

CERCIGAIA

RELATORIO DE ATIVIDADES

DO ANO 2024



Índice

1. PRINCÍPIOS DE AÇÃO	6
POLÍTICAS DA ORGANIZAÇÃO	7
2. DESEMPENHO ORGANIZACIONAL 2024.....	9
2.1 DESTAQUES	9
<i>Liderança</i>	9
<i>Direitos</i>	10
<i>Ética</i>	10
<i>Participação</i>	11
<i>Abordagem Centrada na Pessoa</i>	12
<i>Abrangência</i>	13
<i>Orientação para os Resultados</i>	14
3. OFERTA DE SERVIÇOS.....	15
4. OPERACIONALIZAÇÃO DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS ANUAIS	18
4.1 ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	19
5. INTERVENÇÃO PRECOCE	21
PRINCIPAIS INDICADORES DE RESULTADOS	21
ANÁLISE DO DESEMPENHO	21
CONCRETIZAÇÃO DOS OBJETIVOS	22
6. CRECHE	22
PRINCIPAIS INDICADORES DE RESULTADOS	22
ANÁLISE DO DESEMPENHO	23
CONCRETIZAÇÃO DOS OBJETIVOS	24
7. CENTRO DE RECURSOS PARA A INCLUSÃO	24
PRINCIPAIS INDICADORES DE RESULTADOS	24
ANÁLISE DO DESEMPENHO	25
CONCRETIZAÇÃO DOS OBJETIVOS	26
8. CENTRO DE ATIVIDADES E CAPACITAÇÃO PARA A INCLUSÃO	27
PRINCIPAIS INDICADORES DE RESULTADOS	27
ANÁLISE DO DESEMPENHO	28
CONCRETIZAÇÃO DOS OBJETIVOS	33
9. LAR RESIDENCIAL	34
PRINCIPAIS INDICADORES DE RESULTADOS	34
CONCRETIZAÇÃO DOS OBJETIVOS	37
10. PROGRAMA GAIAAPRENDE +(I)	38
PRINCIPAIS INDICADORES DE RESULTADOS	38
ANÁLISE DO DESEMPENHO	38
11. SERVIÇOS DE SUPORTE.....	39
11.1 GESTÃO DE TRANSPORTES	39
11.2 NUTRIÇÃO E ALIMENTAÇÃO	39
12. OUTROS RESULTADOS.....	40
12.1 CONTINUIDADE DOS SERVIÇOS/ BARREIRAS AO ACESSO	40
12.2 GESTÃO DE SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES	40
12.3 AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DAS PARTES INTERESSADAS	41
13. GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DE COLABORADORES	46
13.1 AVALIAÇÃO DESEMPENHO DOS COLABORADORES	46
13.2 RECRUTAMENTO E GESTÃO DE COLABORADORES	47
13.3 FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTOS DOS COLABORADORES	48
14. GESTÃO DE PARCERIAS	49
15. MELHORIA CONTÍNUA E PROJETOS DE INOVAÇÃO	49
ANEXOS	51
RECURSOS HUMANOS.....	51
RECURSOS FÍSICOS	52
PARECER DA TÉCNICO OFICIAL DE CONTAS	58
PARECER DO CONSELHO FISCAL	59

Enquadramento

No Ano 2024, o Conselho de Administração, cumprindo as obrigações legais, vem propor a aprovação do Relatório e Contas deste exercício.

O mesmo, contém três partes, análise da atividade, demonstrações financeiras e Parecer do Conselho Fiscal.

Do planeamento de atividades do Ano findo, concretizamos:

- Aumentamos a rede de parcerias da Campanha do Pirilampo Mágico
- Renovamos o acordo com a DHL
- Mantivemos a procura de novos patrocínios de donativos, e outros.
- Mantivemos o protocolo com o nosso Município, no que respeita ao GAIAaprende +(i)
- Reunimos algumas vezes com as Coordenações das Respostas Sociais
- Comemoramos e apoiamos os eventos e datas comemorativas
- Celebramos o nosso 48º aniversário, com um convívio de toda a nossa Comunidade na Quinta da Fonte
- Comemoramos o Dia Internacional da Pessoa com Deficiência
- Participamos no Dia Internacional do Cooperativismo
- Organizamos o almoço convívio de Natal com os Clientes, Colaboradores, Familiares e Parceiros.
- Demos início às obras e melhoramentos da Sede Social, Lar. Residencial e Caci-Sol

Estivemos presentes nos seguintes eventos:

- Tomada de Posse dos Órgãos Sociais da Associação Recreativa e Cultural da Alumiara.
- Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia, cantar os Reis
- Junta de Freguesia de Santa Marinha e S. Pedro da Afurada (edifício Junta Santa Marinha), festejos de S. Gonçalo.
- Junta de Freguesia de Santa Marinha e S. Pedro da Afurada (edifício Junta da Afurada), festejos de S. Gonçalo.
- Funerária de Canidelo, comemorações do 37º aniversário
- ESIC – Esic Inclusiva 2
- Associação Recreativa e Cultural da Alumiara – Sessão Comemorativa do 112º aniversário.
- Artistas de Gaia, inauguração da Exposição “50 anos de liberdade”
- Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia – inauguração Pavilhão Municipal Fernando Gomes.
- Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia – entrega de Medalhas dos 50 anos do 25 de Abril.
- DHL PORCEL – Protocolo – Pirilampo 2024.
- Fenacerci – Programa Significativo Azul da PSP
- Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia, comemorações do 25 de Abril.

- Junta de Freguesia de Canidelo, comemorações do 25 de Abril
- Junta de Freguesia Santa Marinha e S. Pedro da Afurada, comemorações do 25 de Abril.
- Junta de Freguesia de Canidelo e Esic, 1º Encontro de Coros
- Cooperativa de Serviços da Quinta da Bela Vista-Urbicoope, comemorações do 25 de Abril
- Grupo Folclórico da Madalena, noite de Fado
- Eduardo Vitor Rodrigues – lançamento do livro “Mundo em mudanças”
- Centro Democrático Latino Coelho, comemorações do 50º aniversário do 25 de Abril
- ESIC – Feira Medieval
- Exponor – Feira Ajutec
- Ana Teresa – lançamento do livro “poesia”
- Cerimónia de Abertura da Campanha do Pirilampo Mágico
- Federação das Coletividades de Gaia – exposição “O seu traje em tempos ídos”
- Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia – Gala das IPSS’s
- XVI GALA de Finalistas – do Ensino Secundário, Câmara Municipal de V.N.Gaia
- Lúcia Pinto – Apresentação do livro “Leo não quer ir à Escola”
- Exibição das Marchas de S. João – Câmara Municipal de V.N.Gaia
- Jantar de S. João – Câmara Municipal de V.N.Gaia
- Metro do Porto – Inauguração linha amarela
- Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia – 1º Passeio da linha amarela
- Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia – Abertura Época Balnear – Praia Canide Norte
- McDonald’s – Vilar do Paraíso – inauguração do restaurante
- Passeio da 3ª idade – Junta de Freguesia de Santa Marinha e S. Pedro da Afurada
- Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia – desenvolvimento de trabalhos – Pavilhão Multiusos
- Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia – entrega de projetores e material informático às Escolas
- 11ª Edição do Gaia é Fado – Jornal “O Gaiense”
- 23º Aniversário do Grupo Folclórico da Madalena
- Lusíadas Saúde – convite viagem catamaran
- Vitor Pinto Basto – Lançamento do livro “A arte de ser Boa Pessoa”
- Pingo Doce Madalena – Bairro Feliz
- Família de Adriano Correia de Oliveira – inauguração de busto em Avintes
- Almoço de Natal da Junta de Freguesia de Santa Marinha e S. Pedro da Afurada
- Jornal “ O Gaiense” – Jantar do evento Gaia é Fado, no barco Esplendor do Douro
- Fado Solidário – Jornal “O Gaiense”
- APPDA – Norte – Encerramento das comemorações dos 40 anos

- Centro Democrático Latino Coelho, comemorações do 118º aniversário
- Confraria da Pedra, comemorações do Capítulo
- Desfolhada da Cooperativa de Serviços da Quinta da Bela Vista-Urbicoope, CRL
- ASSIC, festa de Natal.
- Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia – Gaia Natal
- Junta de Freguesia de Canidelo – Inauguração Memorial aos Ex-combatentes
- Associação dos Morangos de Canidelo – Tertúlia de Natal
- ISLA – Cerimónia de Abertura Ano Letivo 2024/25

“Somos feitos de carne, mas temos de viver como se fôssemos de ferro”

Sigmund Freud

1. Princípios de Ação

Missão

Prestar serviços nos domínios da ação social, educação, ocupação e reabilitação pelo desenvolvimento de ações que promovam a inclusão, em articulação com a comunidade.

Visão

Uma organização com qualidade, sustentável, capaz de responder às necessidades e expectativas dos clientes e suas famílias.

Valores

Responsabilidade

Assumir um compromisso permanente com Missão da organização, na qual todos têm e concretizam o seu papel, e são responsáveis individual e coletivamente por desenvolver a solução mais adequada às necessidades das partes interessadas.

Ética

Atuar sempre com isenção, profissionalismo, transparência e no respeito pela confidencialidade, privilegiando os interesses da organização e dos seus clientes sobre os próprios, no estrito respeito pela cultura da organização.

Respeito

Compreender a individualidade, privacidade, características e condições dos clientes, colaboradores e famílias. Reconhecer e promover os direitos fundamentais dos clientes, contribuindo para o exercício pleno da sua cidadania.

Cooperação

Potenciar um ambiente de colaboração e ajuda mútua entre os colaboradores, clientes e parceiros da comunidade, como forma de contribuir para uma organização mais forte e coesa.

Solidariedade

Acolher e receber de forma aberta todos os que recorrem aos serviços da organização, no respeito pelas suas necessidades e especificidades.

Confidencialidade

Os colaboradores da Cercigaia guardarão absoluto sigilo, de todos os factos e informações relativos à vida da Organização, designadamente as que respeitam ao direito à privacidade das pessoas, de que tenham conhecimento no exercício das suas funções ou por causa delas.

Políticas da Organização

Neste relatório consta um pequeno excerto de todas as políticas desenvolvidas, o texto na íntegra poderá ser consultado no Manual de Políticas e Código de Ética.

Política da Qualidade

Promover uma prestação de serviços centrada nas necessidades e expectativas dos clientes, contribuindo para a sua autodeterminação, e permitindo a obtenção de níveis significativos de satisfação. Assegurar que todos os seus colaboradores se encontram informados, empenhados e comprometidos com o sistema de gestão da qualidade, com a proteção do ambiente, participando ativamente na sua implementação e melhoria contínua.

Promover sistemas de comunicação, abertos, simples e constantes com os clientes, famílias, colaboradores, parceiros e comunidade em geral.

A Direção assume-se como responsável pelo comprometimento de toda a Organização no desenvolvimento, inovação e melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade, e no escrupuloso respeito pelos requisitos legais e regulamentares.

Garantir a excelência nos serviços, melhorando continuamente a eficiência do sistema de gestão da qualidade, com equipas qualificadas, motivadas e centradas no cliente, é o nosso objetivo central.

Política de Ética

A Política de Ética da Cercigaia é o resultado da reflexão das práticas existentes na organização e dos referenciais políticas e normativas que se constituem enquadramentos fundamentais da defesa e promoção dos direitos das pessoas - “Declaração Universal dos Direitos do Homem”, “Convenção sobre os Direitos das Crianças” e “Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência”.

Constitui-se como referencial permanente dos valores que estruturam a Cercigaia, no reforço da sua missão, bem como referencial de ação dos órgãos sociais e de todos os colaboradores da Cercigaia independentemente do tipo de vínculo.

Os colaboradores da organização devem integrar, no exercício da sua atividade, os valores éticos e deontológicos do serviço público. Devem adotar uma abordagem holística na sua intervenção de forma a oferecer um serviço de qualidade orientado para o cliente.

Política de Gestão e Desenvolvimento de Recursos Humanos

A Política de Gestão e Desenvolvimento de Recursos Humanos é baseada na Visão, Missão e Valores da Cercigaia no sentido de garantir a existência de um conjunto de documentos que contribuam diretamente para a melhoria dos processos e nos permita alcançar os objetivos do Sistema de Gestão da Qualidade, assegurando o envolvimento de todos os colaboradores.

A Cercigaia tem como estratégia atrair, recrutar e reter profissionais com uma boa formação humana, profissional e académica e potenciar as suas capacidades possibilitando a todos os colaboradores momentos de formação essencial à atualização de conhecimentos e práticas.

O recrutamento na Cercigaia assenta em vários aspetos, nomeadamente, a capacidade para trabalhar em equipa, a consciência da dimensão humana e social da nossa missão e a formação profissional e académica.

A cooperação, responsabilidade, solidariedade, respeito e a confidencialidade são princípios essenciais na nossa organização.

Política de Prevenção de Negligência, Abusos, Maus Tratos e Discriminação

A Política de Prevenção de Negligência, Abusos, Maus Tratos e Discriminação a pessoas com deficiência intelectual e/ou com Multideficiência é um instrumento que a Cercigaia utiliza para promover os seus valores e ver respeitados os direitos dos seus clientes.

Esta Política tem como objetivo identificar, registar e sinalizar situações de maus tratos e atuação em situações de negligência, abuso e discriminação.

O resultado desta avaliação é traduzido por existência ou não de maus tratos, negligência e abusos cabendo à Direção da Cercigaia a avaliação final.

A atuação da Direção será sempre dentro do decreto de lei da Proteção de crianças e jovens em perigo, artigo 5º, 6º e 7º, lei nº147/99 de 1 setembro, do código Penal artigo 152ª – maus tratos e infração de regras de segurança e da Convenção sobre Direitos das Pessoas com Deficiência.

A Cercigaia desenvolveu e tem em implementação um processo em que visa informar/sensibilizar os colaboradores, nomeadamente no que se refere à avaliação, diagnóstico, prevenção e atuação perante situações de maus tratos aos clientes.

Política de Participação e Envolvimento de Clientes e Outras Partes Interessadas

A Cercigaia considera o Cliente como essencial na sua estratégia, através de uma intervenção focalizada na pessoa, nas suas necessidades e expectativas, respeitando o seu modelo de qualidade de vida, o seu contributo individual, desde o planeamento das atividades e serviços até à sua avaliação e revisão para desta forma conquistar e manter a confiança dos seus clientes. O sucesso da intervenção passa pelo envolvimento dos clientes/famílias/significativos em todo processo.

A Cercigaia atua e procura desenvolver parcerias para responder às necessidades de recursos existentes, aumentar a capacidade de resposta da Organização, promover a inovação e continuidade de serviços aos clientes, estabelecendo canais de comunicação, participação e consulta com as partes interessadas internas e externas, divulgando a política.

A Cercigaia acredita que as parcerias são essenciais para a promoção da inclusão social através da participação dos clientes em diferentes contextos e para o desenvolvimento de uma imagem positiva das pessoas com deficiência. O trabalho em parceria contribui para uma gestão mais aberta, participativa e transparente.

2. Desempenho organizacional 2024

2.1 Destaques

Liderança

O Princípio da Liderança implica boa governação, liderança e responsabilidade social, bem como a promoção da justiça social pela inclusão. As organizações estabelecem objetivos organizacionais e de serviço ambiciosos, fomentam as melhores práticas e estão comprometidas com a melhoria contínua e a inovação. Este princípio foi refletido através das seguintes ações:

- Representação no CLAS de Vila Nova de Gaia;
- Representação nas sessões da Comissão Local da Freguesia de Canidelo;
- Representação nos grupos de trabalho temáticos do Plano de Desenvolvimento Social de Vila Nova de Gaia;
- Representação nas reuniões do Conselho Municipal de Educação de Vila nova de Gaia;
- Manutenção do protocolo de colaboração com a Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia no âmbito do Programa GAIAaprende+(i);
- Disseminação contínua da visão, missão e valores da organização, através de placards e documentação diversa;
- Participação nas sessões de trabalho para a elaboração do Diagnóstico Social do Município de Vila Nova de Gaia;
- Dinamização da Campanha do Pirlampo Mágico com o envolvimento de todas as partes interessadas;
- Participação no Webinar “Envelhecimento e Deficiência Intelectual nas Cooperativas de Solidariedade Social e Entidades Congeneres”;

Recursos Humanos

O Princípio dos Recursos Humanos requer liderança e gestão dos seus colaboradores de forma a alcançar os objetivos organizacionais e assegurar uma prestação de serviços centrada nos clientes. Implica o recrutamento e desenvolvimento de pessoal competente e qualificado, promovendo o envolvimento, saúde, segurança, bem-estar e desenvolvimento dos seus colaboradores, o qual se reflete nos serviços prestados aos clientes. Este princípio foi refletido através das seguintes ações:

- Acompanhamento anual da empresa de segurança, saúde e higiene no trabalho;
- Desenvolvimento e implementação do Plano de Formação Interna para colaboradores;
- Participação na AJUTEC: Feira de Saude, Produtos de apoio e Acessibilidades;
- Realização da avaliação de desempenho colaboradores e aplicação dos respetivos mecanismos de reconhecimento;
- Homenagem realizada aos voluntários da organização no âmbito do “Dia do Voluntariado”;

- Acolhimento de 8 pessoas do programa de serviço cívico em articulação com o Instituto de Reinserção Social.
- Acolhimento de 24 estágios nas diferentes respostas sociais;
- Acolhimento de 4 voluntários nas diferentes respostas sociais;
- Mobilidade de colaboradores entre respostas sociais.

