



**RELATÓRIO DE ATIVIDADES  
E CONTAS 2020**

## ÍNDICE

Siglas .....	4
1. Introdução.....	6
2. Caracterização da Organização.....	7
Serviços a Prestar por Tipo de Beneficiário .....	8
Missão e Visão .....	9
Política da Qualidade .....	9
3. Análise da execução do Plano de Atividades 2020 .....	10
3.1. Clientes .....	10
Caracterização da População Alvo.....	10
Abrangência dos Serviços Prestados .....	13
Continuidade dos Serviços .....	15
3.2. Serviços Prestados .....	16
Gestão das consequências - COVID-19.....	16
Indicadores de Desempenho .....	19
3.2.1. Departamento de Reabilitação.....	20
Centro de Atividades Ocupacionais (CAO).....	20
Centro de Emprego Protegido (CEP).....	24
Centro de Recursos (CR) .....	27
Centro de Recursos para a Inclusão (CRI) .....	31
<i>“A Inclusão CRlativa começa na Escola.”</i> .....	31
Programa de Formação Profissional (FP).....	35
Lar de Apoio (LA) .....	39
Lar Residencial (LR).....	43
Serviço de Apoio Domiciliário (SAD).....	47
Centro de Atividades de Tempos Livres (CATL) .....	51
3.2.2. Departamento de Gestão .....	56
<i>Análise da intervenção realizada/em curso nas Unidades e Serviços</i> .....	59
Gestão   Geral .....	59
Gestão   Unidades.....	60
Gestão   Logística .....	63
3.3. Cooperação e Participação .....	64
Cooperação.....	64
Intervenção Comunitária.....	65
Participação Comunitária .....	66

Empowerment.....	66
3.4 Inovação e Desenvolvimento – formação, projetos, produtos e serviços.....	67
DESCRIÇÃO DE PROJETOS 2020.....	68
COMUNICAÇÕES.....	74
3.5 Recursos Humanos .....	76
Caracterização dos Colaboradores .....	77
Medidas Sociais de Emprego.....	78
Rotação de Colaboradores .....	78
Reconhecimento e Envolvimento dos Colaboradores .....	79
HSST – Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho .....	80
Voluntariado .....	81
Formação de Pessoal .....	81
Avaliação da Satisfação dos Colaboradores .....	84
3.6. Qualidade.....	87
4. Análise Económica e Financeira.....	90
Informação Económica e Financeira.....	91
Estrutura de Rendimentos.....	91
Subsídios à Exploração.....	92
Estrutura de Gastos .....	93
Gastos com Pessoal .....	94
Fornecimentos e Serviços Externos.....	95
Investimentos .....	96
Doações .....	96
Resultados .....	96
5. BALANÇO, DEMONSTRAÇÕES E ANEXOS.....	97
6. Conclusão.....	134
Anexos.....	136
Parecer do Conselho Fiscal sobre o Relatório de Contas 2020 .....	136
Certificado Legal de Contas .....	136

## SIGLAS

---

- AC – Apoio à Colocação
- ACCT – Atualização de Competências em Contexto de Trabalho
- APC – Acompanhamento Pós Colocação
- ARCIL – Associação para a Recuperação de Cidadãos Inadaptados da Lousã
- ATL – Atividades de Tempos Livres
- CAO – Centro de Atividades Ocupacionais
- CATL – Centro de Atividades de Tempos Livres
- CDSSSC – Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social de Coimbra
- CEO – Centro de Estimulação Ocupacional
- CEP – Centro de Emprego Protegido
- CEPARCIL - Centro de Emprego Protegido da ARCIL
- CF – Conselho Fiscal
- CLDS - Contrato Local de Desenvolvimento Social
- CML – Câmara Municipal da Lousã
- CR – Centro de Recursos
- CRI – Centro de Recursos para a Inclusão
- DAF – Departamento Administrativo e Financeiro
- DE – Diretores Executivos
- DEG – Diretor Executivo do Departamento de Gestão
- DER - Diretor Executivo do Departamento de Reabilitação
- DGERT – Direção Geral do Emprego e das Relações do Trabalho
- DRH – Diretor de Recursos Humanos
- DT – Diretor Técnico
- EASPD – European Association of Service Providers for persons with Disabilities
- EBITDA – Earning before interests, taxes, depreciations and amortizations - Lucro antes de juros, impostos, depreciações e amortizações -
- EOV – Estágio de Orientação Vocacional
- EQUASS – European Quality in Social Services
- FP – Formação Profissional
- GRH – Gestão de Recursos Humanos
- HACCP – Hazard Analysis and Critical Control Point – Análise de Perigos e Controlo de Pontos Críticos

HSST – Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho

IAOQE – Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e o Emprego

IEFP – Instituto de Emprego e Formação Profissional

LA – Lar de Apoio

LR – Lar Residencial

NC – Não Conformidade

NEECP – Necessidades Educativas Especiais de Carácter Permanente

PA – Plano de Atividades

PDCA – Plan-Do-Check-Act (*Planear, Executar, Verificar, Agir*)

