

CERCIFEIRA
Cooperativa para a Educação e Reabilitação
De Cidadãos Inadaptados da Feira - CRL
Rua Dr. Santos Carneiro
4520-221 Santa Maria da Feira
Tel.: 256 374 472 - Fax: 256 375 405
Contribuinte n.º 501 095 535

CC n.º 3664
R. Beltrão
R.



Assembleia Geral

Santa Maria da Feira 29 de maio de 2020

Índice

1. Nota Introdutória.....	3
2. Políticas.....	4
3. Caracterização das respostas sociais.....	11
4. Monitorização e Medição	12
5. Relatório de Desempenho das Valências relativas a 2019.....	13
6. Avaliação da Satisfação das Partes Interessadas.....	14
7. Actividades em destaque 2019.....	17
8. Contas do Exercício 2019	20

1. Nota Introdutória

O ano que agora termina foi de facto muito complicado para todos nos. Face aos acontecimentos e de diversas circunstâncias que decorreram, foi um ano com muitos altos e baixos. O grande problema do ano foi sem dúvida alguma, a falta de liquidez para fazer face as muitas despesas, e, nomeadamente, o pagamento de dívidas tanto a Segurança Social como ao IEFP. Estes fatores foram determinantes para se verificar o resultado final do ano da Instituição. Para fazer face a esta situação tivemos que recorrer a muitas horas de trabalho que culminaram com a redução dos valores das dívidas a estas duas entidades. Conseguimos todos os meses fazer os pagamentos a fornecedores, colaboradores, impostos e muitas vezes tivemos que alterar pagamentos para meses posteriores. Chegamos ao final do ano com a falta de pagamento do subsídio de natal aos colaboradores o que todos compreenderam pois só assim conseguimos com que não houvesse despedimentos e redução de serviços prestados. Conseguimos ultrapassar muitos obstáculos e muito trabalho para que o dinheiro chegasse a Instituição. Por todos a para todos o nosso agradecimento muito especial, dada as circunstâncias com que vivemos durante o ano de 2019. Não é fácil, não foi fácil e não será fácil de futuro para levar a Instituição para a frente. Só com muito trabalho e com a colaboração de todos será possível dar ultrapassar todas estas situações adversas que vivemos durante este ano.

Em relação às contas, verificamos um saldo negativo de 130.415,10 €. Assim, o facto mais importante foi a redução do valor das dívidas que a Instituição tinha em relação à Segurança Social e IEFP. Em termos de despesas correntes, verificou-se um aumento em cerca de 4,7% face ao ano anterior, as prestações de serviços diminuíram 15,8%, os subsídios e despesas com o pessoal foram praticamente nulos, em termos comparativos de um ano para o outro.

A Direção

POLÍTICAS

Missão

A Missão da CERCIFEIRA é promover e acompanhar o desenvolvimento global do ser humano, abrangendo as várias etapas da vida, desde a infância à terceira idade, fomentando a educação, reabilitação e formação, com vista à integração sócio-profissional e apoio social e afetivo dos seus clientes.

Visão

Ser uma organização de referência, sólida e inovadora, no sistema de educação e sócio profissional que promove a inserção social e profissional de grupos com especiais dificuldades, com vista à inclusão na vida social e ativa, baseando o seu trabalho na parceria com diferentes stakeholders (clientes, colaboradores, cooperantes, comunidade, estado, outras organizações da sociedade civil, empresários e com a comunicação social)

Valores

O cumprimento da nossa missão assenta no seguinte conjunto de valores e de comportamentos:

- Ética e respeito pelas pessoas
- Equidade e Igualdade de tratamento
- Qualidade e inovação dos serviços
- Responsabilidade social e ambiental
- Confidencialidade
- Privacidade

Política da Qualidade

A política da qualidade da Cercifeira ao nível da sua atuação assenta nos seguintes macro objetivos, traduzidos e avaliados anualmente nos respetivos planos de Actividades da organização:

- Garantir a melhoria contínua;
- Assegurar a satisfação das partes interessadas;
- Assegurar o envolvimento das partes interessadas;
- Garantir a qualidade dos serviços;
- Garantir a inovação e aplicação de novas tecnologias

Política de Ética e Bem-Estar

A política de ética e bem-estar da CERCIFEIRA assenta em diversas fontes normativas conforme Código de Ética da CERCIFEIRA e conceito de bem-estar.

Aquela política deve ser incorporada pelos colaboradores, no exercício da sua atividade tendo presente os princípios fundamentais de conduta organizacional, adotando na sua intervenção uma abordagem holística e a prestação de um serviço de qualidade orientado para o cliente.

O Código de Ética é dirigido a todos os intervenientes na organização CERCIFEIRA, de forma a garantir a persecução da missão e valores organizacionais. Nele estão critérios profissionais, princípios e valores que orientam os comportamentos como sendo: Ética e respeito pelas pessoas; Qualidade e inovação dos serviços; Responsabilidade social e ambiental; Confidencialidade; Privacidade; Equidade e Igualdade.

A fim de garantir a adequação dos comportamentos éticos e interação dos recursos humanos, encontram-se definidos no Manual de Funções as competências, funções e responsabilidades das várias categorias profissionais.

O código de ética foi elaborado e implementado de forma a proteger os clientes de riscos, assegurando a sua dignidade e a promoção de justiça social.

A política de Ética e bem-estar completam-se. O bem – estar é um conjunto de práticas que engloba o bem-estar Físico, Emocional, e Material.

Considerando o Bem-Estar Físico como saúde física, ausência de doenças, e um bom funcionamento metabólico.

Em relação ao Bem-Estar Emocional, está directamente ligado:

- Autoconhecimento Emocional (identificar as emoções e a forma como lidar com elas).
- Controle Emocional (capacidade de controlar impulsos e canalizar emoções positivas).
- Auto Motivação (capacidade de se auto motivar diante das frustrações).
- Empatia.
- Desenvolver relacionamentos interpessoais.

Bem – Estar Material: Consiste no conforto material: casa, alimentação saudável, vestuário, água potável ,electricidade ou seja as necessidades materiais tem que estar completas para se conseguir o Bem- Estar Material.

Assim Ética e Bem-Estar reforçam-se mutuamente, resultando numa melhor qualidade de vida para o Ser Humano.

Política de Participação e Inclusão dos Clientes

O modelo de gestão da Cercifeira assume a *Orientação para o Cliente* como referencial. Os nossos clientes são assim chamados a participar ativamente na vida da organização, estando o direito à participação expressamente consagrado na Carta de Direitos e Deveres dos Clientes. A CERCIFEIRA promove ainda a Inclusão Socio-profissional dando ao Cliente um conjunto de meios e ações que combatem a exclusão e a dificuldade de acesso aos benefícios da vida em sociedade, provocada pelas diferenças de classe social, educação, idade, deficiência, gênero, preconceito social ou preconceitos raciais. Assim, oferece um conjunto de oportunidades diferenciadas para que todos tenham igual acesso a informação, bens e serviços, garantindo a participação igualitária de todos na sociedade. A Política de Participação e Inclusão dos Clientes da CERCIFEIRA procura ser "voz ativa" ao nível da educação, reabilitação e integração sócio profissional do público-alvo, através de uma mediação constante com a comunidade.

Dimensões da participação dos clientes

Participação na elaboração, gestão e avaliação dos processos de intervenção de forma continuada enquanto atores fundamentais dos mesmos

- Participação na gestão da organização, designadamente na avaliação dos produtos e serviços prestados, bem como na organização e avaliação do sistema de funcionamento
- Participação no processo de mobilização dos clientes, no sentido do seu envolvimento e adesão aos programas, atividades e às regras de funcionamento

Mecanismos de participação dos clientes

- Participação na organização, desenvolvimento e execução dos Planos Individuais, através do seu contributo nas escolhas e tomada de decisão sobre os mesmos.
- Contratualização dos objetivos, no sentido de potenciar um maior envolvimento e aumentar a eficácia da prestação de serviços
- Apresentação espontânea de sugestões, elogios e reclamações individualmente ou através do grupo de auto representantes
- Resposta aos questionários da metodologia de avaliação da qualidade dos serviços prestados

A Cercifeira promove a participação e inclusão dos seus clientes a todos os níveis da organização, bem como da comunidade, tornando-os ativos na organização e promovendo a sua capacitação (empowerment) e o exercício da sua cidadania. Este conceito surge como um fenómeno sociológico habitualmente relacionado com grupos socialmente em desvantagem e visa dar-lhes o poder, a liberdade e a informação que lhes permita tomar decisões e participar activamente da organização. O empowerment baseia-se em 4 poderes fundamentais:

- poder de escolha – escolha das actividades, dos objectivos, dos serviços, entre outros;
- poder de opinião – podem manifestar a sua opinião através de sugestões e reclamações, participação em grupos de representantes e de clientes;
- poder de influência – capacidade de serem agentes de mudança em todas as áreas da sua vida;
- poder de intervenção ativa – quer na sua própria vida, quer na vida da organização.