Direitos

O Princípio dos Direitos assenta no compromisso da promoção e respeito dos direitos dos clientes, nomeadamente em termos de igualdade de oportunidades, tratamento, participação, liberdade de escolha e de autodeterminação em todos os contextos. Este princípio foi refletido através das seguintes ações:

- Adaptação sistemática da estrutura e dos serviços com o objetivo de garantir o apoio contínuo de clientes e famílias;
- Destacamento de um colaborador da Organização para a participação nos Plenários do CLAS da Câmara Municipal de Vila Nova Gaia;
- Ação de esclarecimento sobre o “Regime Maior Acompanhado” para colaboradores, clientes de CACI e seus familiares;
- Participação na “Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência dinamizado pelo INR;
- Realização de voluntariado de clientes de CACI em duas estruturas da comunidade (ASSIC e LapiNorte);
- Disponibilização pelo Boeira Garden Hotel Porto Gaia Curio Collection by Hilton para dinamização de sessões terapêuticas para clientes de CACI no SPA do hotel;
- Frequência dos clientes de CACI e LR das Praias e Piscina Acessível do Município de Gaia.

Ética

O Princípio da Ética determina o respeito pela dignidade e bem-estar do cliente, família/significativos e colaboradores, promovendo a proteção dos clientes relativamente a abusos e má conduta. Os serviços são baseados na confiança, confidencialidade e honestidade. Este princípio foi refletido através das seguintes ações:

- Apoio contínuo a todos os clientes com o objetivo de garantir a atempada identificação de potenciais situações de abuso físico, mental e financeiros dos clientes, em face do risco aumentado como consequência das atuais condições sociais;
- Articulação continua com a Delegação de Saúde Pública do Acs Gaia;
- Implementação da Escala de Gencat para avaliação da qualidade de vida dos clientes de CACI e Lar Residencial;

Parcerias

O Princípio das Parcerias remete para a concretização da visão e missão da organização pelo desenvolvimento de trabalho com outras entidades com vista a assegurar uma prestação de serviços contínua, abrangente e centrada na pessoa, contribuindo para a sua inclusão social. Este princípio foi refletido através das seguintes ações:

- Manutenção das parcerias ativas em 2024;
- Parceria com o Mercadona na disponibilização de bens alimentares;
- Colaboração da DHL na distribuição das encomendas no âmbito do Pirilampo Mágico;
- Parceria com Espaço t que culminou com duas apresentações da peça de teatro “O Diário da Lili”;
- Parceria com Boeira Garden Hotel Porto Gaia Curio Collection by Hilton para dinamização de sessões terapêuticas dirigidas aos clientes de CACI no SPA do hotel;
- Visita de alunos do Colégio dos Cedros ao CACI;
- Campanha de Natal “Com a sua ajuda, todos recebemos mais” da Missão Continente que reverteu a favor da Cercigaia;
- Participação na XV Gala de Finalistas de Vila Nova Gaia;
- Atuação de grupo da dança e coro do CACI na programação de dezembro da FNAC do GaiaShopping.

Participação

O Princípio da Participação assenta na plena participação e inclusão ativa dos clientes nas dinâmicas da organização e na comunidade. A eficácia da participação é conseguida pelo *empowerment* dos clientes, igualdade de oportunidades, eliminação de barreiras e sensibilização da comunidade. A implementação das dinâmicas que espelham este Princípio foi mais desenvolvida a partir do segundo semestre do ano, destacando-se as seguintes:

- Realização de saídas de clientes de CACI no âmbito do projeto “Catamaran”;
- Celebração do aniversário da Cercigaia pelas diferentes respostas sociais;
- Celebração das várias festividades dentro de cada Resposta Social;
- Participação de clientes na venda do Pirilampo Mágico em estabelecimentos escolares;
- Participação dos clientes de CACI na oficina online dinamizada pelas Águas do Norte no âmbito do Dia Mundial da Educação Ambiental e Dia Mundial da Água;
- Participação de clientes de CACI em duas oficinas no Centro de Educação Ambiental das Ribeiras de Gaia;
- Apresentação do Projeto Esta na Hora em estruturas da comunidade;
- Participação dos clientes de Lar Residencial na Desfolhada na Cooperativa Quinta da Bela Vista;

- Participação de clientes de CACI e Lar Residencial na atividade “Beleza não tem idade” projeto de solidariedade da Escola Profissional do Infante;
- Participação de clientes de CACI na “Feira da Primavera” organizada pela Associação de Pais do Maninho;
- Participação de clientes de CACI na festa de Natal do Espaço t;
- Participação dos clientes de CACI na dinamização de atividades nos períodos de interrupção letiva do Programa GAIAaprende +(i);

Abordagem Centrada na Pessoa

O Princípio da Abordagem Centrada no Cliente pressupõe o desenvolvimento os serviços e intervenções assentes nas necessidades, expectativas e capacidades dos clientes, considerando o seu ambiente físico e social. Os serviços visam a melhoria da sua qualidade de vida, pelo que o envolvimento do cliente é assegurado em todas as fases da prestação de serviço. Este princípio foi refletido através das seguintes ações:

- Adaptação constante e sistemática da metodologia de intervenção e oferta de atividade, com o objetivo de maximizar o apoio possível de ser prestado;
- Dinamização de sessões de Desenvolvimento Pessoal e Social sobre “Educação Financeira” e “Emoções”;
- Cantar das Janeiras na comunidade;
- Participação na “Semana Europeia do Desporto 2024” promovida pela ANDDI Portugal em colaboração com Escola Profissional Marformar, IPDJ e Camara Municipal de V.N.Gaia;
- Implementação de plano de atividades lúdicas para CACI em julho e agosto, incluindo época balnear;
- Realização de reuniões com clientes e significativos para aferir necessidades, expetativas e potenciais dos clientes de CACI;
- Participação de clientes e significativos no planeamento, implementação e avaliação do plano individual de Inclusão dos clientes de CACI;
- Dinamização de atividades de envolvimento parental para as famílias das crianças que frequentam a creche;
- Dinamização de ações de formação por monitores para os clientes de CACI: “Vespa asiática”, “Higiene pessoal e autonomia”, “Sexualidade na Deficiência Intelectual”, “Importancia da alimentação”, “Técnicas de pintura”, “Técnica de Decoupage” e “Regime jurídico do maior acompanhado”.
- Participação de clientes em ações de sensibilização realizadas por entidades parceiras: “Iguais na Segurança – PSP” e “Sensibilização Higiene Oral – Orto-M”;
- Participação dos clientes na operacionalização do projeto “Cores e Sabores”;
- Realização de reuniões com famílias das crianças que frequentam a creche;

- Integração de 1 cliente em ASU na resposta social creche/serviços gerais;
- Integração de 2 cliente em ASU na lavandaria da organização;
- Integração de 2 clientes em ASU na cozinha da organização;
- Integração de 1 cliente em ASU no Garden Boeira Hotel – Porto Hilton;
- Realização de passeio à Magikland para todos clientes de CACI;
- Visita dos clientes de CACI SOL, e integrados na atividade de culinária, à cozinha do Garden Boeira Hotel – Porto Hilton;
- Realização de uma visita prática de housekeeping dos clientes do CACI Sol, e integrados na atividade de lavandaria, ao Garden Boeira Hotel – Porto Hilton;
- Visita à Plataforma de Acolhimento e Tratamento Animal de Vila Nova Gaia;
- Dinamização de sessões de relaxamento segundo os princípios da reflexologia para os clientes de CACI;
- Visita de clientes de CACI à Biblioteca Municipal de Gaia, Museu Teixeira Lopes, Livraria Lello, Mercado do Bolhão, Fundação Serralves (oficina “Da ovelha ao tecido”), empresa de fabrico de fardas, Boeira Garden Hotel, Curio Collection (housekeeping) e passeio ao Sr. Matosinhos, no âmbito do Plano Desenvolvimento Individual de colaboradores desta resposta social;
- Realização de projeto “CACI fora de portas” em que os clientes realizaram uma de quatro propostas: ida ao cinema, ida a pizzaria, ida a hamburgueria e ida a restaurante comer Francesinha;

Abrangência

O Princípio da Abrangência evidencia a prestação contínua de serviços multidisciplinares aos clientes através de uma abordagem holística e de parceria com a comunidade. Este princípio foi refletido através das seguintes ações:

- Funcionamento anual do Lar Residencial, com Programa de Férias no mês de agosto devidamente adaptado;
- Funcionamento anual da Creche, com Programa de Férias nos meses de julho;
- Articulação com Delegação de Saúde Pública para o processo de vacinação contra a COVID19 e Gripe para colaboradores e clientes (2 momentos);
- Participação de colaboradores de CACI na ação de capacitação “Regime Jurídico do Maior Acompanhado”;
- Dinamização de formação interna para colaboradores de CACI sobre “Envelhecimento na deficiência”;
- Reunião de articulação e esclarecimento com técnicos do Instituto da Segurança Social sobre “Cuidador Informal”;
- Participação de clientes de CACI no “focus grupo” do voluntariado inclusivo da Pista Mágica;

- Participação de clientes de CACI na atividade “*Water experience for all*” dinamizada pela empresa Rios e Trilhos;
- Visita dos alunos do Colégio Horizonte às instalações de CACI e Lar Residencial.

Orientação para os Resultados

O Princípio da Orientação para os Resultados relaciona-se com a preocupação da organização em garantir os resultados previstos, benefícios e máximo valor para todas as partes interessadas. Os resultados alcançados estão em linha com a missão e atividades da organização, contribuindo para a responsabilização, transparência e melhoria contínua. Este princípio foi refletido através das seguintes ações:

- Acompanhamento do Plano de Atividades e Orçamento de 2024;
- Certificação do Relatório de Atividades e Contas de 2023 pela CASES e validação pelas entidades financiadoras;
- Visita de acompanhamento e avaliação ao serviço de Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão pelo Instituto de Segurança Social I.P. – Centro Distrital do Porto;
- Visita de acompanhamento e avaliação ao serviço de Lar Residencial pelo Instituto de Segurança Social I.P. – Centro Distrital do Porto
- Divulgação de avaliação satisfação das partes interessadas;
- Divulgação dos resultados da avaliação de colaboradores da Organização;

Melhoria Contínua

O Princípio da Melhoria Contínua remete para o compromisso da organização com a aprendizagem e melhoria contínuas dos seus serviços e resultados. As organizações demonstram uma postura proactiva na antecipação de necessidades e procura das melhores soluções, promovendo a comparação e partilha de metodologias e práticas com outros atores sociais. Este princípio foi refletido através das seguintes ações:

- Continuação da revisão dos processos e procedimentos da Organização com o objetivo de garantir a sua conformidade com as práticas e com o referencial EQUASS Assurance;
- Melhoria contínua das metodologias e articulações entre colaboradores, clientes e famílias, visando a segurança e bem-estar de todos;
- Continuação do projeto de inovação “Catamaran”;
- Continuação do projeto de inovação “Educação Financeira”;
- Implementação do projeto de inovação Snoezelen Pop Up;
- Candidatura ao Programa “Bairro Feliz” dinamizado pelo Pingo Doce para aquisição de material para o CACI (fisioterapia);
- Desenvolvimento da marca de produtos elaborados pelos clientes de CACI, designada “CORES E SABORES”;

3. Oferta de Serviços

INTERVENÇÃO PRECOCE

A Equipa de Intervenção Precoce da Cercigaia integra uma das Equipas Locais de Intervenção (ELI) do Sistema Nacional de Intervenção Precoce na Infância (SNIPI) e desenvolve a sua atividade a nível municipal, nomeadamente, Arcozelo, Canelas, Crestuma, Grijó, Gulpilhares, Lever, Lomba, Madalena, Olival, Pedroso, Perosinho, Sandim, S. Félix da Marinha, Seixezelo, Sermonde, Serzedo, Valadares e Vilar Paraíso.

A sua ação desenvolve-se junto de crianças entre os 0 e os 6 anos, com alterações nas funções ou estruturas do corpo que limitam a participação nas atividades típicas para a respetiva idade e contexto social ou com risco grave de atraso de desenvolvimento, bem como as suas famílias.

É objetivo de a Intervenção Precoce desenvolver um conjunto de medidas de apoio integrado centrado na criança e na família, incluindo ações de natureza preventiva e reabilitativa, designadamente no âmbito da educação, da saúde e da ação social.

CRECHE

Este serviço pretende dar resposta às necessidades do concelho de Vila Nova de Gaia, mais concretamente da freguesia de Canidelo. A creche tem capacidade para 48 crianças, até aos 36 meses, e tem como prioridade apoiar as famílias mais desfavorecidas.

São objetivos principais da Creche proporcionar o bem-estar e o desenvolvimento integral das crianças, num clima de segurança afetiva e física, durante o afastamento parcial do seu meio familiar, através de um apoio individualizado, em estreita colaboração com as famílias e comunidade.

CENTRO DE RECURSOS PARA A INCLUSÃO

O Centro de Recursos para a Inclusão (CRI) da Cercigaia, integra a Rede Nacional de CRI's, acreditados pelo Ministério da Educação, nos termos constantes do Aviso nº22914/2008, publicado no Diário da República, 2ª série, nº 170, de 3 de setembro.

A ação do CRI é enquadrada pelo artigo 18º do Decreto – Lei nº 54/2018, ao estabelecer que constitui objetivo do CRI apoiar a inclusão das crianças e jovens com necessidade de mobilização de medidas adicionais de suporte à aprendizagem e à inclusão, através da facilitação do acesso ao ensino, à formação, ao trabalho, ao lazer, à participação social e à vida autónoma, promovendo o máximo de potencial de cada aluno em parceria com as estruturas da comunidade.

O CRI da Cercigaia, desenvolve a sua ação a nível municipal em parceria com 16 Agrupamento de Escolas: 13 Agrupamentos de Escolas, a saber, António Sérgio, Valadares, Diogo Macedo; Gaia Nascente, Vila D' Este, Dr. Costa Matos, Júlio Dinis, Escultor Fernandes de Sá, Sophia Mello Breyner,

Madalena, Soares dos Reis, Canelas, D. Pedro I e 3 Escolas não Agrupadas, a saber, ES Dr. Joaquim Gomes Ferreira Alves, ES Arquiteto Oliveira e ES Almeida Garrett.

A ação dos CRI no trabalho com estes agrupamentos de escolas e escolas não agrupadas terá como princípios estruturantes:

- trabalho colaborativo;
- serviço de proximidade;
- serviço de retaguarda;
- intervenção nas pessoas e nos contextos.

As ações a desenvolver, no contexto educativo a crianças/jovens a frequentar o 1º, 2º, 3º ciclo e secundário, preconizam:

- Avaliar e intervir na prestação de apoios especializados nos contextos educativos, integrando as rotinas e atividades dos alunos na escola, a saber: sala de aula, valências de apoio especializadas na multideficiência/autismo, espaço exterior, refeitório, entre outros;
- Colaborar com as equipas multidisciplinares de apoio à educação inclusiva (EMAEI) no processo de identificação de medidas de suporte à aprendizagem e à inclusão;
- Colaborar com a equipa educativa no processo de implementação e monitorização de medidas de suporte à aprendizagem e à inclusão;
- Selecionar, adaptar e produzir materiais de apoio, em formatos acessíveis para os alunos/contextos;
- Colaborar no processo de transição para a vida pós-escolar;
- Desenvolver ações de apoio à família em articulação com os serviços da comunidade;
- Promover o trabalho colaborativo com agentes educativos, com a passagem de estratégias formais e informais, reuniões, ações de sensibilização/formação.

Serviços especializados: Fisioterapia, Psicologia, Terapia Fala, Terapia Ocupacional.

