação de contas, foram preparadas de acordo com o normativo contábil em vigor e obedeceram aos princípios legais adotados, exprimindo dessa forma a correta situação patrimonial de cooperação.

Anexou também o relatório de gestão do Conselho de Administração, que releza os aspectos mais significativos das atividades e ações que foram e serão desenvolvidas por cada um dos departamentos de cooperação.

Assim, o Conselho Fiscal dá o Parecer no sentido de que segun apresentados o balanço de gestão apresentado pelo Conselho de Administração e as contas referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2020.

Nada mais havendo a tratar o Presidente deu por encerrada a reunião.

O Presidente do Conselho Fiscal