A organização, conjuntamente com outras entidades defende os direitos dos clientes (advocacy), promovendo a igualdade de oportunidades e a inclusão social.

Um dos princípios orientadores da intervenção é a permanente adaptação às características e funcionalidades dos clientes, num processo de melhoria contínua. Esta exigência implica que a Política de Participação seja revista anualmente. Assim, as estratégias de envolvimento e participação dos clientes são escolhidas de acordo com as características funcionais de cada cliente, conforme matriz apresentada no Plano de Participação das Partes Interessadas.

Política de Confidencialidade

A nossa ação norteia-se por princípios de reserva da vida privada, das liberdades, direitos e garantias. A CERCIFEIRA não divulga ou vende os dados dos seus colaboradores e/ ou clientes a outrem, pois todas as informações são confidenciais.

Colaboradores e/ ou clientes têm direito ao acesso, alteração e cancelamento dos seus dados, se assim o desejarem. O acesso à informação é condicionado e monitorizado sempre.

Dos colaboradores esperam-se princípios de reserva, discrição e sigilo profissional, de forma a evitar que sejam divulgados factos e informações que tenham conhecimento no exercício das suas funções.

Política de Prevenção de Maus Tratos e de Abuso Físico, Mental e Financeiro

Esta política inspira-se nos marcos fundamentais de defesa e promoção dos direitos das pessoas “Declaração Universal dos Direitos do Homem”; “Convenção sobre os Direitos das Crianças” e “Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência”.

A Organização pauta a sua atuação pelo respeito da dignidade de todas as pessoas, assegurando a igualdade de oportunidades na saúde, na educação e na formação, pela identificação de situações de negligência, maus tratos e abusos e o seu devido encaminhamento para as entidades competentes. A Cercifeira assume assim, a responsabilidade de assegurar que existam mecanismos de garantia e de

Política de Ética e Bem-Estar

A política de ética e bem-estar da CERCIFEIRA assenta em diversas fontes normativas conforme Código de Ética da CERCIFEIRA e conceito de bem-estar.

Aquela política deve ser incorporada pelos colaboradores, no exercício da sua atividade tendo presente os princípios fundamentais de conduta organizacional, adotando na sua intervenção uma abordagem holística e a prestação de um serviço de qualidade orientado para o cliente.

O Código de Ética é dirigido a todos os intervenientes na organização CERCIFEIRA, de forma a garantir a persecução da missão e valores organizacionais. Nele estão critérios profissionais, princípios e valores que orientam os comportamentos como sendo: Ética e respeito pelas pessoas; Qualidade e inovação dos serviços; Responsabilidade social e ambiental; Confidencialidade; Privacidade; Equidade e Igualdade.

A fim de garantir a adequação dos comportamentos éticos e interação dos recursos humanos, encontram-se definidos no Manual de Funções as competências, funções e responsabilidades das várias categorias profissionais.

O código de ética foi elaborado e implementado de forma a proteger os clientes de riscos, assegurando a sua dignidade e a promoção de justiça social.

A política de Ética e bem-estar completam-se. O bem – estar é um conjunto de práticas que engloba o bem-estar Físico, Emocional, e Material.

Considerando o Bem-Estar Físico como saúde física, ausência de doenças, e um bom funcionamento metabólico.

Em relação ao Bem-Estar Emocional, está directamente ligado:

- Autoconhecimento Emocional (identificar as emoções e a forma como lidar com elas).
- Controle Emocional (capacidade de controlar impulsos e canalizar emoções positivas).
- Auto Motivação (capacidade de se auto motivar diante das frustrações).
- Empatia.
- Desenvolver relacionamentos interpessoais.

Bem – Estar Material: Consiste no conforto material: casa, alimentação saudável, vestuário, água potável ,electricidade ou seja as necessidades materiais tem que estar completas para se conseguir o Bem- Estar Material.

Assim Ética e Bem-Estar reforçam-se mutuamente, resultando numa melhor qualidade de vida para o Ser Humano.

Política de Participação e Inclusão dos Clientes

O modelo de gestão da Cercifeira assume a *Orientação para o Cliente* como referencial. Os nossos clientes são assim chamados a participar ativamente na vida da organização, estando o direito à participação expressamente consagrado na Carta de Direitos e Deveres dos Clientes. A CERCIFEIRA promove ainda a Inclusão Socio-profissional dando ao Cliente um conjunto de meios e ações que combatem a exclusão e a dificuldade de acesso aos benefícios da vida em sociedade, provocada pelas diferenças de classe social, educação, idade, deficiência, gênero, preconceito social ou preconceitos raciais. Assim, oferece um conjunto de oportunidades diferenciadas para que todos tenham igual acesso a informação, bens e serviços, garantindo a participação igualitária de todos na sociedade. A Política de Participação e Inclusão dos Clientes da CERCIFEIRA procura ser "voz ativa" ao nível da educação, reabilitação e integração sócio profissional do público-alvo, através de uma mediação constante com a comunidade.

Dimensões da participação dos clientes

Participação na elaboração, gestão e avaliação dos processos de intervenção de forma continuada enquanto atores fundamentais dos mesmos

- Participação na gestão da organização, designadamente na avaliação dos produtos e serviços prestados, bem como na organização e avaliação do sistema de funcionamento
- Participação no processo de mobilização dos clientes, no sentido do seu envolvimento e adesão aos programas, atividades e às regras de funcionamento

Mecanismos de participação dos clientes

- Participação na organização, desenvolvimento e execução dos Planos Individuais, através do seu contributo nas escolhas e tomada de decisão sobre os mesmos.
- Contratualização dos objetivos, no sentido de potenciar um maior envolvimento e aumentar a eficácia da prestação de serviços
- Apresentação espontânea de sugestões, elogios e reclamações individualmente ou através do grupo de auto representantes
- Resposta aos questionários da metodologia de avaliação da qualidade dos serviços prestados

A Cercifeira promove a participação e inclusão dos seus clientes a todos os níveis da organização, bem como da comunidade, tornando-os ativos na organização e promovendo a sua capacitação (empowerment) e o exercício da sua cidadania. Este conceito surge como um fenómeno sociológico habitualmente relacionado com grupos socialmente em desvantagem e visa dar-lhes o poder, a liberdade e a informação que lhes permita tomar decisões e participar activamente da organização. O empowerment baseia-se em 4 poderes fundamentais:

- poder de escolha – escolha das actividades, dos objectivos, dos serviços, entre outros;
- poder de opinião – podem manifestar a sua opinião através de sugestões e reclamações, participação em grupos de representantes e de clientes;
- poder de influência – capacidade de serem agentes de mudança em todas as áreas da sua vida;
- poder de intervenção ativa – quer na sua própria vida, quer na vida da organização.

A organização, conjuntamente com outras entidades defende os direitos dos clientes (advocacy), promovendo a igualdade de oportunidades e a inclusão social.

Um dos princípios orientadores da intervenção é a permanente adaptação às características e funcionalidades dos clientes, num processo de melhoria contínua. Esta exigência implica que a Política de Participação seja revista anualmente. Assim, as estratégias de envolvimento e participação dos clientes são escolhidas de acordo com as características funcionais de cada cliente, conforme matriz apresentada no Plano de Participação das Partes Interessadas.

Política de Confidencialidade

A nossa ação norteia-se por princípios de reserva da vida privada, das liberdades, direitos e garantias. A CERCIFEIRA não divulga ou vende os dados dos seus colaboradores e/ ou clientes a outrem, pois todas as informações são confidenciais.

Colaboradores e/ ou clientes têm direito ao acesso, alteração e cancelamento dos seus dados, se assim o desejarem. O acesso à informação é condicionado e monitorizado sempre.