CENTRO DE ATIVIDADES E CAPACITAÇÃO PARA A INCLUSÃO

O Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão é uma resposta social que visa a valorização pessoal e a integração social de pessoas com deficiência intelectual e incapacidade grave, permitindo o desenvolvimento possível das suas capacidades, sem vinculação a exigências de rendimento profissional ou de enquadramento normativo de natureza jurídico-laboral.

As atividades desenvolvidas têm por objetivo:

- Estimular e facilitar o desenvolvimento das competências das pessoas com deficiência;
- Facilitar o encaminhamento da pessoa com deficiência, sempre que possível, para programas adequados de integração socioprofissional;
- Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular;
- Promover os contactos sociais e potenciar a integração social da pessoa com deficiência.

Serviços Especializados: Psicologia, Serviço Social, Fisioterapia e Terapia Ocupacional.

LAR RESIDENCIAL – CASA DA ENCOSTA

A “Casa da Encosta” destina-se a acolher pessoas com deficiência mental ou multideficiência, com idade igual ou superior a 16 anos, que se encontrem impedidos temporária ou definitivamente de residir no seu meio familiar.

O seu principal objetivo é promover e disponibilizar condições que contribuam para uma vida com qualidade e para a plena integração social dos seus clientes e, cujo funcionamento, se rege pelos princípios da humanização e respeito pela privacidade e individualidade de todos os residentes.

Os serviços prestados no Lar Residencial pautam-se por:

- Disponibilizar alojamento e apoio residencial, de modo permanente ou temporário;
- Promover a qualidade de vida dos seus clientes;
- Promover estratégias de reforço da autoestima, da valorização e da autonomia pessoal e social, assegurando as condições de estabilidade necessárias para o reforço da sua capacidade autonómica para a organização de atividades de vida diária;
- Privilegiar a interação com os significativos e a comunidade, no sentido de otimizar os níveis de atividade e participação social.

Serviços Especializados: Psicologia, Serviço Social, Terapia Ocupacional e Animação Sociocultural.

Nota: As Respostas Sociais de Creche e CRI funcionam por ano letivo, pelo que os resultados apresentados neste documento se referem ao período entre setembro de 2023 e agosto de 2024.

4. Operacionalização dos Objetivos Estratégicos Anuais

Objetivo	Indicador	Metas/ Resultados/Estado				
		2022	2023	2024		
Qualidade e sustentabilidade na prestação de serviços						
OB1 Promover uma abordagem centrada nos clientes, na sua participação e inclusão.	Índice de satisfação dos clientes	95%	96,8%	≥ 85%	96,5%	≈
	Índice de satisfação de significativos	92,6%	93,6%	≥ 85%	92,4%	≈
	Taxa de clientes envolvidos em atividades regulares na comunidade	81%	92%	≥ 50%	87%	↑
	Clientes envolvidos em atividades de empowerment	48	43	≥ 25	50	↑
	Clientes em ASU (CACI/LR)	5	5	10	5	↓
	Taxa de clientes envolvidos na Campanha do Pirilampo (CACI/LR)	25%	45,3%	≥ 50%	66%	≈
	Taxa de sucesso do PI	93%	85%	≥ 80%	81%	≈
OB2 Promover a sustentabilidade da organização.	Cooperantes (efetivos)	158	158	≥150	159	↑
	Taxa de venda de Pirilampos	84%	92,5%	100%	96%	↑
	Taxa de venda de outros produtos (Pirilampo)	93%	92,3%	100%	95%	↑
Gestão de recursos humanos						
OB3 Promover as condições ao desenvolvimento dos colaboradores, com foco no seu desempenho e motivação.	Taxa média da avaliação de desempenho	89%	92,3%	≥ 90%	92%	↑
	Dias férias oferecidos pela Cercigaia (avaliação de desempenho)	195	200	150	211	↑
	Dias de absentismo (sem baixas médicas/ licenças de maternidade)	18	10	0	6	↓
	Índice de satisfação dos colaboradores	90,7%	91,8%	≥ 95%	92%	≈
	Taxa de execução do Plano Anual de Formação	100%	100%	100%	98%	≈
	Taxa de colaboradores envolvidos em formação	94%	97%	100%	96%	≈
Parcerias na prestação de serviços						
OB4 Promover o envolvimento com a comunidade.	Índice de satisfação dos parceiros	96,6%	94,9%	≥ 95%	93,3%	≈
	Parceiros	54	63	≥ 55	68	↑
	Parcerias	60	63	≥ 60	73	↑
	Taxa de participação de clientes em atividades na comunidade	100%	100%	100%	100%	≈
Comunicação e responsabilidade social [Clientes CACI/ LR]						
OB5 Promover o exercício da cidadania e a redução das desigualdades sociais.	Atividades de sensibilização na comunidade	9	30	≥ 50	42	↑
	Taxa de clientes envolvidos nas atividades de sensibilização na comunidade	24%	100%	≥ 40%	62%	↑
	Estruturas da comunidade envolvidas nas atividades de sensibilização	9	18	≥ 30	25	↑
Melhoria contínua e inovação						
OB6 Promover a melhoria contínua e a inovação na prestação de serviços e inclusão social de clientes.	Taxa de execução do Programa de Auditorias Internas	--	--	100%	-	--
	Dinâmicas de benchmarking e benchlearning	1	1	≥ 2	-	--
	Ações de melhoria	2	3	≥ 6	1	↓
	Projetos de inovação	3	4	≥ 2	4	↑

4.1 Análise dos resultados

Os resultados obtidos ao nível da concretização dos objetivos estratégicos durante o triénio 2022-2024 apresentados evidencia o trabalho desenvolvido pela Organização no esforço de retomar o normal funcionamento após o período associado à pandemia, nomeadamente, no que se refere ao envolvimento crescente dos clientes com a comunidade e ao aumento de oportunidades e interações para os clientes, apesar de não se ter conseguido, ainda, obter os resultados desejados a todos os níveis da atividade desenvolvida. Neste âmbito, importa destacar os seguintes resultados:

- O esforço no **envolvimento de clientes em dinâmicas de empowerment**, fundamentais para a sua autodeterminação, exercício de direitos e inclusão social;
- O esforço contínuo no **desenvolvimento de novas parcerias**, conduzindo a mais oportunidades de **envolvimento e participação para a totalidade dos clientes em atividades/dinâmicas na comunidade**;
- A significativa **taxa de sucesso do Plano Individual de Inclusão**, evidenciando o esforço das equipas em manter a abordagem centrada no cliente apesar de todas as alterações regulamentares, nomeadamente as decorrentes da transição da resposta social de CAO para CACI;
- Os resultados obtidos ao nível da auscultação anual da **Satisfação**, ao nível de todas as partes interessadas, a saber, clientes, famílias, colaboradores e parceiros, reveladores do esforço da Organização em manter uma resposta estruturada, de qualidade e ajustadas às mudanças de necessidades e expectativas das diferentes partes interessadas;
- Manutenção do **envolvimento e comprometimento** do Conselho de Administração e dos colaboradores nas diferentes dinâmicas da Organização, contribuindo ativamente para o cumprimento da sua Missão.

Em termos globais, durante o triénio 2022-2024, no que se refere à concretização dos objetivos, podemos concluir:

- **Qualidade e sustentabilidade na prestação de serviços** – O **objetivo 1** foi concretizado com sucesso, registando valores acima do previsto ao nível do envolvimento de clientes em atividade regulares na comunidade, satisfação de clientes e famílias e ao nível do sucesso do Plano individual. O **objetivo 2** foi, também, concretizado com sucesso continuando a apresentar uma tendência crescente em todos os indicadores que concorrem para a sua concretização.
- **Gestão de recursos humanos** – O **objetivo 3** foi concretizado com sucesso, tendo mantido uma tendência positiva ao longo do triénio ao nível da satisfação e avaliação de desempenho de colaboradores e subsequente aplicação dos mecanismos de reconhecimento.
- **Parcerias na prestação de serviços** – O **objetivo 4** apresentou uma evolução muito significativa ao longo do triénio, evidenciando o esforço da Organização na criação de oportunidades efetivas de envolvimento dos clientes na comunidade, conforme espelham os

resultados obtidos ao nível dos parceiros e parcerias, os quais possibilitaram o envolvimento de todos os clientes em atividades na comunidade, com reflexo direto nos serviços e atividades desenvolvidos.

- **Comunicação e responsabilidade social [Clientes CACI/ LR]** – O **objetivo 5**, manteve a tendência positiva de evolução já registada em 2023, tendo registado um aumento significativo ao nível das atividades de sensibilização desenvolvidas com o envolvimento direto de clientes na comunidade, contribuindo de forma significativa para a alteração de paradigmas a para uma maior e melhor inclusão.
- **Melhoria contínua e inovação** – A concretização do **objetivo 6** não registou o sucesso desejado nomeadamente ao nível da execução de auditorias internas e das dinâmicas de benchmarking, tendo o foco do Sistema de Gestão da Qualidade sido mantido na garantia da sua conformidade durante o processo de transição CAO/CACI, nomeadamente ao nível da eficácia dos instrumentos apoio à operacionalização, com destaque para a abordagem à Qualidade de Vida e ao Plano Individual de Inclusão.

Foram, também, desenvolvidos quatro projetos de inovação, evidenciando o compromisso e capacidade da equipa técnica com as melhores práticas, sendo estes os projetos “Cores e Sabores”, “Voluntalento”, “Snoezelen POP UP” e “Jardim Sensorial”.

Os resultados obtidos permitiram alcançar uma **Taxa de Sucesso do Plano de Atividades** no ano de 2024 de **85%**.

Ao nível da concretização dos objetivos estratégicos para o triénio 2022-2024 foi registada uma **Taxa de Sucesso de 86%**, a qual espelha de forma significativa o esforço de todos na concretização da Missão da Organização.

5. Intervenção Precoce

Principais Indicadores de Resultados

Indicador	2024			Resultados		
	Meta	Resultado	Estado	2023	2022	2021
Crianças referenciadas	-	90	-	114	175	147
Crianças avaliadas	≥ 41	83	-	95	79	85
Crianças em intervenção	≥ 41	261	↑	236	220	223
Crianças com PIIP	≥ 41	261	↑	236	220	223
Reuniões de equipa ELI	45	43	≈	41	43	42
Colaboradores	4	5	≈	5	5	5
Taxa de participação de colaboradores em formação interna/ externa	100%	100%	≈	100%	100%	100%

Análise do Desempenho

O acordo de cooperação estabelecido entre a Cercigaia e o Centro Distrital de Segurança Social prevê a intervenção junto de 41 crianças e suas famílias, número insuficiente para fazer face às necessidades das crianças e suas famílias identificadas à ELI Gaia Sul. No entanto, e como tem sido prática habitual o número de crianças apoiadas por parte dos técnicos da Intervenção Precoce foi muito superior uma vez que intervêm em todas as fases do processo de intervenção (primeiro contato/avaliação/intervenção). Em dezembro foi assinada a revisão do acordo de cooperação em resultado da aprovação da candidatura ao PROCOOP. No entanto, a aprovação foi parcial devido a falta de cabimento orçamental. Desta forma, prevê-se que a partir de janeiro de 2025 a terapeuta ocupacional e a psicóloga exerçam funções a tempo inteiro (35h00) e a terapeuta da fala e a assistente social a tempo parcial (17h30).

Foram referenciadas pelas diferentes entidades (Hospital, Jardim Infância, Família, Aces, Creche, e outras ELI's) 90 crianças. Todas as crianças e suas famílias iniciaram a intervenção com uma primeira reunião com assistente social da equipa e outro elemento destacado.

Tendo como base as preocupações dos cuidadores (família, educadores de infância e outros) foi elaborado um Plano Individual de Intervenção Precoce (PIIP) para cada criança, com o contributo de todas as partes envolvidas. A presença dos técnicos na avaliação foi definida mediante as necessidades e preocupações da Família. Foram realizadas 83 avaliações de equipa no domicílio da Criança e Família.

O número de crianças em intervenção não foi permanente uma vez que se verificaram ao longo do ano transições para o 1.º Ciclo, transferências e desistências. Os técnicos da Cercigaia, prestaram apoio direto, de vigilância ou de retaguarda às crianças e famílias. O estado do processo foi sendo definido de acordo com as suas preocupações/necessidades das famílias.

Os técnicos da Cercigaia realizaram formação específica na sua área de formação e outras, fundamentais para o bom exercício da sua intervenção com as crianças e suas famílias. Os técnicos estiveram presentes em 16 formações específicas das suas áreas de intervenção. Para além das oportunidades de formação, a equipa manteve a sua participação na formação teórico prática sobre Intervisão dinamizada pela Professora Catarina Grande da FPCEUP.

A psicóloga da equipa dinamizou uma formação interna para os profissionais sobre “Problemas de comportamento: Crianças desafiadoras ou um verdadeiro desafio?”.

Os técnicos da Cercigaia, em conjunto com os restantes elementos da ELI Gaia Sul, apresentaram a comunicação oral “Boas práticas dos profissionais no envolvimento das famílias no brincar com as crianças” no II Encontro das ELI do distrito do Porto. Os técnicos participaram nas ações desenvolvidas pela Subcomissão Regional do Norte para o SNIPI e participaram em estudos de investigação.

Ao longo do ano foram realizadas semanalmente reuniões de equipa presenciais. Quando se justificou estas foram realizadas por meios telemáticos. Mensalmente foi realizada uma reunião, por meios telemáticos, com o Núcleo de Supervisão Técnica e, na sua generalidade, foram discutidos os procedimentos dos esclarecimentos sobre legislação/orientações técnicas, preenchimento de formulários de parecer do subsídio por frequência em estabelecimento de educação especial e apresentação de um estudo de caso.

Concretização dos objetivos

Com base nos resultados acima apresentados, considera-se que os objetivos estabelecidos foram totalmente cumpridos.

6. Creche

Principais Indicadores de Resultados

Indicador	2024			Resultados		
	Meta	Resultado	Estado	2023	2022	2021
Crianças integradas	52	52	≈	48	48	48
Clientes (crianças) com PI da Criança	52	52	≈	48	48	48
Grau de concretização dos objetivos do PI	≥ 75%	97%	≈	97%	96%	93%
Taxa de sucesso do PI da Criança	≥ 82%	100%	≈	100%	100%	100%
Grau de concretização dos objetivos do Projeto Pedagógico	≥ 80%	97%	≈	97%	96%	93%
Significativos (famílias) auscultados	52	52	≈	48	48	48
Grau de satisfação de significativos (famílias)	≥ 85%	100%	≈	100%	99%	98.1%
Ações realizadas com a família	13	13	≈	12	13	8

Indicador	2024			Resultados		
	Meta	Resultado	Estado	2023	2022	2021
Taxa de participação das famílias em atividades promovidas pela Creche	≥ 50%	90%	≈	72%	78%	80%
Taxa de famílias/significativos auscultados na avaliação da satisfação	100%	100%	≈	100%	100%	95%
Jovens integrados em ASU	≥ 1	1	≈	1	2	0
Intercâmbios com o Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão da Cercigaia	≥ 2	2	≈	1	1	1
Colaboradores	14	14	≈	14	11	11
Reuniões entre educadores	11	11	≈	11	11	11
Reuniões de equipa	11	11	≈	11	11	11
Taxa de participação de colaboradores em formação	100%	100%	≈	100%	100%	100%

Análise do Desempenho

No transato ano letivo, registamos um aumento da capacidade da Creche Pirilampo Cresce, onde passamos a acolher 52 crianças, em vez das habituais 48, mantendo o nosso acordo de cooperação com a Segurança Social.

A logística e todo o trabalho desenvolvido na Creche manteve-se e focamos a nossa prática, na manutenção de um espaço afável, onde cada criança possa crescer em segurança, conforto e com experiências sensoriais ricas e capazes de permitir um desenvolvimento positivo.

Relativamente à tabela anterior, é de referir que os resultados vão de encontro às nossas expectativas iniciais, sendo que em alguns casos, evidenciaram um valor considerável, resultado de um grande esforço por toda a equipa de trabalho. As Famílias continuam a ser uma prioridade nas nossas calendarizações, porque entendemos que estas são um suporte essencial para termos grupos de crianças mais estáveis e felizes, neste ambiente que proporcionamos. Assim sendo, continuamos a desenvolver momentos onde podemos contar com a sua presença, sejam eles em dia mais marcantes, como o Dia do Pai e o Dia da Mãe; como em simples visitas às salas para contar histórias/experiências, fazer culinárias ou simplesmente, realizar pinturas e desenhos.

Os resultados constataam que o trabalho estruturado e pensado para as diversas faixas etárias, resulta em valores consideravelmente bons e que espelham todo um pensamento criterioso sobre o caminho que queremos seguir.

Salientamos que a priorização da descoberta pelas próprias mãos, continua a ser um caminho a percorrer. O espaço exterior e as experiências que privilegiam os sentidos, têm sido o principal “palco” para que estas pequenas gerações possam ir de encontro às necessidades e interesses mais emergentes, permitindo que sejam o mais autónomos e confiantes possível.

Concretização dos objetivos

Com base nos resultados acima apresentados considera-se que os objetivos estabelecidos foram totalmente cumpridos.

7. Centro de Recursos para a Inclusão

Principais Indicadores de Resultados

Indicador	2024			Resultados		
	Meta	Resultado	Estado	2023	2022	2021
Total de alunos - intervenção individual/grupo	≥ 305	311	≈	312	341	360
Total de alunos – intervenção de retaguarda/consultoria	≥ 30	28	≈	21	36	74
Alunos auscultados na avaliação da satisfação	≥ 180	175	≈	181	226	262
Grau de satisfação de alunos	≥ 90%	98%	↑	96%	94%	92%
Significativos (famílias) auscultados na avaliação da satisfação	≥ 150	123	↓	117	131	103
Grau de satisfação de significativos (famílias)	≥ 85%	90%	↑	92%	91%	89%
Docentes auscultados na avaliação da satisfação	≥ 150	94	↓	116	137	176
Grau de satisfação de docentes	≥ 85%	96%	↑	95%	96%	95%
Órgãos de Gestão auscultados na avaliação da satisfação	16	21	↑	20	17	16
Grau de satisfação de Órgãos de Gestão	≥ 85%	99%	↑	98%	95%	95%
Planos de Ação	16	16	≈	16	16	16
Grau de implementação dos Planos de Ação	100%	100%	≈	100%	100%	100%
Psicologia – total de alunos acompanhados (individual/grupo)	≥ 100	105	↑	96	99	117
Psicologia – total de alunos acompanhados (retaguarda/consultoria)	≥ 10	8	≈	7	12	27
Psicologia - Consultoria (TT; DT, DEE, Alunos, materiais e outros)	≥ 40	120	↑	179	236	365
Psicologia - Consultoria (participação reuniões EMAEI) (horas)	≥ 10	13	≈	3	73	34
Terapia da Fala – total de alunos acompanhados (individual/grupo)	≥ 140	152	≈	136	145	135
Terapia da Fala – total de alunos acompanhados (retaguarda/consultoria)	≥ 10	18	≈	12	20	35
Terapia da Fala - Consultoria (TT; DT, DEE, Alunos, materiais e outros)	≥ 40	178	↑	150	326	459
Terapia da Fala - Consultoria (participação reuniões EMAEI) (horas)	≥ 10	13	≈	9	43	14
Terapia Ocupacional – total de alunos acompanhados (individual/grupo)	≥ 180	184	↑	171	183	175
Terapia Ocupacional – total de alunos acompanhados (retaguarda/consultoria)	≥ 5	6	≈	2	6	11

Indicador	2024			Resultados		
	Meta	Resultado	Estado	2023	2022	2021
Terapia Ocupacional - Consultoria (TT; DT, DEE, Alunos, materiais e outros)	≥ 40	150	↑	153	84	246
Terapia Ocupacional - Consultoria (participação reuniões EMAEI) (horas)	≥ 10	14	≈	4	35	15
Fisioterapia – total de alunos acompanhados (individual/grupo)	≥ 32	35	↑	35	47	38
Fisioterapia - Consultoria (TT; DT, DEE, Alunos, materiais e outra) (horas)	≥ 5	5	≈	3	73	162
Fisioterapia - Consultoria (participação reuniões EMAEI) (horas)	≥ 4	4	≈	3	10	4
Taxa de Sucesso do Plano de Intervenção	≥ 75%	79%	≈	80%	94%	83%
Alunos com PIT	≥ 11	7	≈	9	10	10
Grau de concretização dos objetivos do PIT	≥ 75%	74%	≈	84%	89%	86%
Taxa de sucesso do PIT	≥ 75%	71%	≈	88%	95%	88%
Total de Agrupamentos e Escolas não Agrupadas que participam nas dinâmicas de consultoria sobre temáticas pré-definidas	≥ 3	4	↑	2	2	1
Total de dinâmicas de consultoria sobre temáticas pré-definidas realizadas	≥ 3	5	↑	2	2	2
Colaboradores	12	13	≈	13	11	14
Reuniões de equipa	30	27	≈	30	29	39
Taxa de participação de colaboradores em formação interna/ externa	100%	100%	≈	100%	100%	100%

Análise do Desempenho

O Centro de Recursos para a Inclusão (CRI) da Cercigaia, no ano letivo 2023/2024, deu continuidade às parcerias estabelecidas com os 16 agrupamentos de escolas e escolas não agrupadas, no concelho de Vila Nova de Gaia.

Em abril 2024 de acordo com a orientação do Ministério da Educação, a Instituição efetuou uma nova candidatura para Acreditação do CRI para o próximo ano letivo.

A equipa este ano letivo acompanhou 311 alunos, em apoio individual e/ou de grupo, mantendo-se a tendência de aumento de solicitações pelos AE/E para acompanhamento dos alunos em grupo e nas valências de terapia da fala e de terapia ocupacional.

Foram elaborados 295 Planos de Intervenção (PI), tendo sido o Grau de Concretização dos Objetivos do PI de 79%.

Foram desenvolvidos sete Planos Individuais de Transição (PIT) dos quais, seis na ES Dr. Joaquim Gomes Ferreira Alves e um no AE de Valadares, em que são delineados objetivos e desenvolvidas atividades de carácter funcional no contexto escolar e na comunidade local. O Grau de Concretização dos Objetivos do PIT foi de 74%.

Ao longo do ano foram identificados pela EMAEI 28 alunos para avaliação especializada em uma ou mais valências. Estas avaliações funcionam como um complemento de informação para a EMAEI na definição ou revisão das medidas educativas de apoio à educação inclusiva e na definição de estratégias e objetivos de intervenção. Alguns destes alunos usufruíram de um acompanhamento indireto de pelo menos uma das valências, através da capacitação dos docentes.

De uma forma global, em relação ao previsto, verifica-se um aumento em todas as valências do número de horas de consultoria destinado à capacitação da equipa educativa, traduzido pela seleção e/ou construção de material específico para o aluno/contexto, articulação com os docentes e serviços da comunidade que acompanham o aluno/família. Os momentos de reunião/articulação com as famílias continua a ser um aspeto a melhorar, uma vez que, a equipa considera que os existentes são, ainda, insuficientes.

Foram dinamizados pela equipa cinco momentos de formação junto da comunidade escolar, destinados na sua maioria para os assistentes operacionais e docentes, a saber:

- ESAOF - “Dificuldades de Aprendizagem – Estratégias facilitadoras”, para docentes;
- ESAOF - “Linguagem VS Tecnologia” para os alunos do 3º ciclo;
- AE Gaia Nascente – “Estratégias de suporte à inclusão nas PEA” para docentes e assistentes operacionais;
- AE António Sérgio - “Estratégias de suporte à inclusão nas PEA” para docentes e assistentes operacionais;
- AE D. Pedro I - “Estratégias de suporte à inclusão nas PEA” para docentes e assistentes operacionais.

Foi realizado um estágio do 1º ano de Terapia Ocupacional da Escola Superior de Santa Maria, em contexto escolar.

A equipa CRI foi constituída por 13 técnicos nas áreas de psicologia, terapia da fala, terapia ocupacional e fisioterapia. Ao longo do ano a equipa reuniu em regime presencial.

Todos os elementos da equipa participaram em algum momento de formação interna e/ou externa.

A instituição, a através de um elemento da equipa, manteve a colaboração e participação nas reuniões do Conselho de Educação do Município.

Concretização dos objetivos

Com base nos resultados acima apresentados e respetiva análise das condições de operação, considera-se que os objetivos estabelecidos foram totalmente cumpridos.

8. Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão

Principais Indicadores de Resultados

Indicador	2024			Resultados		
	Meta	Resultado	Estado	2023	2022	2021
Clientes protocolados	62	62	≈	62	62	62
Clientes auscultados na avaliação da satisfação	≥ 30	31	≈	31	22	-
Grau de satisfação de clientes	≥ 85%	95%	≈	97,5%	96,1%	97.7%
Significativos (famílias) auscultados na avaliação satisfação	≥ 40	32	↓	42	34	-
Grau de satisfação significativos (famílias)	≥ 85%	88,7%	≈	91,2%	91%	91,6%
Clientes com PI	62	63	≈	62	62	-
Taxa de aplicação da Escla da Qualidade de Vida - Gencat	100%	100%	≈	100%	100%	-
Taxa de execução das atividades do PII	≥ 85%	86,5%	≈	84,2%	83%	76.7%
Graus de concretização dos objetivos do PII	≥ 75%	88,1%	≈	87,8%	90,5%	93.5%
Taxa de sucesso do PII	≥ 80%	81%	≈	85%	93%	98.2%
Taxa de clientes envolvidos em atividades regulares na comunidade	≥ 50%	87%	↑	92%	-	-
Taxa de participação de clientes em atividades na comunidade	100%	100%	≈	100%	81%	-
Clientes em ASU	10	5	↓	5	5	1
Workshops do projeto “Está na Hora” dinamizados na comunidade	≥ 10	19	↑	22	9	-
Clientes envolvidos em voluntariado na comunidade	≥ 5	5	≈	-	-	-
Clientes envolvidos no projeto “Esta na Hora”	19	21	≈	19	21	-
Clientes envolvidos no projeto Espaço t “Corpo Evento”	≥ 7	7	≈	7	7	-
Clientes envolvidos no projeto de inovação “Educação Financeira”	11	9	≈	9	10	-
Clientes envolvidos nas dinâmicas de Desenvolvimento Pessoal e Social	≥ 8	8	≈	8	20	23
Clientes envolvidos no projeto “Catamaran”	≥ 50	50	↑	57	51	-
Atividades de sensibilização na comunidade	≥ 40	54	↑	30	10	3
Estruturas da comunidade envolvidas nas atividades de sensibilização	≥ 20	25	↑	18	9	3
Taxa de clientes envolvidos em atividades de sensibilização na comunidade	≥ 50%	62%	↑	-	-	-
Taxa de clientes envolvidos na campanha do Pirlampo Mágico (CACI/LR)	≥ 50%	66%	↑	43,5%	25%	-
Colaboradores	21	21	≈	20	20	19
Reuniões de equipa técnica (CACI Sol e CACI Mata)	≥ 4	2	↓	3	-	8
Reuniões de equipa técnica (CACI Bem-Estar)	≥ 4	4	↓	4	2	2

Indicador	2024			Resultados		
	Meta	Resultado	Estado	2023	2022	2021
Reuniões do CACI Bem-Estar	≥ 20	36	≈	38	35	35
Reuniões conjuntas CACI Sol e CACI Mata	≥ 3	3	≈	-	2	3
Taxa de participação de colaboradores em formação interna/ externa	100%	100%	≈	100%	100%	100%

Análise do Desempenho

Durante o ano de 2024 foram mantidas atividades regulares e diversificadas de interação com a comunidade.

Relativamente às atividades de inclusão definidas em PII podemos destacar o seguinte:

- Catamaran: A atividade decorreu todo o ano, semanalmente, e de forma rotativa entre todos os clientes de CACI. Esta atividade resulta da parceria entre a Cercigaia e BBDouro;
- Espaço t: Foram realizados ensaios semanais que culminaram em duas apresentações da peça “O Diário de Lili”, uma no festival Corpo Evento no Porto e outra no Festival d’Artes em Estarreja.
- Está na hora: Foram dinamizados os diferentes workshops – Hora do Conto, Horas das Cores, Turma dos Palhaços como atividades de sensibilização na comunidade e integrados no âmbito da Campanha do Pirlampo Mágico e do Programa GAIAaprende+(i).

Foram dinamizadas outras atividades que foram de encontro aos gostos dos clientes de CACI:

- Manutenção das Atividades Socialmente Úteis na Lavandaria, Cozinha e Serviços Gerais. Em 2024 foram renovados quatro protocolos e foi celebrado um protocolo com Boeira Garden Hotel, Curio Colletion para o desenvolvimento de uma ASU com frequência diária.
- Realização da atividade física com carácter semanal. É dinamizada por professora contratada para o efeito e realizada no pavilhão municipal Carlos Resende;
- Realização de duas semanas de época balnear em praia acessível para todos os clientes. Para além da praia os clientes usufruíram da piscina de água aquecida e realizaram caminhadas;
- Dinamização de duas semanas de atividades lúdicas em julho|agosto;
- Dinamização do Cantar das Janeiras na comunidade;
- Dinamização do “projeto CACI fora de portas” em que cada cliente escolheu de quatro propostas a do seu agrado: Almoço em pizzeria, almoço em hamburgueria, almoço de francesinha e ida ao cinema;
- Para além dos workshops do “Esta na Hora” foram desenvolvidas atividades de manualidades e culinária para os alunos do programa GAIAaprende +(i);

- Realização de formação sobre “Vespa asiática”, “Higiene pessoal e autonomia”, “Sexualidade na Deficiência Intelectual”, “Importância da alimentação”, “Técnicas de pintura”, “Técnica de Decoupage” e “Regime jurídico do maior acompanhado”.
- Estas formações foram desenvolvidas pelos monitores de atividades ocupacionais e equipa técnica no âmbito dos Planos de Desenvolvimento Individual dos Colaboradores;
- Organização de atividade sobre a Água, atividade de origami Ouriço, sessão de relaxamento no parque da Lavandeira. Estas atividades foram desenvolvidas no âmbito dos Planos de Desenvolvimento Individual dos Colaboradores;
- Acolhimento de visita de alunos do Colégio Horizonte;
- Acolhimento de alunos da Escola Profissional do Infante para o desenvolvimento do projeto “A Beleza não tem idade”;
- Dinamização de sessões de relaxamento segundo os princípios da reflexologia para os clientes;
- Visita à Biblioteca Municipal de Vila Nova Gaia, Mercado do Bolhão, Museu Teixeira Lopes, Livraria Lello, passeio ao Sr. Matosinhos e visita a empresa de confeção de fardas organizadas pelos monitores de Atividades Ocupacionais no âmbito dos Planos de Desenvolvimento Individual dos Colaboradores;
- Realização de um passeio ao parque temático “Magikland” em Penafiel;
- Dinamização de sessões de Desenvolvimento Pessoal e Social com o tema “Emoções” com grupo de 8 clientes;
- Dinamização de sessões de Desenvolvimento Pessoal e Social com o tema “Educação Financeira” com 11 clientes;
- Manutenção do Projeto de Inovação “Snoezelen PopUp”;
- Desenvolvimento da marca de produtos elaborados pelos clientes de CACI, designada “CORES E SABORES”;
- Realização de sessões de relaxamento aquático dinamizadas na piscina do SPA – Wellness Center do Boeira Garden Hotel em Vila Nova de Gaia. As sessões foram orientadas pela Terapeuta Ocupacional ou Fisioterapeuta com o objetivo de promover sensações de relaxamento e estimulação sensorial;

Sempre que surgiu oportunidade os clientes participaram em atividades dinamizadas/promovidas por estruturas na comunidade:

- Participação nas sessões online das Águas do Norte: “Valor da água e da sustentabilidade do planeta”, “Escrita Criativa” e “Ilustração”;
- Participação na comemoração do Dia da Pessoa com Deficiência organizada pela creche Pirilampo Cresce;

- Participação de clientes no “Focus Grupo” voluntariado inclusivo organizado pela Pista Mágica;
- Participação na atividade motora adaptada organizada e dinamizada por alunos do Instituto Piaget;
- Visita à Plataforma de Acolhimento e Tratamento Animal a convite do Município;
- Participação na ação de sensibilização “Iguais na segurança” dinamizada pela PSP de Canidelo e “Higiene Oral” pela Orto-M;
- Participação na oficina “Da ovelha ao tecido” promovida pela Fundação de Serralves;
- Participação nas oficinas “Hotel para insectos” e “Vamos construir um alimentador para aves com uma pinha” dinamizadas pelo Centro de Educação Ambiental das Ribeiras de Gaia;
- Participação na “Semana Europeia do Desporto 2024” promovida pela ANDDI Portugal, Escola Prof. Marformar e Câmara Municipal de Gaia;
- Participação no “Water Experience for all” e “Ocean for all” organizado pela empresa Rios e Trilhos;
- Realização de oficina de Housekeeping e visita a cozinha profissional no Boeira Garden Hotel, Curio Colletion;
- Participação na “Feira das Colheitas” e na “Feirinha da Primavera” dinamizada pela Associação de Pais da Eb1 do Maninho, Madalena;
- Participação na programação da Fnac do Gaiashopping com a apresentação do coro e grupo de dança.