Dos colaboradores esperam-se princípios de reserva, discrição e sigilo profissional, de forma a evitar que sejam divulgados factos e informações que tenham conhecimento no exercício das suas funções.

Política de Prevenção de Maus Tratos e de Abuso Físico, Mental e Financeiro

Esta política inspira-se nos marcos fundamentais de defesa e promoção dos direitos das pessoas “Declaração Universal dos Direitos do Homem”; “Convenção sobre os Direitos das Crianças” e “Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência”.

A Organização pauta a sua atuação pelo respeito da dignidade de todas as pessoas, assegurando a igualdade de oportunidades na saúde, na educação e na formação, pela identificação de situações de negligência, maus tratos e abusos e o seu devido encaminhamento para as entidades competentes. A Cercifeira assume assim, a responsabilidade de assegurar que existam mecanismos de garantia e de

controle para reduzir os riscos de negligência, abuso sexual, abuso financeiro, discriminação de clientes, para tal define um procedimento para tratar estas situações e a rotação regular dos colaboradores perante tarefas mais pesadas ou difíceis, com vista a reduzir o risco de "burnout", ajudando a prevenir desta forma possíveis situações de maus tratos.

Para que fique claro para todas as partes interessadas, a CERCIFEIRA clarifica os respetivos conceitos e sinais de alerta:

1. **Discriminação:** ato de considerar que certas características que uma pessoa tem são motivos para que sejam vedados direitos que os outros têm. Numa palavra, é considerar que a diferença implica diferentes direitos. (ver Carta de Direitos da CERCIFEIRA nº III)
 2. **Maus Tratos:** qualquer ação ou omissão não accidental, perpetrada pelos pais, cuidadores ou outrem, que ameace a segurança, dignidade e bem-estar biopsicossocial e afetivo da vítima. Existe uma multiplicidade de situações que consubstanciam a prática de maus tratos, os quais podem apresentar diferentes formas clínicas, por vezes associadas: *negligência, mau trato físico, abuso sexual, mau trato psicológico/emocional e financeiro.*
- 2.1 Negligência:** incapacidade de proporcionar à pessoa a satisfação de necessidades básicas de higiene, alimentação, afeto, educação e saúde, indispensáveis para o crescimento, desenvolvimento e bem-estar adequados. Regra geral, é continuada no tempo, pode manifestar-se de forma grave, em que existe prática ou omissão de comportamento do qual resulta a violação de um direito da vítima que seria espetável pelo lesante ou *leve*, quando existe prática ou omissão de comportamento do qual resulta a violação de um direito da vítima sem que o lesante o esperasse (ex. incompetência ou incapacidade dos pais, ou outros responsáveis) (**Quadro 1**)

Quadro 1 - Alguns sinais, sintomas e indicadores de negligência

- Carência de higiene (*tendo em conta as normas culturais e o meio familiar*);
- Vestuário desadequado em relação à estação do ano e lesões consequentes de exposições climáticas adversas;
- Inexistência de rotinas (nomeadamente, alimentação e ciclo sono/vigília);
- Hematomas ou outras lesões inexplicadas e acidentes frequentes por falta de supervisão de situações perigosas;
- Perturbações no desenvolvimento e nas aquisições sociais (linguagem, motricidade, socialização) que não estejam a ser devidamente acompanhadas;
- Incumprimento de recomendações médicas e programas nacionais de saúde próprios a cada caso;
- Doença crónica sem cuidados adequados (falta de adesão a vigilância e terapêutica programadas);
- Intoxicações e acidentes de repetição.

- 2.2 Mau trato físico:** qualquer ação não accidental, isolada ou repetida, infligida por pais, cuidadores ou outros com responsabilidade face à pessoa (vítima), a qual provoque (ou possa vir a provocar) dano físico. Este tipo de maus tratos engloba um conjunto diversificado de situações traumáticas, (**Quadro 2**).

Quadro 2 - Alguns sinais, sintomas e indicadores de mau trato físico

- Equimoses, hematomas, escoriações, queimaduras, cortes e mordeduras em locais pouco comuns aos traumatismos de tipo acidental;
- Síndrome da criança abanada (sacudida ou chocalhada);
- Alopecia traumática e/ou por postura prolongada com deformação do crânio;
- Lesões provocadas que deixam marca(s) (por exemplo, de fivela, corda, mãos, chicote, régua...);
- Sequelas de traumatismo antigo (calos ósseos resultantes de fratura);
- Fraturas das costelas e corpos vertebrais, fratura de metáfise;
- Demora ou ausência na procura de cuidados médicos;
- História inadequada ou recusa em explicar o mecanismo da lesão pela criança ou pelos diferentes cuidadores;
- Perturbações do desenvolvimento (peso, estatura, linguagem, ...);
- Alterações graves do estado nutricional.

2.3 Mau trato psicológico/emocional: resulta da privação de um ambiente de segurança e de bem-estar afetivo indispensável ao crescimento, desenvolvimento e comportamento equilibrados da pessoa. Engloba diferentes situações, desde a precariedade de cuidados ou de afeição adequados à idade e situação pessoal, até à completa rejeição afetiva, passando pela depreciação permanente da pessoa, bulling, com frequente repercussão negativa a nível comportamental (**Quadro 3**).

Quadro 3 - Alguns sinais, sintomas e indicadores de mau trato psicológico/emocional

- Episódios de urgência repetidos por cefaleias, dores musculares e abdominais sem causa orgânica aparente;
- Comportamentos agressivos (autoagressividade e/ou hetera agressividade) e/ou automutilação;
- Excessiva ansiedade ou dificuldade nas relações afetivas interpessoais;
- Perturbações do comportamento alimentar;
- Perturbações do sono;
- Alterações do controlo dos esfíncteres (enurese, encoprose);
- Choro incontrolável no primeiro ano de vida;
- Comportamento ou ideação suicida.

3. Abuso Sexual: corresponde ao envolvimento de uma criança/adolescente ou pessoa em atividades cuja finalidade visa a satisfação sexual de outra pessoa. Baseia-se numa relação de poder ou de autoridade e consubstancia-se em práticas nas quais a criança/adolescente ou pessoa, em função do estágio de desenvolvimento:

- Não tem capacidade para compreender que delas é vítima;
- Percebendo que o é, não tem capacidade para nomear o abuso sexual;
- Não se encontra estruturalmente preparada;
- Não se encontra capaz de dar o seu consentimento livre e esclarecido.

Frequentemente, o abuso sexual é perpetrado sem que haja qualquer indício físico de que tenha ocorrido, facto que pode dificultar o diagnóstico. Contudo, em algumas situações, é possível identificar sintomas/sinais deste tipo de mau trato (**Quadro 4**).

Quadro 4 - Alguns sinais, sintomas e indicadores de abuso sexual

- Lesões externas nos órgãos genitais (eritema, edema, laceração, fissuras, erosão, infeção);
- Presença de esperma no corpo ou roupa da pessoa;
- Lassidão anormal do esfíncter anal ou do hímen, fissuras anais;
- Leucorreia persistente ou recorrente;
- Prurido, dor ou edema na região vaginal ou anal;
- Lesões no pénis ou região escrotal;
- Equimoses e/ou petéquias na mucosa oral e/ou laceração do freio dos lábios;
- Laceração do hímen;
- Infeções de transmissão sexual;
- Gravidez.

CC 36h
J. Caltefin
B

4. **Abuso Financeiro:** a prática de atos dos quais resultem a perda de bens ou dinheiro, dano financeiro, através de manipulação ou usurpação. A exploração inclui a apropriação de recursos da pessoa lesada por outrem, visando a benefício próprio através de meios desonestos. Do abuso financeiro fazem ainda parte manifestações de bullying, traduzidas em atos de violência física, verbal, expressões e/ ou gestos que implicam a apropriação de bens materiais de outrem sem a sua autorização.

Política de Reconhecimento

A Cercifeira entende os seus recursos humanos como principal motor para a evolução dos serviços prestados. Desta forma entende igualmente que aqueles têm que ser motivados e consequentemente apresentarem-se satisfeitos face a toda a organização.

Foi neste sentido que a instituição decidiu instituir um prémio de reconhecimento aos colaboradores pela sua dedicação e empenho na prossecução dos objetivos organizacionais.