Para além do referido, os Planos Individuais de Inclusão concretizaram-se através das seguintes áreas e atividades:

Atividades		CACI		
		Bem-Estar	Mata	Sol
Atividades Ocupacionais	Abada de jogos	X	X	
	Animação Sociocultural	X	X	X
	Atelier conhecimento		X	X
	CACI Bel	X	X	
	Cinema		X	X
	Expressão Corporal			X
	Expressão dramática		X	
	Festividades	X	X	X
	Informática		X	X
	Jardinagem	X	X	X
	Karaoke		X	X
	Lanche ocupacional			X
	Lavandaria		X	X
	Manualidades	X	X	X

Atividades		CACI		
		Bem-Estar	Mata	Sol
	Música			
	Relaxamento		X	
	Sensações	X		
Atividades terapêuticas	DPS (Desenvolvimento Pessoal e Social)	X	X	X
	Educação Financeira		X	X
	Terapia Ocupacional	X	X	X
	Psicologia	X	X	X
	Fisioterapia	X	X	X
	Acompanhamento consultas	X	X	X
	SPA	X	X	X
	Ginástica	X	X	X
Atividades de interação com o meio	Catamaran	X	X	X
	Clown		X	X
	Dança Tu			X
	Horas das Cores		X	X
	Saídas	X	X	X
	Teatro Espaço T		X	X
	Voluntariado		X	X
	Hora do Conto	X	X	X
	Praia	X	X	X
Atividades Socialmente Úteis	Cozinha		X	X
	Lavandaria		X	X
	Serviços de Apoio		X	X
	Serviços gerais		X	X
	Comunidade		X	X

Os Planos Individuais de Inclusão dos Clientes registaram os seguintes resultados:

	CACI Sol	CACI Mata	CACI Bem Estar
Taxa execução atividades	79%	85,3%	95.2%
Grau concretização Objetivos	85%	83,6%	95,8%

A equipa de CACI considerou necessário ter um conhecimento mais amplo dos diferentes domínios de vida dos clientes de formas a definir os objetivos de intervenção. Decorrente desta necessidade foram analisados diferentes instrumentos que estivessem adequados à população portuguesa e foi implementado o questionário de qualidade de vida – Gencat. Este instrumento apresenta a vantagem de poder ser preenchida pelo próprio, significativos e/ou profissionais que atuam nos diferentes contextos de vida do cliente. Tendo em conta que os clientes de CACI já não experienciam mudanças significativas

em todos os domínios da sua vida ficou definido aplicar a Escala de Qualidade de vida – Gencat de dois em dois anos.

Relativamente ao voluntariado no ano 2024, no CACI, contamos com a presença assídua de uma voluntária, através do Banco de voluntários da Câmara de Gaia, durante todo o ano de segunda a quinta feira, das 09:30 às 16:00. O apoio da voluntária foi direcionado para o CACI, mas sempre que houve necessidade noutra resposta social, esta foi transferida. Foram acolhidos três voluntários do Projeto V.O.U. Cuidar, com sede no Instituto de Ciências Biomédicas Abel Salazar no Porto.

Em 2024 estágios foram acolhidos doze estágios de enfermagem, nove estágios de fisioterapia e três estágios de psicologia. Os estágios foram provenientes de quatro estruturas parceiras e os alunos perfizeram um total de 1566 horas.

Durante o ano foi mantida a articulação com a Delegação de Saúde de Gaia e realizado o processo de vacinação contra a Covid-19 e Gripe a colaboradores e clientes que cumpriam de elegibilidade. De forma a dar resposta a todos os interessados foram realizados dois momentos de vacinação.

Para a concretização dos objetivos gerais da resposta social, contou com a seguinte equipa: uma psicóloga¹, duas assistentes sociais¹, uma fisioterapeuta¹, uma terapeuta ocupacional¹, nove monitores de Atividades Ocupacionais e cinco vigilantes.

Outros indicadores a destacar:

Indicador	2024			Resultados		
	Meta	Resultado	Estado	2023	2022	2021
Total de clientes	62	63	↑	64	62	63
Saídas de clientes	-	2	-	2	6	2
Candidatos em lista de espera	-	56	-	49	40	46
Candidatos informados sobre outras opções da comunidade (listagem)	-	56	-	49	40	46
Taxa de respostas a inscrições realizadas no período de 5 dias	-	100%	-	100%	100%	100%
Novos clientes	-	1	-	2	6	1
Contratos estabelecidos	-	63	-	64	68	63
Rescisão de contratos	-	2	-	2	6	2
Mudança de residência	-	2	-	-	-	-
Inadaptação à organização	-	-	-	-	-	-
Motivos pessoais	-	-	-	1	5	-
Outros motivos	-	-	-	1	1	2
Taxa de rescisão de contratos	-	3,3%	-	3,1%	9,7%	3,2%

Indicador	2024			Resultados		
	Meta	Resultado	Estado	2023	2022	2021
Ocorrências	-	22	-	9	0	1
Emergência	-	5	-	5	-	-
Comportamental	-	12	-	4	-	-
Saúde	-	5	-	-	-	1
Outros	-	-	-	-	-	-

Foi mantido o número de clientes protocolados com o Centro Distrital de Segurança Social do Porto. No entanto, registaram-se duas rescisões de contratos. A rescisão verificada no CACI Bem Estar ocorreu em outubro e o cliente novo deu entrada em novembro. A rescisão no CACI Sol ocorreu em dezembro e a sua substituição foi realizada em janeiro de 2025.

As ocorrências relacionadas com comportamento foram verificadas na sua totalidade no CACI Sol e Mata. O CACI Bem Estar registou duas ocorrências de emergência.

Para além das reuniões de equipa (Equipa Técnica, Monitores e Vigilantes) do CACI Sol e Mata foram realizadas momentos de reuniões informais como respostas às necessidades decorrentes das alterações de funcionamento que afetam a rotina diária.

No cumprimento dos objetivos gerais desta resposta social, na prossecução na manutenção do bem-estar físico e emocional, verificou-se a mobilização dos serviços abaixo identificados:

Serviços Mobilizados	Periodicidade 2024
Atividades Ocupacionais	Diária
Atividades terapêuticas	Diária
Atividades de Interação com o Meio	Diário
Atividades bem-estar e lazer	Diária
Atividades Socialmente Úteis	Diária
Atividades Desenvolvimento Pessoal e Social	Semanal
Refeições	Diária
Apoio na Refeição	Diário
Administração Terapêutica	Diária
Transportes	Diário
Apoio Psicossocial	Diário

Concretização dos objetivos

Com base nos resultados acima apresentados e respetiva análise das condições de operação, considera-se que os objetivos estabelecidos foram totalmente cumpridos.

9. Lar Residencial

Principais Indicadores de Resultados

Indicador	2024			Resultados		
	Meta	Resultado	Estado	2023	2022	2021
Cientes protocolados	12	12	≈	12	12	12
Cientes de carácter permanente	12	12	≈	12	12	9
Acolhimentos temporários	-	-	-	-	21	2
Cientes auscultados - avaliação da satisfação	≥ 8	7	≈	9	-	5
Grau de satisfação de clientes	≥ 85%	97%	≈	97,6%	-	91%
Significativos (famílias) auscultados	≥ 6	2	↓	7	-	-
Grau de satisfação de significativos (famílias)	≥ 85%	91,5%	≈	91,5%	-	-
Cientes com PI	12	12	≈	12	12	9
Taxa de aplicação da Escala da Qualidade de Vida - Gencat	100%	100%	≈	100%	100%	100%
Taxa de execução das atividades do PII	≥ 85%	91,5%	≈	91,7%	86,5%	-
Grau de concretização dos objetivos do PII	≥ 75%	89%	≈	91,1%	94,7%	-
Taxa de sucesso do PII	≥ 80%	100%	≈	100%	100%	-
Colaboradores	14	14	≈	17	14	14
Reuniões de Equipa Técnica	≥ 5	6	≈	5	6	-
Reuniões gerais da RS	≥ 5	6	≈	6	2	7
Taxa de participação de colaboradores em formação interna/ externa	100%	100%	≈	100%	79%	100%

Em 2024, o número de clientes protocolados com o Instituto de Solidariedade e Segurança Social permaneceu o mesmo (12). Adicionalmente, existem 8 clientes com contrato de acolhimento de carácter temporário. No entanto, por motivos de reabilitação de um dos quartos, e posteriormente de todos os espaços físicos do Lar Residencial, não foi possível prestar este tipo de serviço durante 2024.

Com vista a promover a qualidade de vida dos clientes de Lar Residencial, todos viram implementado o seu Plano Individual (PI), transversal aos Centros de Atividades e Capacitação para a Inclusão (CACI) do Sol, Mata e Bem-Estar.

Assim, a taxa de execução das atividades do PI, grau de execução do PI e taxa de sucesso do PI foram alvo de análise na Resposta Social de CACI uma vez que os PII's dos clientes são transversais a ambas as Respostas Sociais.

Assegurar uma resposta qualificada aos desafios colocados pelos clientes dado o elevado grau de dependência intelectual e física dos clientes exigiu, por parte de toda a Equipa de colaboradoras, um grande investimento pessoal e profissional.

O Lar Residencial contou com uma Equipa composta por Diretora Técnica – Assistente Social (a tempo parcial; comum à Resposta Social de CACI do Sol e CACI de Bem-Estar), Psicóloga (a tempo parcial; comum à Resposta Social de CACI do Sol, CACI da Mata e CACI de Bem-Estar), Terapeuta Ocupacional (a tempo parcial; comum à Resposta Social de CACI do Sol, CACI da Mata e CACI de Bem-Estar), Fisioterapeuta (a tempo parcial; comum à Resposta Social de CACI do Sol, CACI da Mata e CACI de Bem-Estar), Animadora Sociocultural (3h/semana) e 10 Auxiliares de Lar Residencial (a tempo inteiro). Concomitantemente, fizeram parte desta Equipa, comum ao CACI, 1 Estagiária de Serviço Social e 1 Estagiária de Psicologia provenientes do IEFP.

Destaca-se que, durante o ano de 2024, houve necessidade da Resposta Social recorrer a uma empresa de trabalho temporária, especialista em serviços de apoio e trabalho social, para complementar os horários das Auxiliares de Lar Residencial, sempre que necessário.

As Reuniões Gerais do Lar Residencial (6), bem como as reuniões de Equipa Técnica (6) foram realizadas em número possível e ajustado à promoção do envolvimento e participação ativa dos colaboradores para o bom funcionamento do Lar Residencial.

Todos os colaboradores (14), desta Resposta Social, participaram em momentos de formação interna e externa, relevantes para as suas funções, adotando agora também o uso das novas tecnologias (plataformas on-line), nomeadamente os cursos ministrados pela NAU, INEM e INR, de forma continuada.

O Plano de Atividades no Exterior do período de férias dos clientes de Lar Residencial voltou a ser concretizável recorrendo aos diferentes serviços e ofertas da comunidade de acordo com as escolhas e expectativas expressas pelos clientes, mantendo o lema “Férias no Lar Residencial... é bestial!”. Tais atividades passaram por um almoço no Burger King onde confeccionaram o seu menu, realização de uma sessão de SPA no Hotel Quinta da Boeira, manhã de Bowling e almoço no Arrábida Shopping, realização de praia e piscina acessível – Canide Norte e nas Piscinas da Quinta da Gruta - Maia, visita guiada ao Museu e Estádio do Dragão FCP, visita à Marina e Centro da Afurada e almoço tradicional com Francesinha. Foram ainda realizadas várias Caminhadas, treino de socialização no Shopping, idas ao café e Picnics.

Complementarmente, várias atividades lúdicas, sensoriais, artísticas e gastronómicas foram realizadas nas instalações interiores e exteriores da organização, nomeadamente sessões de relaxamento, Karaoke, cinema, Jardim Sensorial, Peddy Paper e Caça ao Tesouro, jogos de água, construção de Murais, nos espaços e jardins exteriores.

Ainda a salientar algumas atividades, decorridas no período entre janeiro e setembro, realizadas com e na comunidade, que de forma direta ou indireta promoveram o contacto dos clientes com o exterior, nomeadamente ao nível da Campanha do Pirlampo Mágico – participação de alguns clientes na dinamização da Campanha e Venda de Pirlampos Mágicos.

Ao nível da participação na comunidade, todas as Festividades anuais foram celebradas, nomeadamente Ano Novo, Carnaval, Dia de São Valentim, Dia da Mulher, Páscoa, Santos Populares, Magusto, Halloween, Natal, entre outros.

Ainda na prossecução da necessidade de manter os laços entre os clientes e os seus familiares e entes queridos, mantiveram-se as condições para se manter a proximidade nomeadamente incrementação de chamadas e videochamadas de carácter regular, visitas a casa dos familiares com carácter semanal e visitas nas instalações do Lar Residencial, de acordo com as necessidades manifestadas pelos clientes e pelos familiares.

Na concretização dos objetivos gerais da “Casa da Encosta”, verificou-se a concretização, e até mesmo a intensificação, das atividades programadas, que foram as seguintes:

Atividades	Periodicidade 2024
Alojamento (permanente ou temporário)	Diária
Cuidados de Higiene Pessoal	Diária
Cuidados de Imagem	Diária
Apoio Psicossocial	Diária
Treino de Empowerment	Diária
Atividades lúdicas (inclui socioculturais)	Diária
Atividades na Comunidade	Semanal
Refeições	Diária
Apoio na Refeição	Diária
Administração Terapêutica	Diária
Acompanhamento em cuidados de saúde	81
Tratamento de Roupas	Diária

O Lar Residencial “Casa da Encosta” funcionou de forma consecutiva, durante os 12 meses do ano, assegurando a continuidade da prestação dos serviços da Organização, em conformidade com o esperado para a Resposta Social.

Outros indicadores a destacar:

Indicador	2024			Resultados		
	Meta	Resultado	Estado	2023	2022	2021
Total de clientes	-	20	-	12	20	21
Novos clientes	-	0	-	0	1	0
Candidatos em lista de espera	-	73	-	69	62	56
Candidatos informados sobre outras opções da comunidade (listagem)	-	73	-	69	62	56
Contratos estabelecidos (inclui temporários)	-	20	-	20	1	21
Rescisão de contratos	-	0	-	1	2	0

Indicador	2024			Resultados		
	Meta	Resultado	Estado	2023	2022	2021
Inadaptação à organização	-	0	-	0	0	0
Outros motivos	-	0	-	1	2	0
Taxa de rescisão de contratos	-	5%	-	5%	5%	0
Taxa de respostas a inscrições realizadas no período de 5 dias	-	100%	-	100%	100%	100%
Ocorrências	-	17	-	5	7	12
Emergência	-	7	-	1	0	1
Comportamental	-	10	-	3	5	9
Saúde	-	0	-	-	1	2
Outros	-	0	-	1	1	-

Em 2024, registou-se a rescisão de um contrato por motivo de falecimento do cliente.

Em 2024, o número total de clientes com contrato de alojamento permaneceu o mesmo, sendo que 12 são de carácter definitivo e 8 de carácter temporário.

O número de candidatos em Lista de Espera passou a ser de 73, continuando a evidenciar, a cada ano, um aumento da procura, por parte dos significativos, desta Resposta Social, face aos anos anteriores.

Ao longo do ano, registaram-se dezassete ocorrências no Lar Residencial, revelando um aumento das mesmas face a anos anteriores. Destas, 7 foram situações de emergência que necessitaram de referênciação à Linha Saúde 24 e/ou INEM. As ocorrências comportamentais, neste ano envolveram um maior número de clientes do que em anos transatos.

Todas as ocorrências foram intervencionadas no momento, analisadas pelo Gestor de PI do cliente que tomou as medidas adicionais necessárias, tendo levado ao reforço da articulação com a família e os diferentes serviços de saúde disponíveis na comunidade e consultas da especialidade ajustadas a cada situação específica.

Concretização dos objetivos

Com base nos resultados acima apresentados e respetiva análise das condições de operação, considera-se que os objetivos estabelecidos foram totalmente cumpridos.