Aquele prémio é atribuído com base em dois fatores: a avaliação de desempenho de cada colaborador e a avaliação da globalidade das valências (efetuada de acordo com o critério da taxa de ocupação e o balanço financeiro de cada uma delas). Desta forma a instituição pensa conseguir contrabalançar alguma carga mais subjetiva que poderá decorrer das avaliações de desempenho (visto que não são os mesmos avaliadores a avaliar todos os colaboradores) com uma componente mais objetiva que resulta do segundo fator atrás enunciado.

Da conjugação dos dois fatores em causa resultará um valor em função do qual será atribuído a cada colaborador uma compensação em tempo.

Ainda dentro do âmbito dos Recursos Humanos a Cercifeira não poderia esquecer os voluntários, aqueles cujo trabalho se situa numa linha de complementaridade face ao desempenho profissional de todos os demais colaboradores da instituição e respetiva atuação. Os voluntários são assim reconhecidos como um dos mais valiosos ativos de qualquer organização.

A Cercifeira traduz esse reconhecimento através da proposta aos cooperantes, na Assembleia Geral onde é apresentado o Relatório anual de contas, da atribuição aos voluntários que exerceram voluntariado na instituição até à altura, a categoria de sócios honorários.

Política de Angariação de Fundos

A Cercifeira, enquanto instituição sem fins lucrativos, tem uma grande dependência financeira do Estado, da qual não quer, nem pode prescindir, mas tem necessidade de aumentar o seu fundo de maneio, para fazer frente às constantes necessidades de melhoria contínua de forma a servir melhor os seus clientes e a comunidade em geral. Para tal é imperativo recorrer à angariação de fundos. Esta terá que ter uma função cada vez mais estratégica daí que deva ser sempre pensada em função de um tema ou objetivo concreto formulado anualmente ou pelo período que se considere necessário até á concretização do objetivo que lhe deu origem, com as devidas monitorizações. Aquele deverá ser divulgado junto da comunidade envolvente demonstrando a transparência e retidão no trabalho da Cercifeira neste âmbito. O mesmo deverá suceder face aos resultados obtidos e para os quais cada donativo contribuiu. Assim, a Cercifeira reportará resultados e demonstrará ao doador o impacto da sua doação na sustentabilidade financeira da instituição ou na concretização de um objetivo específico. Apresentar o impacto do apoio dado é fundamental para que o doador mantenha esse mesmo apoio.

A angariação de fundos pode assim estar limitada no tempo e ter doadores pontuais mas também pode revestir a angariação de fundos de relação, na qual a instituição mais deve investir. Aqui quer-se garantir uma continuidade na relação doador / instituição para também garantir a continuidade dos donativos. Esta relação deve por isso ser estimada. A instituição deverá preferir várias ofertas de valor continuado em detrimento de donativos únicos de valor elevado.

Neste contexto a Cercifeira deixa de pensar em pedir para pensar em troca e permissão e deixa de pensar em subsidio para pensar em contribuição. Deve, assim, mostrar o seu valor ao eventual doador e escolhê-lo tendo presente os valores e a missão do mesmo.

Caraterização das respostas sociais

CERCIFEIRA
 Cooperativa para a Educação e Reabilitação
 De Cidadãos Inadaptados da Feira, CRL
 Rua Dr. Santos Carneiro, 4
 4520-221 Santa Maria da Feira
 Tel.: 256 374 472 - Fax: 256 375 405
 Contribuinte n.º 501 095 535

CC3644
 P. Coutinho
 3

C.R.I	48	48	100%
E.E.E	4	4	100%
F.P.	86	56	65,11%
C.A.O.	58	60	110%
S.A.D.	30	30	100%
LAR R.	13	13	100%
CRECHE	55	45	99,08%
CATL	20	24	118,75%
JARDIM	20	35	152,08%
R.S.I	100(famílias)	100(famílias)	100%

4. Monitorização e Medição

Atividades Desenvolvidas

As Principais Atividades Desenvolvidas foram programadas de acordo com os objetivos operacionais do plano de atividades 2019, tendo como linha orientadora o plano e estratégicos 2019/2021

Liderança

- Melhorar a comunicação interna externa
- Melhorar a comunicação interna entre a chefia de topo e os restantes colaboradores
- Angariar clientes e dar a conhecer à comunidade os serviços
- Manter a certificação pela DGERT do Centro de Formação Profissional
- Promover a sustentabilidade da Organização
- Aumentar o nº de atividades de angariação de fundos
- Melhorar e renovação em infraestruturas, acessibilidades e frota
- Melhorar a Qualidade dos Serviços

Recursos humanos

- Formação Interna e contínua Fomentar o espírito de equipa e a Identificação com a organização
- Formação Interna e contínua

Direitos

- Proporcionar a participação dos clientes das diferentes respostas sociais na vida ativa da organização
- Promover a inserção de clientes na vida ativa
- Garantir que o cliente realize prática em contexto de trabalho
- Manter o número de clientes já integrados em estruturas de atendimento

Ética

- Melhorar a qualidade dos serviços organizacionais

Parecerias

- Potenciar e diversificar as Parcerias
- Manter parcerias formais existentes

Participação

- Proporcionar a participação dos clientes e colaboradores das diferentes respostas sociais na vida ativa da organização

Orientação para o cliente

- Proporcionar a participação dos clientes das diferentes respostas sociais na vida ativa da organização e melhoria da qualidade dos serviços

Abrangência

- Garantir a abrangência das respostas da organização
- Aumentar a interação com a comunidade em geral e significativos

Orientação para os resultados

- Promover a sustentabilidade da organização
- Melhorar a qualidade dos serviços organizacionais

Melhoria contínua

- Promover atividades e projetos de inovação na instituição

CERCIFEIRA
Cooperativa para a Educação e Reabilitação
De Cidadãos Adaptados da Feira, CRL
Rua Dr. Santos Carneiro, 4
4520-220 Santa Maria da Feira
Tel.: 256 374 472 - Fax: 256 375 405
Contribuinte n.º 501 095 535

CC 366h
L. Coelho
JA

5. Relatório de Desempenho das Valências relativas a 2019

Valências	Lista de espera	Nº de reclamações	Nº de entradas de clientes	Nº de saídas de clientes
LAR	20	0	0	0
CAO	12	0	4	4
SAD	0	10	12	10
EEE	0	0	0	1
PSI (Sonho)		0		
CRI	n/a	0		
FOR	16	0	18	0
RSI	n/a	0	n/a	n/a

6. Avaliação da Satisfação das Partes Interessadas

As atividades relacionadas com a avaliação do grau de satisfação das partes interessadas consistiram na aplicação de questionários aos clientes e significativos parceiros/entidades reguladoras e colaboradores.

Os questionários permitiram a exploração das respostas junto das partes já identificadas e a metodologia adotada baseou-se nos dados dos questionários para estimar um conjunto de modelos de satisfação do público-alvo.

De seguida apresentamos de forma genérica os resultados:

6.1.1 Avaliação da Satisfação dos Clientes

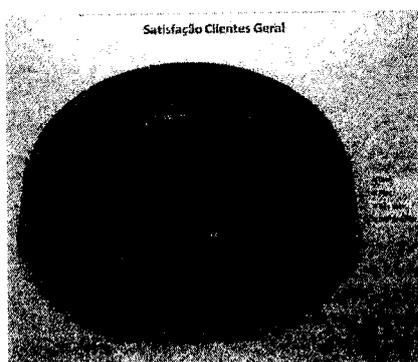
Os questionários foram preenchidos por 113 clientes das respostas sociais: CAO, FOR, PSI e SAD, mais 33 respondentes que no ano anterior. A resposta social CRI não apresentou quaisquer resultados.

Os questionados das respostas CAO, PSI e FOR, foram convidados a dar a sua opinião, entre o Bom/Sim, Mau/Não, Não Sei e Não se Aplica, perante imagens ilustrativas das variáveis a avaliar.

Foram ainda chamados a responder os clientes do SAD com um questionário próprio devido à especificidade dos serviços prestados, estes com uma escala de 1 a 5 que varia entre o Totalmente Satisfeito ao Nada Satisfeito, podendo ainda responder nas categorias Não sei e Não se aplica.

Uma vez que aqueles questionários variam no seu conteúdo consoante a resposta social, a presente análise foi feita com base na perspetiva geral dos resultados. No caso dos questionários que têm 5 graus de opinião, foi feito o somatório dos níveis positivos registando no BOM/SIM e o somatório dos níveis negativos no MAU/NÃO, para desta forma ser possível uma análise geral de todos os clientes.