10. Programa GAIAaprende +(i)

Principais Indicadores de Resultados

Indicador	2024			Resultados		
	Meta	Resultado	Estado	2023	2022	2021
Total de colaboradores envolvidos na atividade de Manualidades no 2º e 3º Ciclo	1	1	≈	1	1	2
Total de alunos envolvidos na atividade de Manualidades	≥ 45	46	≈	38	37	17
Universo de crianças/jovens envolvidos nas atividades de interrupção letiva	≥ 200	282	↑	212	102	38
Índice de satisfação de significativos (famílias) nas atividades de interrupção letiva	≥ 90%	92,5%	≈	91%	92%	96,4%
Índice de satisfação da Equipa nas atividades de interrupção letiva	≥ 80%	86%	↑	82%	81,5%	90,3%

Análise do Desempenho

O Programa Educativo *GAIAaprende +(i)* da Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia mantém as atividades direcionadas a todas as crianças/jovens com necessidades específicas (NE), matriculados nos estabelecimentos de ensino do concelho de Vila Nova de Gaia.

No ano letivo 2023/2024, foi dada continuidade à parceria, com o desenvolvimento das ações previstas, em articulação com o departamento de educação do município, os agrupamentos de escolas e as instituições parceiras.

A atividade de Manualidades acompanhou semanalmente 46 alunos do 2º e 3º ciclo nos AE de Dr. Costa Matos, Gaia Nascente, Valadares e na ES Dr. Joaquim Gomes Ferreira Alves.

Durante o ano letivo decorreram cinco pausas letivas, onde foram dinamizadas atividades de lazer com um programa adaptado a cada grupo de crianças/jovens inscritas e desenvolvido nas instalações dos polos definidos e na comunidade.

As interrupções letivas de novembro de 2023, Natal de 2023, fim do primeiro semestre e Páscoa de 2024 decorreram na EB Fernando Guedes. A interrupção do Verão de 2024 funcionou para as crianças do pré-escolar e 1º ciclo na EB Fernando Guedes e para os jovens do 2ª, 3ª ciclos e secundário na EB de Valadares, tendo se verificado um aumento do número de inscrições.

Participaram nestas atividades 282 crianças/jovens que frequentam diferentes escolas do concelho e de todas as faixas etárias. Verifica-se um aumento de inscrições de crianças que frequentam o pré-escolar.

Foram promovidos vários momentos de partilha com a dinamização de reuniões/ações de sensibilização, antecipando as pausas letivas, com os elementos que compõem as equipas, nomeadamente os assistentes operacionais do Município, destacados para este serviço.

Manteve-se também os momentos formais e informais de articulação com a equipa operacional das diferentes entidades parceiras.

As famílias e a equipa foram auscultadas no término da interrupção letiva do Verão para avaliação da satisfação com o Programa e partilha de sugestões de melhoria dos procedimentos e práticas.

11. Serviços de Suporte

11.1 Gestão de Transportes

O serviço de transporte deu resposta:

- Clientes de CACI nas deslocações entre casa e Cercigaia e nas deslocações para atividades na comunidade.
- Clientes de Lar Residencial nas deslocações necessárias à promoção do seu bem-estar (acompanhamento médico) e nas deslocações para atividades na comunidade;
- Clientes da Creche no âmbito de saídas à comunidade;
- Deslocações de técnicos das diferentes respostas sociais.

Em termos de resultados, apresentamos no quadro abaixo os principais indicadores:

Indicador	2024			Resultados		
	Meta	Resultado	Estado	2023	2022	2021
Clientes abrangidos pelo serviço de transporte (Casa-Cercigaia)	-	54	-	55	62	62
Clientes abrangidos pelo serviço de transporte (Operacionalização das atividades)	-	62	-	62	62	62

11.2 Nutrição e Alimentação

No decorrer do ano de 2024 a Cercigaia disponibilizou as seguintes refeições:

Creche: Lanche da manhã para sala dos 2 anos, almoço, lanche e reforço do lanche para as crianças que ainda permanecem na resposta social às 18H00;

CACI: Almoço;

Lar Residencial: Pequeno almoço, reforço da manhã, almoço, lanche, jantar e ceia;

Colaboradores: Almoço.

Foram contabilizadas e servidas um total de **42546** refeições.

Relativamente aos clientes foram avaliadas, juntamente com os seus responsáveis legais, as especificidades alimentares, e foram introduzidas todas as alterações necessárias. As ementas foram elaboradas pela nutricionista contratada para o efeito.

12. Outros Resultados

12.1 Continuidade dos Serviços/ Barreiras ao Acesso

Serviços com continuidade para 2025

- Serviço Intervenção Precoce
- Creche
- Centro de Recursos para a Inclusão
- Centros de Atividades Ocupacionais
- Lar Residencial
- Parceria com CMG – GAIAaprende+(i)

Principais Barreiras ao acesso

- Mantêm-se as dificuldades financeiras da organização, transversais ao sector, as quais se agravaram com o aumento de custos generalizado como consequência da atual situação geopolítica.

12.2 Gestão de Sugestões e Reclamações

As sugestões foram apresentadas através do sistema de avaliação da satisfação de partes interessadas. Foram apresentadas um total de **22 sugestões**, nomeadamente:

- Significativos dos clientes de CACI e Lar: Adequar os equipamentos e estruturas às necessidades dos clientes (1);
- Clientes de CACI e Lar: alimentação mais variada (2), realizar outras atividades que não constam do PII (5),
- Significativos das crianças de creche: alargar pré-escola (1), ajustar a gestão do período de funcionamento (3), introduzir refeição vegetariana e papa lactea sem açúcar adicionado (2); incluir a aprendizagem do inglês como atividades extra (1).
- Docentes e Orgãos de Gestão de CRI: manter o apoio a alunos que dele necessitam (1), manter os técnicos com os respetivos alunos (1) e usufruir de mais tempo de apoio prestado (5).

Foi efetuada a respetiva análise das sugestões apresentadas, tendo-se optado pela respetiva implementação sempre que considerada adequada e se reunidas as respetivas condições.

Foram apresentados os seguintes **elogios**:

- Colaboradores: “Boa articulação entre os diferentes serviços da Organização”, “Agradecer ao Conselho de Administração todo o apoio”, “Muito feliz com o trabalho que a Creche vem a desempenhar”, “Reitero o meu agradecimento a todo o Conselho de Administração sobre a

forma como lideram este projeto e o tornam, ano após ano, mais rico”, “Uma equipa unida, que trabalha em prol das crianças e que realiza diariamente um trabalho incrível”, “Bom funcionamento da Organização. Oportunidade de crescimento pessoal, evidente reconhecimento pelos colaboradores e pelo seu trabalho, gerando maior motivação e bem estar- profissional. Excelente comunicação com a coordenação e entreaajuda entre membros da equipa”.

- Significativos dos clientes de CACI e Lar: *“Agradeço à Cercigaia, nomeadamente aos colaboradores do CACI Mata e do LR, todo o cuidado que sempre demonstraram com o meu irmão, tanto no que diz respeito à sua saúde, como ao seu bem-estar”, “Penso que o meu familiar se sente muito satisfeito na Cercigaia.. Estamos muito satisfeitos com a relação/comunicação Cerci/família”, “Excelente relação interpessoal e familiar”; “Existência de diferentes atividades, proporcionando a promoção e a estimulação por diferentes vertentes da vida humana (cognitiva, física, lúdica, etc.)”;*
- Clientes de CACI e Lar: *“Quero agradecer à equipa técnica por me apoiar sempre que é necessário”, “Gosto muito da Cercigaia”, “ Estou muito satisfeita e não mudava nada”, “Gosto muito de vir para a Cerci com os meus colegas e gosto dos monitores”;*
- Significativos das crianças de creche: *“Adoramos a creche em todos os níveis...”, “A creche é um espetáculo. Toda a equipa é dedicada...Continuem assim”, “ Não sei qual é a formação das pessoas na creche mas confio naquilo que vejo fazerem”, “ Instituição de Excelência, uma referencia...”, “É a melhor creche do mundo” Uma equipa fantástica, dedicada, atenta...”...“Nos pirilampos posso estar sossegada ...”*
- CRI – Docentes e Órgãos de Gestão AE/E: *“Continuar com bom trabalho”, “Saliento o sucesso obtido com reflexo conjunto entre a escola e técnico CRI”, “Profissionais competentes e disponíveis para colaborar”, “Muito gratos pela disponibilidade e trabalho desenvolvidos...”, “é muito importante a continuidade deste trabalho conjunto”, “Mantém-se a qualidade do trabalho e a excelente relação institucional”.*

12.3 Avaliação da Satisfação das Partes Interessadas

Como forma a melhorar os serviços prestados na Cercigaia realizou-se a avaliação formal das diferentes partes interessadas através da aplicação de questionários de avaliação da satisfação. Os objetivos da aplicação dos questionários foram os de avaliar o nível de satisfação relativamente a aspetos específicos e globais da resposta social/organização e identificar pontos fortes e áreas de melhoria, e como resultado, definir novas metas a atingir.

De acordo com as especificidades das diferentes respostas sociais os questionários foram aplicados em diferentes momentos do ano.

	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro
Avaliação Satisfação Famílias - Creche		X			
Tratamento e Divulgação da Avaliação Satisfação - Creche			X		
Avaliação Satisfação CRI – Órgãos de Gestão, Docentes, Famílias, Alunos	X	X	X		
Tratamento e Divulgação da Avaliação Satisfação - CRI					X
Avaliação Satisfação Colaboradores		X			
Avaliação Satisfação CAO e Lar – Clientes e Significativos			X		
Avaliação Satisfação Parceiros			X		
Tratamento e Divulgação da Av. Satisfação Colaboradores, CACI, Lar e Parceiros					X

Não foram aplicados questionários de avaliação de satisfação aos significativos das crianças apoiados pelo serviço da Intervenção Precoce, uma vez que os técnicos de intervenção precoce da organização estão destacados para desempenhar as suas funções na ELI Gaia Sul.

Assim, ao nível das diferentes partes interessadas, foram obtidos os seguintes resultados principais:

Indicador	2024			Resultados		
	Meta	Resultado	Estado	2023	2022	2021
Índice de satisfação de significativos – Creche	≥ 85%	99,2%	↑	100%	99,2%	98,1%
Índice de satisfação de significativos – CACI	≥ 85%	88,7%	↑	91,2%	91%	91,6%
Índice de satisfação de significativos – Lar	≥ 85%	91,5%	↑	91,5%	-	-
Índice de satisfação de clientes – CACI	≥ 85%	95%	↑	97,5%	96%	97,7%
Índice de satisfação de clientes – LAR	≥ 85%	97%	↑	97,6%	95%	90,7%
Índice de satisfação de alunos – CRI	≥ 90%	98%	≈	96%	94%	96%
Índice de satisfação de significativos – CRI	≥ 85%	90%	≈	92%	91%	89%
Índice de satisfação de docentes – CRI	≥ 85%	96%	≈	95%	96%	95%
Índice da satisfação do Órgãos de Gestão – CRI	≥ 85%	99%	↑	98%	95%	97%
Índice de satisfação de colaboradores da Cercigaia	≥ 95%	92%	≈	91,8%	90,7%	93,3%
Índice de satisfação dos Parceiros	≥ 95%	93,3%	↓	98%	94%	98%
Índice de satisfação equipa - GAIAaprende + (i)	≥ 80%	86%	↑	82%	81,5%	90,3%
Índice de satisfação significativos - GAIAaprende + (i)	≥ 90%	89,8%	≈	91%	92%	96,4%

Nota: No que se refere à Creche, CRI e GAIAaprende + (i) os valores apresentados são relativos ao ano letivo 2023/2024

Análise de Resultados

CAO|CACI

Globalmente, continuou a registrar-se uma tendência de estabilidade nos níveis de satisfação dos clientes os quais registam valores significativos.

Merece igual destaque o valor registado ao nível da "Prestação de Serviços" com um valor médio de 94% nos CACI e de 96% no LR. Destaca-se o Índice de Satisfação Global com um valor médio de 97% no CACI e 100% no LR.

Relativamente aos significativos registou-se, também, uma tendência de estabilidade nos níveis de satisfação os quais registam valores significativos destacando-se o Índice de Satisfação Global que se mantém nos 88,72% no CACI e 91,5% no LR. Merece igual destaque o valor registado ao nível da "Apreciação Global" que registou um valor médio de 90% nos CACI e de 93,3% no LR. O valor menos elevado foi registado ao nível das "Prestação de Serviços" com 90,1% no CACI e 89% no LR, o que, mesmo assim, evidencia um nível muito significativo de satisfação.

Este ano taxa de resposta de significativos diminui por relação ao ano anterior, passando de 82% para 63% no CACI e de 100% para 50%.

Centro de Recursos para a Inclusão

Em termos gerais os resultados da satisfação foram bastantes expressivos, revelando uma tendência estável nos níveis de satisfação alcançados, os quais variaram entre os 90% (Famílias) e 99% (Órgãos de Gestão). Destacam-se, ainda, os resultados da avaliação da continuidade e apoio do CRI, os quais, de forma genérica e por todos os grupos auscultados registaram valores de satisfação acima dos 95%. Como principal ponto negativo, destaca-se a participação dos vários grupos auscultados, que continua a apresentar resultados pouco expressivos. Destacamos a baixa participação das Famílias e dos Docentes cujo Índice de Resposta foi de 32% e 39%, respetivamente, tendo sido, globalmente, rececionadas menos respostas que no ano letivo anterior. Os Órgãos de Gestão mantiveram um nível de participação idêntico ao ano letivo anterior, isto é, ainda inferior a 50%.

Pela positiva, destaca-se a participação dos Alunos, com um Índice de Resposta perto dos 70%.

Apesar do esforço de sensibilização para a importância da auscultação e do esforço na identificação de todos os interessados através do envio de links individualizados para os questionários aplicados aos grupos de Docentes e Órgãos de Gestão, para além da baixa participação, continua a registrar-se a ausência total de respostas nestes grupos em alguns dos Agrupamentos de Escolas/ Escolas não Agrupadas com as quais o CRI da Cercigaia tem parceria, diminuindo o potencial de representatividade e impacto desta importante ferramenta de auscultação.

Globalmente, o Índice de Satisfação com a Parceria de CRI mantém a tendência de subida, tendo registado 96%, evidenciando o esforço coletivo no desenvolvimento de um trabalho inclusivo e que constitua um apoio efetivo para os alunos e diversos agentes educativos.

Creche

Os questionários de avaliação de satisfação das famílias foram enviados para os domicílios em formato papel. Foram avaliadas as seguintes dimensões: Instalações, Orientação para o Cliente; Direitos e Autodeterminação; Relacionamento, respeito e confidencialidade; Serviços; Inclusão e Comunidade; Apreciação Global e os Procedimentos de Segurança relacionados com a COVID19.

Foram enviados 46 questionários e recebidos 46 o que perfaz um índice de resposta de 100%.

O facto de as famílias terem possibilidade de se identificarem permitiu que fosse possível calcular o índice de satisfação por sala, o qual este em linha com o resultado global.

É possível concluir que as famílias estão totalmente satisfeitas com o desempenho da creche.

Colaboradores

Em termos globais continua a registar-se uma tendência de estabilidade nos níveis de satisfação dos colaboradores, os quais têm vindo a apresentar valores significativos conforme evidencia o quadro acima, destacando-se o Índice de Satisfação Global dos Colaboradores que registou 92%. Neste âmbito, importa destacar que todas as questões registaram nível de satisfação acima de 80%, e que 27 das 32 questões registaram níveis de satisfação acima de 90%

À semelhança do registado em 2023 verifica-se que os valores mais baixos são relativos às questões 3 e 4, "Adequação das instalações e equipamentos" e "Equipamentos e/ou materiais existentes para o exercício da sua função" com 84 e 85%, respetivamente, evidenciando o empenho crescente dos colaboradores na qualidade e adequação dos serviços prestados às necessidades e expectativas dos clientes.

Em face da perceção e tendência que se tem vindo a registar, considera-se adequado efetuar um levantamento junto dos colaboradores com o objetivo de identificar necessidades ao nível dos equipamentos e materiais de modo a poder colmatar eventuais necessidades.

No que se refere aos níveis mais elevados de satisfação, mais uma vez mantem-se a tendência registada no período homólogo, com as questões 1 e 28, "Importância da realização da missão da Cercigaia" e "Respeito pela privacidade e intimidade do cliente" a registarem 96% seguidas da questão 31 "Confidencialidade no tratamento dos dados dos clientes e famílias", a qual registou um nível de satisfação de 95%. Também significativa foi a participação e envolvimento dos colaboradores neste momento de avaliação, a qual tem registado uma tendência crescente, tendo sido distribuídos 71 questionários e rececionados 67, o que corresponde a um Índice de Resposta de 94%.

Parceiros

A avaliação da satisfação foi medida por recurso à aplicação de um questionário do Google Forms de forma a facilitar/aumentar a participação dos parceiros no processo de avaliação. Foi também revisto o conteúdo do questionário.