Número total de respostas dadas ao total das questões	
Não Sei	4%
Não se Aplica	2%

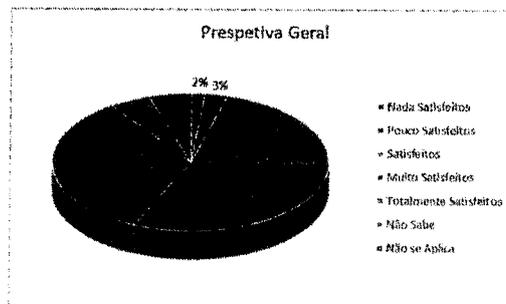


6.1.2 Avaliação da Satisfação dos Significativos

Foram preenchidos 114 questionários pelos significativos dos clientes da CERCIFEIRA (47,3% da sua totalidade), continuando a haver um decréscimo de respondentes. Nestes nem perante todas as questões havia resposta ou havia respostas inválidas.

Os questionados foram convidados a dar a sua opinião, numa escala de 1 a 5, equivalente ao continuum de “nada satisfeito” até ao “totalmente satisfeito”. Tinham ainda a possibilidade de responder “não sei” ou “não se aplica”.

Número total de respostas dadas ao total das questões	
Não Sei	5%
Não se Aplica	5%

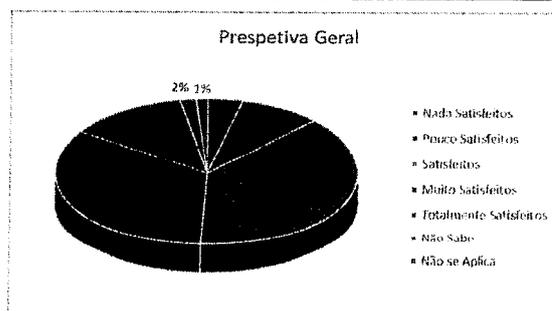


6.1.3 Avaliação da Satisfação dos Colaboradores

Os questionários foram preenchidos por 62 colaboradores das seguintes respostas sociais e serviços: CAO, CRI, FOR, PSI, SAD, LAR, EEE, Chefias, Administrativo, Limpeza e Motoristas o que equivale a cerca de 77,5% dos colaboradores. A resposta social RSI não apresentou quaisquer resultados.

Como vem sendo hábito os questionados foram convidados a dar a sua opinião, numa escala de 1 a 5, equivalente ao continuum de “nada satisfeito” até ao “totalmente satisfeito”. Tinham ainda a possibilidade de responder “não sei” ou “não se aplica”.

Número total de respostas dadas ao total das questões	



6.1.4 Avaliação da Satisfação das Entidades Financiadoras/Parceiros/Fornecedores

Resultados da Avaliação da Satisfação das entidades financiadoras

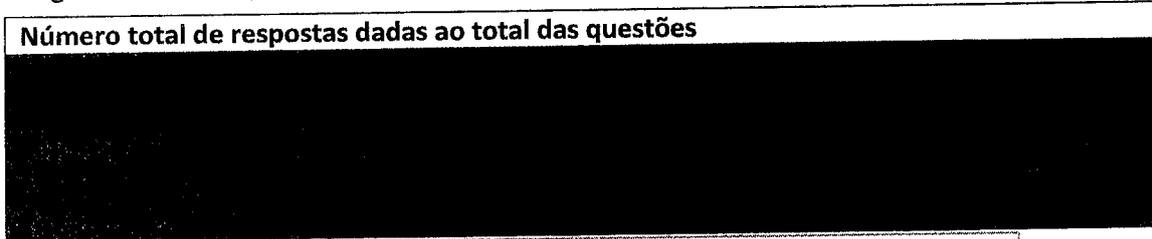
No que diz respeito às entidades financiadoras (Segurança Social, IEPF e Ministério da Educação) não obtivemos respostas ao questionário.

Resultados da Avaliação da Satisfação dos Parceiros da CERCIFEIRA

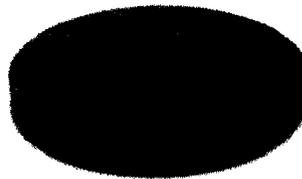
De forma a avaliar o grau de satisfação dos parceiros com a Cercifeira foi solicitado aos parceiros que respondessem ao inquérito de satisfação, sendo que corresponderam a esse pedido 17 parceiros.

Contabilizando os níveis positivos de satisfação podemos dizer que a satisfação dos parceiros atingiu a totalidade (100%) na soma dos níveis mais altos.

Número total de respostas dadas ao total das questões



Satisfação Fornecedores



- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito
- Totalmente Satisfeito
- Não Sabe
- Não se Aplica

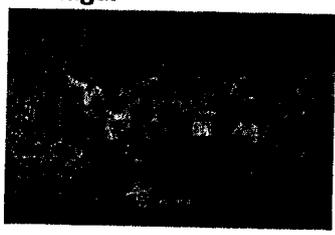
CC364h [Handwritten signature]

7. Atividades em destaque 2019

Pela importância significativa ao nível institucional e pelo impacto gerado ao nível da Missão social, destacamos as seguintes atividades:

- Com a nossa "Orquestra Criativa" participamos em projeto Erasmus+ "Pinocchio Joins the Orchestra (on S.T.R.E.E.T.)" com Itália e Sérvia e que proporcionou a possibilidade de participar em eventos internacionais, com um espetáculo que foi apresentado em Portugal (no festival internacional IMAGINARIUS), em Collodi (Itália), no festival internacional de música e em Novi Sad (servia) no festival internacional de artes de rua. Por muitos dos nossos jovens que participaram nos eventos, foi uma experiência única que lhe proporcionou, pela primeira vez na vida, a possibilidade de viajar de avião, de conhecer países diferentes, diferentes hábitos e línguas desconhecidas.

Portugal



Italia



Servia



Os jovens também participaram, com a orquestra, em vários concertos em agrupamentos de escolas



e com o projeto "Teatro em Caixa" em vários espetáculos no teatro municipal e no grande auditório do Europarque com a peça "Beethoven, vida e obras"



No Centro de Atividades Ocupacionais, as atividades com alguma relevância, além do trabalho ocupacional, ASUS, artísticas e desportivas, destacamos a realização de sessões de Hipoterapia, a visita ao museu do chapéus e workshop sobre como criar chapéus, os jogos aquáticos em conjunto com mais 5 organizações parceiras e a deliciosa festa de natal.

Hipoterapia



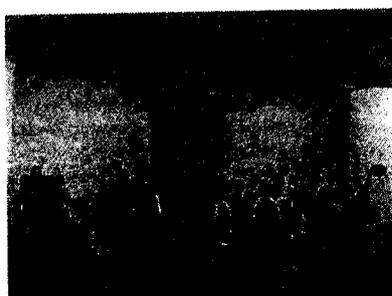
Workshop "o meu chapéu"



Jogos aquáticos



Festa de Natal



No Apoio ao domicílio, destacamos, entre outras, atividades que tornaram os dias mais alegres de quem, por diversos motivos, fica mais isolado e sem retaguarda. Assim realizamos atividades de convívio como a festa de S. João e o projeto "alegria e afetos", onde jovens do CAO, deslocam-se em casa dos idosos e levam até eles toda a sua alegria e boa disposição.

Festa de S. João



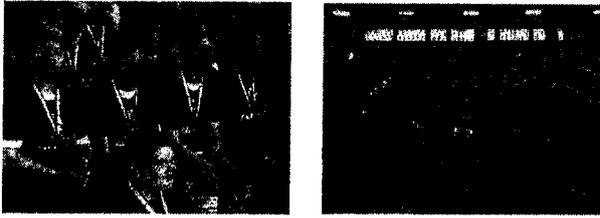
Alegria e Afetos



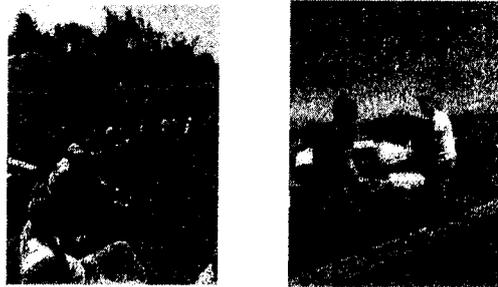
Na Formação Profissional, os formandos tiveram oportunidade de medir forças, com jovens de outras organizações congéneres, em torneio de futsal, onde atingiram resultados louváveis quanto a empenho e prestação, também tiveram possibilidade de medir as suas habilidades na semana cultural.

CC 30hh
R. Carlos
R

Futsal



Semana cultural



8. Contas do Exercício 2019

1 – IDENTIFICAÇÃO

"CERCIFEIRA - COOPERATIVA EDUCAÇÃO E REABILITAÇÃO DE CIDADÃOS INDAPTADOS DA FEIRA CRL é uma cooperativa com sede na Rua Dr. Santos Carneiro, 4, em Santa Maria da Feira, Portugal, tendo sido constituída em 24/06/1980. A CERCIFEIRA, CRL é uma Instituição de solidariedade social. As demonstrações financeiras anexas são apresentadas em Euros, dado que esta é a divisa utilizada preferencialmente no ambiente económico em que a Instituição opera, logo a moeda funcional. É opinião do Conselho fiscal que as mesmas reflectem de forma fidedigna as operações da Cercifeira CRL, bem como a sua posição e performance financeira e fluxos de caixa.

2 - REFERENCIAL CONTABILÍSTICO DE PREPARAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

Referencial contabilístico

"As demonstrações financeiras anexas estão em conformidade com todas normas, que lhes são aplicáveis, que integram o Sistema de Normalização Contabilística (SNC), os quais são designados genericamente por NCRF. Devem entender-se como fazendo parte daquelas normas o Decreto-Lei nº158/2009 de 13 de Julho, a estrutura conceptual do SNC (Aviso nº15652/2009); os Modelos de Demonstrações Financeiras (portaria nº986/2009), o Código de Contas (Portaria nº1011/2009) e as Normas Contabilísticas e de Relato Financeiro (NCRF) (Aviso nº 15655/2009) e as Normas Interpretativas (Aviso nº 15653/2009). Na sequência do decreto lei nº 36-A/2011 que define as regras simplificadas de contabilidade para as microentidades/microempresas e entidade sem fins lucrativos, nomeadamente as IPSS, foram publicadas as seguintes portarias. Portaria nº 105/2011 que aprova os modelos de demonstrações financeiras aplicáveis às entidades do sector não lucrativo e a portaria nº 106/2011 que aprova o código de contas específico para as entidades do sector não lucrativo. Sempre que o SNC não responda a aspectos particulares de transacções ou situações são aplicadas supletivamente e pela ordem indicada, as Normas Internacionais de Contabilidade, adoptadas ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 1606/2002, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 19 de Julho; e as Normas Internacionais de Contabilidade (IAS) e Normas Internacionais de Relato Financeiro (IFRS), emitidas pelo IASB, e respectivas interpretações SIC-IFRIC.

"As políticas contabilísticas foram aplicadas de forma consistente para todos os exercícios apresentados.

Adopção pela primeira vez das NCRF

As demonstrações financeiras da CERCIFEIRA, CRL foram preparadas de acordo com as Normas Contabilísticas e de Relato Financeiro (NCRF) a partir do exercício de 2010. Até 31 de Dezembro de 2009, a CERCIFEIRA, CRL apresentava demonstrações financeiras de acordo com os princípios de contabilidade geralmente aceites em Portugal, segundo o Plano Oficial de Contas das IPSS, Directrizes Contabilísticas e outras legislação complementar, cuja revogação foi efectuada pelas NCRF.

De acordo com a NCRF 3 – Adopção pela primeira vez das Normas Contabilísticas e de Relato Financeiro, uma entidade deve preparar um balanço de abertura de acordo com as NCRF na respectiva data de transição, sendo este o ponto de partida da sua contabilização.

Assim, na preparação do balanço de abertura de acordo com as NCRF, no que respeita à informação comparativa para o exercício findo em 31 de Dezembro de 2009, a CERCIFEIRA, CRL ajustou os montantes reportados que haviam sido preparados de acordo com os princípios contabilísticos geralmente aceites em Portugal.

3 - PRINCIPAIS POLÍTICAS CONTABILÍSTICAS

Princípios de consolidação

Conforme previsto na NCRF 14 as presentes demonstrações financeiras incorporam os resultados de concentrações de actividades empresariais usando o método de compra. Os activos, passivos e passivos contingentes adquiridos são reconhecidos ao seu justo valor na data da concentração. "

Imparidade de activos

À data de cada relato, e sempre que seja identificado um evento ou alteração nas circunstâncias que indiquem que o montante pelo qual o activo se encontra registado possa não ser recuperável, é efectuada uma avaliação de imparidade dos activos. Sempre que o montante pelo qual o activo se encontra registado é superior à sua quantia recuperável, é reconhecida uma perda por imparidade, registada em resultados

A quantia recuperável é a mais alta entre o preço de venda líquido e o valor de uso. O preço de venda líquido é o montante que se obteria com a alienação do activo, numa transacção entre entidades independentes e conhecedoras, deduzido dos custos directamente atribuíveis à alienação. O valor de uso é o valor presente dos fluxos de caixa futuros estimados que são esperados que surjam do uso continuado do activo e da sua alienação no final da sua vida útil. A quantia recuperável é estimada para cada activo, individualmente ou, no caso de não ser possível, para a unidade geradora de fluxos de caixa à qual o activo pertence. A reversão de perdas por imparidade reconhecidas em exercícios anteriores é registada quando se conclui que as perdas por imparidade reconhecidas anteriormente já não existem ou diminuíram. A reversão das perdas por imparidade é reconhecida na demonstração dos resultados sendo efectuada até ao limite da quantia que estaria reconhecida (líquida de amortização ou depreciação) caso a perda por imparidade não se tivesse registado em exercícios anteriores.

"Activos fixos tangíveis

"Os activos fixos tangíveis são inicialmente registados ao custo de aquisição ou produção, o que compreende (i) o seu preço de compra, (ii) quaisquer custos directamente atribuíveis para colocar o activo na localização e condição necessárias para o mesmo ser capaz de funcionar da forma pretendida e; (iii) sempre que aplicável, a estimativa inicial dos custos de desmantelamento e remoção do item e de restauração do local no qual este está localizado.

Conforme permitido pela NCRF 3, a 1 de Janeiro de 2009, a CERCIFEIRA, CRL:

Os activos fixos tangíveis são registados ao custo de aquisição ou produção, deduzido de amortizações acumuladas e eventuais perdas por imparidade acumuladas.

"As depreciações são calculadas, após a data em que os bens estejam disponíveis para serem utilizados, pelo método do saldo decrescente em conformidade com o período de vida útil estimado para cada grupo de bens. A quantia depreciável de um activo é determinada após dedução do seu valor residual, sempre que este não é considerado imaterial.

"As taxas de depreciação utilizadas correspondem aos períodos de vida útil estimados. Existindo algum indício de que se verificou uma alteração significativa da vida útil ou da quantia residual de um activo, é revista a depreciação desse activo de forma prospectiva para reflectir as novas expectativas. Os dispêndios com reparação que não aumentem a vida útil dos activos nem resultem em melhorias significativas nos elementos dos activos fixos tangíveis são registadas como gasto do período em que incorridos. Os dispêndios com inspecção e conservação dos activos são registados como gasto.

"As mais ou menos valias resultantes da alienação ou abate do activo fixo tangível são determinadas como a diferença entre o preço de venda e o valor líquido contabilístico na data de alienação ou abate, sendo registadas na demonstração dos resultados nas rubricas "Outros rendimentos e ganhos" ou "Outros gastos e perdas".

"Caixa e equivalentes de caixa

Caixa compreende o dinheiro em caixa e em depósitos à ordem. Equivalentes de caixa consistem em investimentos a curto prazo (não superior a três meses), altamente líquidos que sejam prontamente convertíveis para quantias conhecidas de dinheiro e que estejam sujeitos a um risco insignificante de alterações de valor."

"Instrumentos de capital próprio

Um instrumento financeiro é classificado como sendo um instrumento de capital próprio, quando o mesmo evidencia um interesse residual nos activos de uma entidade após dedução de todos os seus passivos. Os custos directamente atribuíveis à emissão de instrumentos de capital próprio são registados como uma dedução ao valor da emissão.

As distribuições aos detentores dos instrumentos de capital próprio apenas são reconhecidas como um passivo e debitadas directamente no capital próprio da entidade, no exercício em que essas distribuições são aprovadas pelos accionistas.