Apesar do número considerável de Parceiros da organização, e da insistência junto destes, apenas foram preenchidos 13 questionários. Apesar da elevada satisfação dos parceiros, consideram que existe possibilidade de melhoria na “resposta às necessidades e/ou expectativas da comunidade” que poderá estar diretamente relacionada com a insuficiência de resposta para as necessidades da comunidade.

GAIAaprende + (i)

A avaliação da satisfação relativa ao funcionamento dos períodos de interrupção letiva foi realizada no final da interrupção letiva do verão nos dois polos em funcionamento, EB Fernando Guedes e EB2,3 de Valadares. Nos questionários houve a possibilidade de mencionar os períodos de frequência das atividades ao longo do ano letivo de 2023/2024.

Os questionários de avaliação de satisfação das famílias foram enviados em formato papel. Os questionários para a Equipa através do Google Forms.

Globalmente, os valores de satisfação das famílias registados são muito significativos, destacando-se as seguintes variações:

Fernando Guedes - "Desenvolvimento das atividades na comunidade" e "Informação sobre a participação do seu educando" com 89% e "Existência do Programa GAIAaprende+(i)" com 99%.

Valadares - "Instalações afetas ao Programa GAIAaprende +(i)" com 77% e "Existência e Manutenção do Programa GAIAaprende+(i)" com 97%.

De destacar o aumento da participação das famílias nesta auscultação, tendo sido registado um Índice de Resposta global de 60%.

Globalmente, o Índice de Satisfação com o desenvolvimento do Programa GAIAaprende+(i) alcançou o valor de 90%, tendo registado um decréscimo face ao período homólogo, maioritariamente como reflexo dos valores globalmente mais baixos registados em Valadares.

No que se refere aos resultados e sugestões apresentadas, a maioria das quais relacionada com a elevada satisfação com o Programa. No entanto, a considerar que poderá ser melhorada a partilha de informação e/ou imagens das atividades desenvolvidas, bem como o alargamento dos períodos de funcionamento do Programa.

O Índice de Satisfação da Equipa registou uma evolução positiva significativa, tendo alcançado os 86%, variando entre os 88% em Fernando Guedes e os 84% em Valadares. Importa destacar que, talvez por atender um número mais significativo de crianças e jovens, Valadares regista valores mais baixos de satisfação tanto na Equipa como nas Famílias.

A auscultação alcançou um Índice de Resposta significativo, com 78%, tendo registado 81% em Fernando Guedes e 75% em Valadares.

Com um carácter ocupacional e de lazer, o Programa deve potenciar mais vivências na comunidade e nos interesses dos próprios, permitindo uma maior leveza na participação e um enfoque na diversão associada aos períodos de férias.

13. Gestão e Desenvolvimento de Colaboradores

13.1 Avaliação Desempenho dos Colaboradores

O processo de Avaliação de Desempenho de Colaboradores da Cercigaia mantém-se como instrumento fundamental na promoção de uma cultura de mérito, no desenvolvimento dos colaboradores e na melhoria da qualidade dos serviços prestados.

O processo de Avaliação de Desempenho do Colaborador passou a integrar as seguintes etapas:

- A) Realização da autoavaliação e heteroavaliação (8 a 19 julho)
- B) Avaliação do Plano de desenvolvimento individual do colaborador 2023/2024 (22 julho a 2 agosto)
- C) Tratamento de dados e aprovação dos resultados (5 agosto a 6 setembro)
- D) Divulgação de resultados (9 setembro)
- E) Elaboração do Plano de desenvolvimento individual do colaborador 2024/2025 (11 a 27 setembro)

A classificação final de cada colaborador resultou da média ponderada das seguintes classificações:

- Autoavaliação, a classificação obtida contribui em 35% para a classificação final
- Heteroavaliação, a classificação obtida contribui em 35% para a classificação final
- Plano de desenvolvimento individual do colaborador, o seu cumprimento contribui em 30% para a classificação final.

Os dados que são apresentados retratam o desempenho da organização referente ao terceiro trimestre de 2023 e primeiro semestre de 2024, tendo sido avaliados todos os colaboradores que à data apresentavam vínculo com a Organização.

No período agendado para a realização da avaliação de desempenho, dos 70 colaboradores com vínculo à Organização, quatro não realizaram avaliação de desempenho por se encontrarem de baixa médica/seguro e três colaboradores por não terem exercido funções por um período mínimo de 6 meses.

Foram avaliados sessenta e três (63) colaboradores, que corresponde a uma taxa de colaboradores avaliados de 90%.

Em termos de competências por grupos funcionais os resultados foram os seguintes:

	Global	Grupo Funcional			
	Organização 92%	Suporte 88%	Operacional 96%	Técnicos 91%	Gestão 93%
Compromisso com a Organização	90%	94%	95%	86%	84%
Orientação para o cliente	88%	94%	93%	83%	82%
Autonomia e Iniciativa	87%	95%	93%	75%	83%
Trabalho em equipa	92%	97%	98%	88%	85%

	Global	Grupo Funcional			
	Organização 92%	Suporte 88%	Operacional 96%	Técnicos 91%	Gestão 93%
Respeito pelo Outro	92%	97%	96%	90%	84%
Comunicação e Empatia	91%	97%	96%	80%	83%
Capacidade de resolução de problemas	91%	97%	96%	86%	85%
Liderança e Gestão de Equipas	83%				83%

Dos 63 colaboradores avaliados, seis não cumpriram nenhuma das propostas apresentadas, um apresentou o PDI parcialmente cumprido e oito não contemplavam a realização de PDI.

Após a ponderação, os resultados obtidos por resposta social foram os seguintes:

Creche	IP	CRI	CACI SOL	CACI Mata	CACI Bem Estar	Lar Residencial	Suporte
98%	86%	87%	96%	97%	98%	95%	83%

Resultante da avaliação de desempenho foram atribuídos 211 dias de férias adicionais, a título de reconhecimento do desempenho individual.

13.2 Recrutamento e Gestão de colaboradores

Indicador	2024			Resultados		
	Meta	Resultado	Estado	2023	2022	2021
Total de colaboradores	-	73	-	70	75	72
Necessidades de recrutamento	-	7	-	9	8	8
Entrevistas de recrutamento	-	10	-	10	8	8
Admissão de novos colaboradores	-	7	-	9	8	8
Estágios académicos/curriculares	-	24		15	0	0
Voluntários	-	4	-	5	4	4

Em 2024 verificaram-se as seguintes saídas de colaboradores: um terapeuta da fala do serviço de Intervenção Precoce e um motorista. Os novos colaboradores foram admitidos em diferentes respostas sociais de acordo com as necessidades identificadas, nomeadamente CRI (dois técnicos), GAIAaprende+(i) (três professores), serviço de suporte (um motorista) e Intervenção Precoce (um técnico).

O número de colaboradores diz respeito ao total contabilizado ao longo do ano.

Apesar de terem sido realizadas um número significativo de entrevistas, nem sempre foram cumpridos todos os procedimentos associados, nomeadamente ao nível da utilização do Guião de Entrevista, uma vez que uma parte significativa das admissões foram de candidatos que já haviam exercido as mesmas funções na Organização.

A Cercigaia acolheu 24 estágios nas diferentes respostas sociais: 12 estágios de enfermagem, nove estágios de fisioterapia e três estágios de psicologia, todos desenvolvidos em CACI. Os estágios foram provenientes de quatro estruturas parceiras e os alunos perfizeram um total de 1566 Horas.

Relativamente, ao voluntariado no ano 2024, na Cercigaia, contamos com a presença assídua de uma voluntária, através do Banco de voluntários da Câmara de Gaia, durante todo o ano de segunda a quinta-feira, das 09:30 às 16:00, no CACI SOL, e sempre que necessário, noutra resposta social.

Através do acordo de parceria com o voluntariado universitário do Projeto V.O.U. Cuidar, com sede no Instituto de Ciências Biomédicas Abel Salazar no Porto, foi acolhida uma voluntária um voluntário no CACI Mata (15H30) uma voluntária no CACI Sol (43horas) e uma voluntária no CACI Bem Estar (24 horas). Os voluntários têm uma colaboração direta diferentes atividades e dinâmicas de funcionamento das respostas sociais e consequentemente com os clientes.

13.3 Formação e Desenvolvidos dos colaboradores

A formação dos colaboradores na Cercigaia é essencial para garantir um atendimento de qualidade e uma abordagem inclusiva no apoio às pessoas com deficiência. Através das ações de formação, os profissionais desenvolvem competências técnicas e humanas, aprimorando o seu desempenho e alinhando-se com as melhores práticas. Essa formação não só melhora a qualidade dos serviços prestados, como também fortalece o espírito de equipa e o compromisso com a missão da instituição. Investir no desenvolvimento dos colaboradores é, portanto, fundamental para a evolução e o impacto positivo da Cercigaia na comunidade.

Em termos de resultados, apresentamos no quadro abaixo os principais indicadores:

Indicador	2024			Resultados		
	Meta	Resultado	Estado	2023	2022	2021
Ações de formações previstas	112	112	≈	121	16	171
Ações de formações não previstas	SM	24	-	22	79	47
Ações de formações realizadas	136	136	≈	143	16	218
Taxa de execução do Plano Anual de Formação (PAF)	100%	98%	≈	100%	100%	100%
Taxa de colaboradores envolvidos na formação	100%	96%	≈	97%	94%	99%
Volume global de formação	SM	2716	-	3773	3267	5149

Indicador	2024			Resultados		
	Meta	Resultado	Estado	2023	2022	2021
Colaboradores envolvidos na formação	72	70	≈	68	68	71

14. Gestão de Parcerias

A Cercigaia desempenha um papel fundamental na inclusão e as parcerias são essenciais para fortalecer essa missão. A colaboração com entidades públicas, empresas e a comunidade permite ampliar a oferta de serviços, garantindo um apoio mais abrangente e especializado às pessoas apoiadas.

O apoio financeiro e material proveniente de colaborações estratégicas ajuda a manter e expandir os projetos da Cercigaia, assegurando a continuidade das suas atividades e a qualidade dos serviços prestados.

Indicador	2024			Resultados		
	Meta	Resultado	Estado	2023	2022	2021
Parceiros	≥ 55	68	↑	63	54	51
Parcerias	≥ 56	73	↑	63	60	56
Parcerias Institucionais	-	47	-	51	47	43
Parcerias de prestação de serviços	-	26	-	12	13	13

15. Melhoria Contínua e Projetos de Inovação

Em 2024 foi dada continuidade à implementação das medidas para concretizar a transição de Centro de Atividades Ocupacionais para Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão tal como está previsto na Portaria n.º 92-A/2023 de 28 março. Destaca-se a implementação do Plano Individual de Inclusão de acordo com as orientações e a implementação da Escala de Qualidade de Vida – Gencat para os clientes de CACI.

Dado o volume de atividades e a necessidade de maximizar o uso dos nossos recursos, optamos por registrar formalmente apenas as mudanças de maior impacto ou relevância estratégica. As restantes ações de melhoria, ainda que importante, são comunicadas e implementadas no decorrer do serviço. A ausência de um registo formal não compromete a eficácia das melhorias implementadas, uma vez que a Organização mantém um acompanhamento rigoroso e criterioso dos resultados alcançados.

Assim, no âmbito da implementação do Plano de Conformidade de suporte à transição do Sistema da Qualidade para a versão 2018 do referencial EQUASS Assurance, foi dada especial atenção à consolidação da implementação das alterações necessárias para garantir a conformidade do Sistema de

Gestão da Qualidade com as orientações decorrentes da transição CAO/ CACI, nomeadamente no que se refere à reestruturação da oferta de serviços, abordagem à Qualidade de Vida e às adaptações decorrentes da necessidade de implementar o Plano Individual de Inclusão para todos os clientes de CACI e Lar.

Adicionalmente, e como refletido no ponto anterior, tem sido desenvolvido um esforço acrescido ao nível do envolvimento com a comunidade, ao nível de parceiros e parcerias, fundamentais no âmbito da reestruturação dos serviços (CAO/CACI), no desenvolvimento de novas oportunidades de envolvimento de clientes, enquanto ação fundamental à mudança de paradigma, trazendo visibilidade ao trabalho da Organização, e à efetivas inclusão das pessoas com deficiência e/ou incapacidade, e também fundamentais para o crescimento e sustentabilidade da Organização, possibilitando uma oferta melhorada de recursos e serviços.

Em termos de projetos de inovação, temos a destacar:

- ***Snoezelen POP UP:*** Espaço amovível para realização de Terapia de Snoezelen (estimulação multissensorial) para que possa ser transportado não só a todas as respostas sociais da organização como também a outras estruturas e organizações da comunidade. O apoio necessário para o transporte, montagem e dinamização desta terapia no espaço pop up em locais externos da comunidade, será desempenhado por clientes dos centros de atividades ocupacionais no âmbito de uma atividade socialmente útil (ASU).
- ***Cores e Sabores:*** Desenvolvimento da marca de produtos elaborados pelos clientes de CACI, designada “CORES E SABORES e identificação de pontos de venda dos produtos na comunidade. Para a operacionalização deste projeto será realizada uma reunião mensal, presencial ou por meios telemáticos, com todos os intervenientes na produção de produtos (monitores e clientes), sendo todo o processo de desenvolvimento gerido pela Terapeuta Ocupacional de CACI;
- ***Voluntariado:*** Voluntariado por 5 clientes, na Associação de Solidariedade Social dos Idosos de Canidelo (ASSIC) e Lar ASA LAPI-Norte, tendo a cadência quinzenal e mensal, respetivamente;
- ***Jardim Sensorial:*** Utilização do jardim sensorial para o desenvolvimento de atividades terapêuticas de estimulação dos sentidos, proporcionando momentos de bem estar e descoberta, bem como promover a reabilitação e a redução do stress, de todos os jovens e adultos com deficiência intelectual da CERCIGAIA.

ANEXOS

Recursos Humanos

Colaboradores (2023)	N.º	Outsourcing
Coordenador/Responsável Serviço a)	7	Técnico Oficial de Contas
Diretor de serviços administrativos	1	Higiene, Segurança e Saúde no Trabalho
Tesoureiro	1	HCCP
Psicólogo	5	Recolha de OAU
Assistente Social	3	Apoio Jurídico
Fisioterapeuta	2	Consultoria (Qualidade)
Terapeuta da Fala	6	Mediador de Seguros
Terapeuta Ocupacional	5	Apoio informático/ software
Educadora Infância	3	Apoio ao sistema telefónico
Auxiliar de Ação Educativa	8	Desratização
Vigilante	5	Manutenção Ascensores/elevadores
Animadora Socio Cultural	1	Vigilância e Segurança
		Mecânica automóvel
Monitor CAO	9	Total de Colaboradores 70 Contrato Efetivos 67 Contrato a Termo 3 Técnicos que acumulam funções a)
Auxiliar de Lar	9	
Administrativo	3	
Motorista	3	
Cozinheira	1	
Ajudante Cozinha	3	
Empregada Limpeza	4	
Serviços Gerais	1	

Recursos Físicos

Compostos por 4 Edifícios em utilização permanente dos quais 2 são propriedade da CERCIGAIA:

Edifícios do CAO da MATA localizado na Cooperativa Tripeira, devidamente equipado composto por:	2 Salas atividades ocupacionais 1 Gabinete de técnicos 3 Wc's 1 Copa
Edifícios do CAO Bem-estar, Serviço Intervenção Precoce e CRI localizado na Escola E/B1 de S. Paio, devidamente equipado composto por:	2 Salas atividades ocupacionais 2 Sala de Intervenção 2 Gabinete de técnicos 1 Sala de Arquivo 1 Sala de reuniões/formação 1 Sala/Vestiários 1 Cozinha 3 Wc's 1 Arrumo
Edifícios do CAO do Sol e Lar residencial Casa da Encosta localizado em Canidelo, devidamente equipado composto por:	1 Sala de convívio 1 Gabinete de Direção com 1 WC 7 Quartos duplos 1 Quarto com 1 wc 1 Gabinete auxiliar 1 Refeitório com cozinha 1 Despensa 4 Wc's 5 Salas ocupacionais 1 Gabinete de técnico 1 Secretaria 3 Wc's 1 Despensa 1 Garagem 2 Arrumos 1 Arrumos do serviço de economato
Edifícios da Creche localizado em Lavadores, devidamente equipado composto por:	4 salas de atividades 2 gabinetes de técnicos 1 Refeitório 1 Cozinha 1 arrumos 2 Despensa 1 Lavandaria 1 vestiário feminino c/ wc 1 vestiário masculino c/ wc 1 sala de funcionários 1 secretaria 1 wc para as crianças 1 wc feminino 1 wc masculino 1 Garagem
6 Viaturas ligeiras	1 Viatura com 5 lugares 3 Viaturas com 9 lugares 2 Viaturas com 7 lugares + 2 lugares adaptados