"Reconhecimento de gastos e perdas e de rendimentos e ganhos

"Os gastos e rendimentos são reconhecidos no período a que dizem respeito, de acordo com o princípio da especialização de exercícios, independentemente da data/momento em que as transacções são facturadas. São estimados os gastos e rendimentos cujo valor real não seja conhecido."

Vendas de bens

"O rédito proveniente da venda de bens apenas é reconhecido quando (i) são transferidos para o comprador os riscos e vantagens significativos da propriedade dos bens, (ii) não seja mantido um envolvimento continuado de gestão com grau geralmente associado com a posse ou o controlo efectivo dos bens vendidos, (iii) a quantia do rédito pode ser fiavelmente mensurada, (iv) seja provável que os benefícios económicos associados com as transacções fluam para a empresa e (v) os custos incorridos ou a serem incorridos referentes à transacção possam ser fiavelmente mensurados.

As vendas são reconhecidas líquidas de impostos, descontos e outros custos inerentes à sua concretização, pelo justo valor do montante recebido ou a receber. As restantes receitas e despesas são registadas de acordo com o pressuposto do acréscimo pelo que são reconhecidas à medida que são geradas independentemente do momento em que são recebidas ou pagas. As diferenças entre os montantes recebidos e pagos e as correspondentes receitas e despesas geradas são registadas nas rubricas de diferimentos ou outras contas a pagar ou a receber."

Prestação de serviços

"O rédito associado com uma transacção que envolva prestação de serviços é reconhecido quando o desfecho dessa transacção possa ser fiavelmente estimado, isto é, quando:

(i) a quantia de rédito seja fiavelmente mensurada; (ii) seja provável que benefícios económicos associados com a transacção fluam para a Instituição; (iii) a fase de acabamento da transacção à data do balanço seja fiavelmente mensurada; e (iv) os custos incorridos com a transacção e os custos para concluir a transacção sejam fiavelmente mensurados."

"Juízos de valor, estimativas e pressupostos críticos

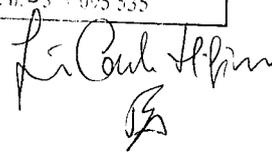
Na preparação das demonstrações financeiras foram adoptados certos pressupostos e estimativas que afectam os activos e passivos, rendimentos e gastos relatados. Todas as estimativas e assumpções realizadas pelo órgão de gestão foram efectuadas com base no seu melhor conhecimento existente, à data de aprovação das demonstrações financeiras, dos eventos e transacções em curso. As áreas que envolvem um maior nível de julgamento e complexidade, ou onde são utilizados pressupostos e estimativas significativas na preparação das demonstrações financeiras.

"- Vidas úteis dos activos fixos tangíveis e intangíveis: a determinação das vidas úteis dos activos, bem como o método de amortização, é essencial para determinar o montante de amortizações a reconhecer na demonstração dos resultados consolidados. Estes dois parâmetros são definidos de acordo com o melhor julgamento da Direcção para os activos e negócios em questão.

"Acontecimentos após a data do balanço

Os acontecimentos após a data do balanço que proporcionem informação adicional sobre condições que existiam à data do balanço são reflectidos nas demonstrações financeiras. Os acontecimentos

após a data do balanço que proporcionem informação sobre condições que ocorreram após a data do balanço, quando materialmente relevantes, são divulgados nas demonstrações financeiras.

CC 38hh ✓ *Luís Carlos Almeida*


1 - Fluxos de caixa

Existem saldos de caixa e seus equivalentes de 272.806,60 euros.

CERCIFEIRA

DEMONSTRAÇÃO DE FLUXOS DE CAIXA

**VALORES EM
EUROS**

PERÍODO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019

RUBRICAS	NOTAS	PERÍODOS	
		2019	2018
Fluxos de caixa das actividades operacionais - método directo			
Recebimentos de clientes		306.360,92	322.830,53
Pagamentos a fornecedores		-279.847,00	-353.405,76
Pagamentos ao pessoal		-929.785,40	-995.608,79
Caixa gerada pelas operações		-903.271,48	-1.026.184,02
Pagamento/recebimento do imposto sobre o rendimento		-423.592,16	-434.294,94
Outros recebimentos/pagamentos		1.234.493,16	1.833.585,22
Fluxos de caixa das actividades operacionais (1)		-92.370,48	373.106,26
Fluxos de caixa das actividades de investimento			
Pagamentos respeitantes a:			
Activos fixos tangíveis		-101.029,57	-123.734,13
Recebimentos provenientes de:			
Juros e rendimentos similares		0,00	0,00
Fluxos de caixa das actividades de investimento (2)		-101.029,57	-123.734,13
Variação de caixa e seus equivalentes (1+2)		-193.400,05	249.372,13
Caixa e seus equivalentes no início do período		79.406,55	328.778,68
Caixa e seus equivalentes no fim do período		272.806,60	79.406,55

3 - Capital

"O capital da CERCIFEIRA, CRL tem a seguinte composição:

Pela legislação comercial em vigor, a reserva legal terá de ser reforçada em cada exercício, pelo mínimo de 5% do resultado líquido do exercício, até que esta represente 20% do capital. Esta reserva não é distribuível a não ser em caso de liquidação da CERCIFEIRA, CRL, mas poderá ser utilizada na absorção de prejuízos caso esgotadas as outras reservas ou poderá ser incorporada no capital.

Fundo Social

Fundo Social	saldo inicial	aplicação dos resultados	Outros movimentos	Resultados do exercício	saldo final
Capital Social	15.000,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	15.000,00 €
Reserva Legal	7.251,23 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	7.251,23 €
Reservas Livres	89.783,62 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	89.783,62 €
Reservas Estatutárias	216.055,07 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	216.055,07 €
Resultados transitados	892.110,83 €	64.286,99 €	0,00 €	0,00 €	956.397,82 €
Resultados líquido do exercício	-64.286,99 €	-64.286,99 €	0,00 €	-130.415,10	-258.989,08
Outras variações Capital Social	70.200,00 €	0,00 €	-5.850,00 €	0,00 €	64.350,00 €
total	1.226.113,76 €	0,00 €	-5.850,00 €	-130.415,10 €	1.089.848,66 €

4 - Vendas e serviços prestados

"As vendas e prestações de serviços são assim decompostas:

rendimentos - vendas/prest de serviços	2018	2019	%	saldo
CATL	38.654,44 €	40.082,07 €	3,7%	1.427,63 €
Jardim de Infância	108.992,75 €	46.372,82 €	-57,5%	-62.619,93 €
Extra valencias	7.584,27 €	10.241,80 €	35,0%	2.657,53 €
Lar Residencial	30.495,52 €	29.414,41 €	-3,5%	-1.081,11 €
CAO	78.466,34 €	82.482,57 €	5,1%	4.016,23 €
SAD	34.859,85 €	33.671,22 €	-3,4%	-1.188,63 €
Creche	72.008,65 €	72.722,88 €	1,0%	714,23 €
TOTAL	371.061,82 €	314.987,77 €	-15,1%	

5 - Fornecimentos e serviços externos

"Os fornecimentos e serviços externos são assim decompostos:

fornecimentos serviços externos	2018	2019	%	saldo
trabalhos especializados	130.517,28 €	124.530,18 €	28,3%	-5.987,10 €
vigilância e segurança	833,94 €	23,00 €	0,0%	-810,94 €
honorários	61.038,59 €	83.451,33 €	19,0%	22.412,74 €
conservação e reparação	55.631,26 €	36.688,33 €	8,4%	-18.942,93 €
ferramentas e utensilios	597,50 €	1.266,65 €	0,3%	669,15 €
material de escritorio	9.041,47 €	4.724,61 €	1,1%	-4.316,86 €
electricidade	36.509,17 €	40.324,34 €	9,2%	3.815,17 €
combustiveis	29.896,92 €	31.865,62 €	7,3%	1.968,70 €
agua	14.540,93 €	15.765,54 €	3,6%	1.224,61 €
gas	14.382,53 €	13.107,83 €	3,0%	-1.274,70 €
comunicações	12.681,64 €	16.941,33 €	3,9%	4.259,69 €
seguros	9.547,30 €	9.893,10 €	2,3%	345,80 €
limpeza e higiene	16.330,83 €	8.910,31 €	2,0%	-7.420,52 €
outros gastos	28.064,18 €	51.814,76 €	11,8%	23.750,58 €
TOTAL	419.613,54 €	439.306,93 €	100,0%	19.693,39 €

6 - Gastos com o pessoal

"No decurso dos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2018 e em 31 de Dezembro de 2019 foram reconhecidos os seguintes montantes em resultados, na rubrica gastos com o pessoal:

	2018	2019	2018/2019	Saldo
gastos com Pessoal	1.354.539,22 €	1.354.647,50 €	0,0%	118,18 €

7 - Gastos / reversões de depreciação e de amortização

Activos fixos tangíveis

descrição	SALDO INICIAL	Aumentos	Alienações	Transferencias	SALDO FINAL
Terrenos e recursos naturais	470.565,47 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	470.565,47 €
	1.488.862,41				1.477.709,69
Edifícios e outras construções	€	-11.152,72 €	0,00 €	0,00 €	€
Equipamaneto básico	519.949,40 €	5.227,50 €	0,00 €	0,00 €	525.176,90 €
Equipamaneto transporte	415.558,74 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	415.558,74 €
Equipamaneto administrativo	126.117,95 €	541,20 €	0,00 €	0,00 €	126.659,15 €
Outros activos tangíveis	82.013,19 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	82.013,19 €
	3.103.067,16				3.097.683,14
Activo tangível bruto	€	-5.384,02 €	0,00 €	0,00 €	€
Activo intangível	25.083,24 €	0,00 €	25.912,73 €	0,00 €	50.995,97 €
	2.301.733,91				2.350.055,77
depreciações acumuladas	€	101.029,57 €	0,00 €	98.355,46 €	€
Activo tangível líquido	826.416,49 €	101.029,57 €	0,00 €	-98.355,46 €	747.627,37 €

8 - Juros e rendimentos similares obtidos e Juros e gastos similares suportados

"Os juros e rendimentos similares obtidos são assim decompostos:

Gastos e perdas de financiamento

Gastos e perdas de financiamento

gastos	2019	2018	Rendimentos	2019	2018
Juros suportados	0,00 €	0,00 €	Juros obtidos	0,00 €	0,00 €
		74.900,81	Outros proveitos e ganhos financeiros		124.932,63
Outros gastos e perdas	6.828,74 €	€		0,00 €	€
Gastos e perdas de financiamento	-6.828,74 €	50.031,82 €		0,00 €	0,00 €
		€			€
	0,00 €	124.932,63 €		0,00 €	124.932,63 €
		€			€

9 - Instrumentos financeiros

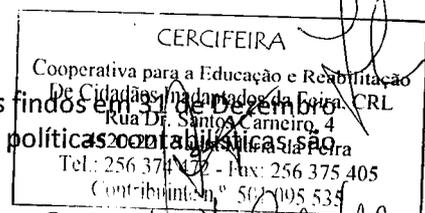
"As quantias mensuradas de activos e passivos financeiros em 31 de Dezembro de 2018 e em 31 de Dezembro de 2019 de acordo com as diversas formas de mensuração, descritas nas políticas contabilísticas, são as seguintes:

Balanço individual em 31 de Dezembro de 2019

Valores em Euros

RUBRICAS	NOTAS	PERIODOS	
		31-12-2019	31-12-2018
ACTIVO			
Activo não corrente			
Activos fixos tangíveis		744.195,32	824.696,18
Propriedades de investimento		0,00	0,00
Activos intangíveis		1.720,31	1.720,31
Activos biológicos		0,00	0,00
Investimentos financeiros		1.711,74	951,53
		747.627,37	827.368,02
Activo corrente			
Clientes		10.042,14	317,09
Adiantamentos a fornecedores		0,00	0,00
Estado e outros entes públicos		0,00	0,00
Outras contas a receber		671.441,70	633.448,08
Diferimentos		0,00	0,00
Activos financeiros detidos para negociação		0,00	0,00
Outros activos financeiros		0,00	0,00
Activos não correntes detidos para venda		0,00	0,00
Caixa e depósitos bancários		272.806,60	78.168,50
		954.290,44	711.933,67
Total do activo		1.701.917,81	1.539.301,69
CAPITAL PRÓPRIO E PASSIVO			
Capital próprio			
Reservas legais		15.000,00	15.000,00
Outras reservas		97.034,85	97.034,85
Resultados transitados		216.055,07	216.055,07
Subsídios ao Investimento		827.823,84	891.930,83
		64.350,00	70.200,00
		1.220.263,76	1.290.220,75
Resultado líquido do período		-130.415,10	-64.286,99
Interesses minoritários		0,00	0,00
Total do capital próprio		1.089.848,66	1.225.933,76
Passivo			
Passivo não corrente			
Financiamentos obtidos		0,00	0,00
Outras contas a pagar		151.341,06	0,00
		0,00	0,00
		151.341,06	0,00
Passivo corrente			
Fornecedores		41.423,56	66.641,70
Adiantamentos de clientes		0,00	0,00
Estado e outros entes públicos		57.304,76	64.623,25
Financiamentos obtidos		100.000,00	3.851,51
Outras contas a pagar		174.617,55	178.251,47
Diferimentos		0,00	0,00
Passivos financeiros detidos para negociação		0,00	0,00
Outros passivos correntes		87.382,22	0,00
		460.728,09	313.367,93
Total do passivo		612.069,15	313.367,93
Total do capital próprio e do passivo		1.701.917,81	1.539.301,69

"Os rendimentos e gastos dos activos e passivos financeiros nos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2019 de acordo com as diversas formas de mensuração descritas nas políticas contabilísticas, são assim decompostos:



CERCIFEIRA

Demonstração individual dos resultados por naturezas
Período findo em 31 de Dezembro de 2019

Valores em Euros

RENDIMENTOS E GASTOS	NOTAS	PERÍODOS	
		31-12-2019	31-12-2018
Vendas e serviços prestados		314.987,77	373.982,91
Subsídios à exploração		1.510.629,16	1.510.645,39
Ganhos/perdas imputados de subsidiárias, associadas e empreendimentos		0,00	0,00
Variação nos inventários da produção		0,00	0,00
Trabalhos para a própria entidade		0,00	0,00
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas		0,00	-77.886,04
Fornecimentos e serviços externos		-439.306,93	-341.727,64
Gastos com o pessoal		1.354.647,40	1.354.539,22
Ajustamentos de inventários (perdas/reversões)		0,00	0,00
Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)		0,00	0,00
Provisões (aumentos/reduções)		0,00	0,00
Imparidade de investimentos não depreciáveis/amortizáveis		0,00	0,00
Aumentos/reduções de justo valor		0,00	0,00
Outros rendimentos e ganhos		132.234,53	74.900,81
Outros gastos e perdas		-186.453,92	-124.932,63
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		-22.556,79	60.443,58
Gastos/reversões de depreciação e de amortização		-101.029,57	-124.730,57
Imparidade de investimentos depreciáveis/amortizáveis perdas/reversões		0,00	0,00
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		-123.586,36	-64.286,99
Juros e rendimentos similares obtidos		0,00	0,00
Juros e gastos similares suportados		-6.828,74	0,00
Resultado antes de impostos		-130.415,10	-64.286,99
Imposto sobre o rendimento do período		0,00	0,00
Resultado líquido do período		-130.415,10	-64.286,99

11 – Outras informações

Gastos	Orçamento 2019	Real 2019	%	Orçamento_Real
fornecimento e serviços externos	345.677,83 €	439.306,93 €	21,1%	27,1%
gastos com Pessoal	1.409.587,18 €	1.351.013,48 €	64,8%	-4,2%
bolsas e gratif clientes	0,00 €	186.453,92 €	8,9%	100,0%
depreciação e gastos	111.874,50 €	101.029,57 €	4,8%	-9,7%
gastos suportados	0,00 €	6.828,74 €	0,3%	100,0%
TOTAL	1.867.139,51 €	2.084.632,64 €	100,0%	11,6%
Rendimentos	Orçamento 2019	Real 2019	%	Orçamento_Real
vendas e prestações de serviços	333.698,00 €	314.987,77 €	16,1%	-5,6%
subsídios	1.469.202,51 €	1.510.629,16 €	77,3%	2,8%
rendimentos obtidos	64.239,00 €	128.600,61 €	6,6%	100,2%
TOTAL	1.867.139,51 €	1.954.217,54 €	100,0%	4,7%
SALDO	0,00 €	-130.415,10 €		