Diretora Técnica do CACI Bem Estar Sandra Dias

Diretora Técnica do CACI Mata Sílvia Gonçalves

Diretora Técnica do CACI Sol Sara Santiago Alves

Diretora Técnica do Lar Residencial – Casa da Encosta Sandra Reis

Coordenadora do Serviço de Intervenção Precoce Sílvia Gonçalves

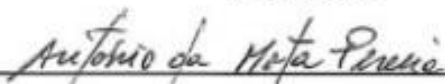
Coordenadora do Centro de Recursos para a Inclusão Mónica Almeida

Coordenadora da Creche Pirilampo Cresce Andreia Dias

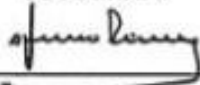
Coordenadora da Gestão da Qualidade Sílvia Gonçalves

O Conselho de Administração

Presidente



Tesoureiro



Secretária



CERCIGAIA

RESULTADOS POR RESPOSTA SOCIAL

DO EXERCICIO

DO ANO 2024



Contabilidade | Projectos | Construção Civil

Rua 14 de Outubro, n.º 653 4430-051 Mafamude VNG

Tel 223 711 103 Fax 223 791 949 Tlm 914396678

E-mail: geral@MJamorim.com - www.MJAMORIM.com

CONTA	DESCRITIVO	CAO MATA	CAO SOL	CAO BEM ESTAR	LAR	INTERV. PRECOCE	CRI,S	CRECHE	GAIAPRENDE+	TOTAL 2024
71111	Vendas Pirilampo	18 516,41	18 516,41	18 516,41	18 516,41	0,00	0,00	18 516,41	0,00	92 582,05
71115	Vestuário	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1 201,00	0,00	1 201,00
71		18 516,41	18 516,41	18 516,41	18 516,41	0,00	0,00	19 717,41	0,00	93 783,05
72117	Matrículas e mensalidades	30 279,17	49 688,98	16 295,85	28 262,72	0,00	0,00	51 927,72	11 090,94	187 545,38
722	Quotizações	2 173,90	2 173,91	2 173,91	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	6 521,72
723	Atividades Sociais	76,37	152,79	0,00	0,00	0,00	0,00	152,79	0,00	381,95
72		32 529,44	52 015,68	18 469,76	28 262,72	0,00	0,00	52 080,51	11 090,94	194 449,05
7431	Subscrições de Ações	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
74		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
7511329	Centro Distrital Seg. Social	161 922,88	242 884,16	97 153,70	213 374,53	92 576,83	0,00	244 021,55	0,00	1 051 933,65
7513	DGEST	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	252 356,45	0,00	0,00	252 356,45
7514	IEFP	3 419,33	7 162,60	3 419,32	4 341,29	0,00	0,00	2 821,30	0,00	21 163,84
7518	Município Vila Nova de Gaia	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	353 011,05	353 011,05
75	SETOR PUBLICO ESTATAL	165 342,21	250 046,76	100 573,02	217 715,82	92 576,83	252 356,45	246 842,85	353 011,05	1 678 464,99

CONTA	DESCRITIVO	CAO MATA	CAO SOL	CAO BEM ESTAR	LAR	INTERV. PRECOCE	CRI,S	CRECHE	GAIAPRENDE+	TOTAL 2024
	Donativos /Subsidios									
7515	Junta freguesia de Canidelo	0	0	0	0	0	0	550	0	550,00
752011	M.F. Martins Lda	290,00	290,00	290,00	296,20	0,00	0,00	296,20	0,00	1 462,40
752012	Ruben Severino- Mediação Imobiliaria Unip	120,00	120,00	120,00	120,00	0,00	0,00	120,00	0,00	600,00
752013	Suldouro SA	6,20	6,20	6,20	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	18,60
752014	Francisco Fernandes Guedes Lda	120,00	120,00	120,00	120,00	0,00	0,00	120,00	0,00	600,00
752015	M.J. Amorim Lda	60,00	60,00	60,00	60,00	0,00	0,00	60,00	0,00	300,00
752016	Magop Euro - Comercio Químicos Lda	100,00	100,00	100,00	100,00	0,00	0,00	100,00	0,00	500,00
752018	Sword Health SA	75,32	75,32	75,32	75,32	0,00	0,00	75,32	0,00	376,60
752017	Clinica Dentaria Celeste Silva Lda	20,00	20,00	20,00	20,00	0,00	0,00	20,00	0,00	100,00
752019	Decorgel - Produtos alimentares SA	910,00	910,00	910,00	910,00	0,00	0,00	910,00	0,00	4 550,00
752021	Donativos Particulares	1 753,25	1 753,25	1 753,24	1 753,24	0,00	0,00	1 753,24	0,00	8 766,22
7520213	Hisense Iberia - Sucursal em Portugal Lda	0,00	0,00	0,00	176,09	0,00	0,00	0,00	0,00	176,09
752032	Irmãndona Supermercado Unipessoal Lda	4 610,11	4 610,11	4 610,11	4 610,11	0,00	0,00	4 610,11	0,00	23 050,55
752033	BP Portugal	150,00	300,00	75,00	0,00	0,00	0,00	225,00	0,00	750,00
752034	Restaurante San Gallo	120,00	120,00	120,00	120,00	0,00	0,00	120,00	0,00	600,00
752035	JMV Jose Maria Vieira SA	12,47	12,47	12,47	12,47	0,00	0,00	12,46	0,00	62,34
752038	Farmacontinente - Wells Arrabida Shopping	320,18	320,18	320,18	320,18	0,00	0,00	320,18	0,00	1 600,90
752039	Dreammedia Portugal Sa	35,05	35,05	35,05	35,06	0,00	0,00	35,06	0,00	175,27
		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
781	Consignação IVA/IRS/FCT	3 439,92	3 439,92	3 439,92	3 439,91	0,00	0,00	3 439,91	0,00	17 199,58
788	Reembolso Seguro	1 605,01	1 605,01	969,61	1 287,30	317,71	635,42	1 331,82	0,00	7 751,88
7883	Outros(Credito Amortizações subsidios)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	10 685,37	0,00	10 685,37
7883	Portugal 2020 Amortiz. Equipamentos Sociais	7 911,17	7 911,17	7 911,17	7 810,29	0,00	0,00	0,00	0,00	31 543,80
782 / 788	Descontos e correções	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		21 658,68	21 808,68	20 948,27	21 266,17	317,71	635,42	24 784,67	0,00	111 419,60

TOTAL de Proveitos	238 046,74	342 387,53	158 507,46	285 761,12	92 894,54	252 991,87	343 425,44	364 101,99	2 078 116,69
---------------------------	------------	------------	------------	------------	-----------	------------	------------	------------	--------------

DESCRITIVO	CAO MATA	CAO SOL	CAO BEM ESTAR	LAR	INTERV. PRECOCE	CRIS	CRECHE	GAIAPRENDE+	TOTAL 2024
Custo com Pirilampo	4 950,00	4 950,00	4 950,00	4 950,00	4 950,00	4 950,00	4 950,10	4 950,00	39 600,10
DESCRITIVO									
Outros fornecimentos									
6221 Trabalhos especializados	3 045,67	3 049,36	3 045,67	3 044,48	2 859,97	7,38	14 827,42	0,00	29 879,95
6222 Publicidade	112,11	119,99	104,25	95,91	21,49	21,66	100,35	0,00	575,76
6223 Vigilância	1 228,82	140,95	977,08	140,97	0,00	0,00	2 130,91	0,00	4 618,73
6224 Honorários	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	14 604,50	150,00	14 754,50
6226 Conservação e Reparação	28 801,43	30 487,10	28 812,83	29 278,04	0,00	0,00	11 487,37	278,95	129 145,72
6227 Serviços Bancários	83,11	83,11	0,00	0,00	0,00	0,00	251,91	0,00	418,13
6231 Ferramentas e Utensílios	19,83	19,83	19,83	542,48	0,00	0,00	59,49	0,00	661,46
6232 Livros e Documentação	12,00	12,00	12,00	12,00	0,00	0,00	12,00	0,00	60,00
6233 Material de Escritório	372,34	1 425,82	372,34	6,00	0,00	2 141,36	3 049,18	191,31	7 558,35
6234 Artigos para Oferta	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
6235 Material didático	0,75	3,00	17,25	0,00	0,00	4,50	1 038,66	3 901,04	4 965,20
62383 Vestuário e calçado	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	773,42	0,00	773,42
62384 Despesa com Alimentação	9 918,17	20 253,42	9 917,01	10 216,08	0,00	0,00	25 396,81	5 210,84	80 912,33
62381/2/8 Outras despesas diversas(higiene/farmacia)	310,15	301,76	298,83	586,31	4,71	12,65	299,44	934,45	2 748,30
346,94 Eletricidade	346,94	7 521,81	173,47	6 935,14	0,00	0,00	3 699,48	0,00	18 676,84
6242 Combustíveis	4 464,14	8 928,29	2 232,11	0,00	0,00	0,00	6 695,84	900,00	23 220,38
6243 Água	778,77	4 283,08	389,37	2 336,22	0,00	0,00	1 479,90	0,00	9 267,34
6248 Gás	550,73	3 337,19	275,37	1 844,53	0,00	0,00	608,39	0,00	6 616,21
6251 Deslocações	339,24	339,24	339,24	378,77	0,00	13 936,22	339,25	0,00	15 671,96
6261 Rendas e alugures	1 677,82	2 796,45	559,37	554,24	0,00	0,00	5,14	0,00	5 593,02
6262 Comunicação	3 834,95	6 389,33	1 280,44	1 280,45	0,00	0,00	3,34	0,00	12 788,51
6263 Seguros	1 213,49	1 209,87	578,39	871,82	280,42	560,79	1 121,56	2 678,65	8 514,99
6265 Contencioso e Notariado	43,00	43,00	43,00	43,00	0,00	0,00	43,00	0,00	215,00
6266 Despesas de representação	8,00	8,00	8,00	8,00	0,00	0,00	8,00	0,00	40,00
6267 Limpeza Higiene Conforto	1 497,56	7 500,00	1 504,82	4 476,67	0,00	0,00	1 199,26	8 878,85	25 057,16
62681 Licenças e Taxas camarárias	48,00	48,00	48,00	48,00	0,00	0,00	48,00	0,00	240,00
62682 Terapias assistidas, Passeios, ASU	288,40	391,35	0,00	0,00	0,00	0,00	7 562,84	286 199,87	294 442,46
	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Serv. Externos	58 995,42	98 691,95	51 008,67	62 699,11	3 166,59	16 684,56	96 845,46	309 323,96	697 415,72

Gastos com o Pessoal		CAO MATA	CAO SOL	CAO BEM ESTAR	LAR	INTERV. PRECOCE	CRI,S	CRECHE	GAIAPRENDE+	TOTAL 2024
63211/63213	Remunerações certas	95 363,22	133 687,82	70 358,07	115 817,34	38 452,71	127 479,34	177 820,16	29 764,58	788 743,24
6323	Sub Ferias	19 213,64	25 658,32	12 732,24	22 408,96	6 224,86	27 311,36	33 483,84	4 196,94	151 230,16
6324	Sub Natal	9 536,98	11 429,41	6 205,25	12 952,73	3 532,56	11 815,36	16 298,97	2 507,97	74 279,23
6322	Remunerações adicionais	5 695,20	3 334,47	4 272,45	34 964,57	0,00	12 990,77	7 549,31	3 356,22	72 162,99
634	Indemnizações	0,00	0,00	0,00	1 136,61	0,00	2 177,06	0,00	1 353,00	4 666,67
6351	Encargos s/remunerações	27 240,76	37 022,52	19 370,21	40 537,94	10 751,34	40 559,89	49 898,50	8 649,32	234 030,48
636	Seg acid trabalho	2 025,33	2 025,33	1 012,69	1 518,96	506,30	1 012,71	2 025,31	0,00	10 126,63
6387/6389	Out. Gast. c/pessoal	386,44	386,44	193,22	289,84	96,62	193,22	386,44	0,00	1 932,22
Total Custos com Pessoal		159 461,57	213 544,31	114 144,13	229 626,95	59 564,39	223 539,71	287 462,53	49 828,03	1 337 171,62
642	Amortizações do exercicio	10 018,08	10 018,08	10 018,08	8 475,70			10 761,43		49 291,37
68 Outros Gastos e Perdas										
681	Imposto Selo / Taxas									
688322	UDIPSS Porto / Bombeiros	85,50	85,50	85,50	85,50	85,50	0,00	85,50	0,00	513,00
688321	Quaotizações Fenecerci	240,00	240,00	240,00	240,00	240,00	0,00	240,00	0,00	1 440,00
688326	Bombeiros Voluntarios Coimbrões	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	0,00	30,00	0,00	180,00
68881	Encargos não devidamente documentados	0,00	0,00	0,00	0,70	0,00	0,00	0,00	0,00	0,70
Gastos/Perdas Financiam.		355,50	355,50	355,50	356,20	355,50	0,00	355,50	0,00	2 133,70
6911	Juros emprestimos									
6915	Outros Juros									
		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL CLASSE 6		233 780,57	327 559,84	180 476,38	306 107,96	68 036,48	245 174,27	400 375,02	364 101,99	2 125 612,51
Descritivo		CAO MATA	CAO SOL	CAO BEM ESTAR	LAR	INTERV. PRECOCE	CRI,S	CRECHE	GAIAPRENDE+	TOTAL 2024
Proveitos	Total de proveitos	238 046,74	342 387,53	158 507,46	285 761,12	92 894,54	252 991,87	343 425,44	364 101,99	2 078 116,69
Custos	Total de custos	233 780,57	327 559,84	180 476,38	306 107,96	68 036,48	245 174,27	400 375,02	364 101,99	2 125 612,51
	Resultado Líquido	4 266,17	14 827,69	-21 968,92	-20 346,84	24 858,06	7 817,60	-56 949,58	0,00	-47 495,82

Parecer da Técnico Oficial de Contas

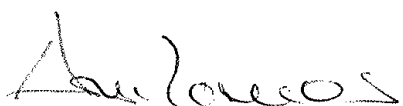
Ex.mos Srs.

CERCIGAIA – Cooperativa de Educação, Reabilitação, Capacitação e Inclusão de Gaia

Parecer do Contabilista Certificado

No exercício da minha função como Contabilista Certificado, referente aos aspetos Contabilísticos e Fiscais do ano de 2024, venho por este meio relatar.

Todos os procedimentos fiscais e contabilísticos foram realizados em conformidade com os códigos fiscais vigentes, seguindo as normas do SNC - Sistema de Normalização Contabilística, princípios de Normalização Contabilística, bem como as Diretrizes Comunitárias. Dessa forma, está garantida a precisão das informações apresentadas nas Demonstrações Financeiras do exercício de 2024, sob minha responsabilidade, com um resultado líquido negativo no montante de 47.495,82€.



CC – 228 705 290 ANA LEMOS

20-02-2024

228705290

88955

Parecer do Conselho Fiscal

No exercício das competências que nos são atribuídas, verificamos toda a contabilidade nomeadamente documentos, extratos bancários, extratos de contas, balancetes, e o apuramento de resultados e balanço, estando os mesmos devidamente arquivados por ordem sequencial numérica e os balancetes e as contas finais devidamente emitidas.

Todos os documentos verificados estão em conformidade com a lei em vigor, e as despesas apresentadas foram devidamente justificadas e enquadram-se na normal atividade da nossa Cooperativa.

Os Custos do Exercício foram de 2.125.612.51€

Os Proveitos do Exercício foram de 2.078.116.69€

O Resultado Líquido Negativo é de 47.495.82€

O Conselho Fiscal tem conduzido a sua atuação em estreita colaboração com o Conselho de Administração, tendo deste obtido, sempre e em tempo útil, os esclarecimentos necessários ao cumprimento das suas competências estatutárias e legais de fiscalização dos aspetos financeiros, contabilísticos, administrativos e de gestão da Cooperativa.

Face ao exposto, é nosso parecer que sejam aprovados os documentos, referente ao Relatório de Atividades e Contas do exercício 2024.

Assim, propomos à Digníssima Assembleia um voto de louvor ao Conselho de Administração, pelo trabalho desenvolvido neste período de grandes dificuldades, que se revelou na sua capacidade de adaptação e apoio incondicional às necessidades da nossa Comunidade.

Vila Nova de Gaia, 14 de Fevereiro de 2025

O Presidente - António Teixeira dos Santos

A Vogal - Edite Maria Diniz Pedrosa Pinto

O Vogal – Ibraim Teixeira Martins