PG – Processo de Gestão

PI – Plano Individual

PME – Plano de Manutenção de Equipamentos

PMP – Prazo Médio de Pagamentos

PMR – Prazo Médio de Recebimentos

POAA – Programa Operacional Anual de Atividades

PQI – Plano de Qualificação de Instalações

RA – Relatório de Atividades

RGPD – Regulamento Geral de Proteção de Dados

RH – Recursos Humanos

SAD – Serviço de Apoio Domiciliário

SAPO – Setor de apoio pela Ocupação

SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade

SIIFSE – Sistema Integrado de Informação do Fundo Social Europeu

URCP – Unidade de Reabilitação em Contexto Produtivo

CSM – Centro de Serviços e Manipulados

## 1. INTRODUÇÃO

---

A Direção da ARCIL submete neste documento à apreciação, discussão e votação, pela Assembleia Geral, o Relatório de Atividades e Contas relativos ao ano de 2020, ao qual se anexa o parecer do Conselho Fiscal e o relatório realizado pelos Revisores Oficiais de Contas.

O presente documento reflete o quarto ano de execução do Plano Estratégico 2017-2020, aprovado no primeiro trimestre de 2017, apresenta o acompanhamento do Plano de Atividades de 2020, e integra ainda a análise económica e financeira de 2020, bem como as peças contabilísticas e financeiras relativas ao mesmo período, nomeadamente o Balanço, a Demonstração de Resultados e os respetivos anexos.

Este relatório constitui-se como um instrumento que permite a todos os que acompanham a vida da Instituição - como a Assembleia Geral, os associados e os órgãos que tutelam programas e projetos desenvolvidos pela ARCIL - conhecer as atividades desenvolvidas ao longo do exercício de 2020. Um ano que ficou marcado pela pandemia de COVID-19, provocada pelo vírus SARS-CoV-2, e que afetou significativamente a ARCIL, com significativas implicações financeiras e um enorme impacto nas pessoas, tanto colaboradores como utentes e famílias. Houve necessidade de proceder a intervenções nas equipas de trabalho, nas atividades programadas, nos espaços e equipamentos, adequando-os aos requisitos da DGS. De forma a manter o equilíbrio orçamental, ao longo do ano foram necessários diversos ajustamentos à despesa e ao investimento previstos no Orçamento para 2020.

Nos números seguintes, desenvolvem-se as componentes do relatório.

A Direção da A.R.C.I.L.

## 2. CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

A Associação para a Recuperação de Cidadãos Inadaptados da Lousã (A.R.C.I.L.) foi criada em 1976 por iniciativa de um grupo de pais de crianças com deficiência. Com sede na Lousã, desenvolve a sua intervenção nos concelhos da Lousã, Miranda do Corvo, Góis, Vila Nova de Poiares e Pampilhosa da Serra. A partir da ação do Centro de Recursos para o Emprego, viu alargada a sua área de intervenção, que agora se estende aos concelhos de Arganil, Tábua e Oliveira do Hospital, no Pinhal Interior Norte. A A.R.C.I.L tem Certificação de Qualidade pelo Referencial **EQUASS** – *European Quality for Social Services*, Nível Assurance, desde 2011.

A ARCIL desenvolve as suas atividades nas áreas da reabilitação, formação e inclusão social e profissional de crianças, jovens e adultos com deficiência. Promove ainda o apoio às famílias de crianças em idades escolar, através dos Centros de Atividades de Tempos Livres e integra a Rede de Núcleos do Programa INCORPORA, contribuindo para o acesso ao emprego de grupos vulneráveis.

RESPOSTAS SOCIAIS	
<b>Centro de Atividades Ocupacionais</b>	Responde às necessidades e expectativas de pessoas com diferentes graus de dependência, através de atividades estritamente ocupacionais e atividades socialmente úteis.
<b>Lar de Apoio</b>	Apoio em equipamento residencial a crianças e jovens em atividades escolares, formativas ou ocupacionais.
<b>Lar Residencial</b>	Apoio residencial a adultos em diferentes equipamentos adequados às suas necessidades.
<b>Serviço de Apoio Domiciliário</b>	Apoio a agregados familiares, com ou sem filhos, e a adultos em residência individual ou partilhada.
<b>Centros de Atividades de Tempos Livres</b>	Apoio a crianças em idade escolar e suas famílias, em parceria com a Câmara Municipal da Lousã e com o Agrupamento de Escolas da Lousã.
EDUCAÇÃO	
<b>Centro de Recursos para a Inclusão</b>	Apoio a alunos com Necessidades Educativas Especiais de Caráter Permanente nas estruturas regulares de ensino.
FORMAÇÃO PROFISSIONAL E EMPREGO	
<b>Centro de Formação Profissional</b>	Promove a qualificação de jovens e adultos com deficiência ou incapacidade, em situação de desfavorecimento face ao mercado de trabalho.
<b>Centro de Emprego Protegido</b>	Integra colaboradores com deficiência ou incapacidade em postos de trabalho em múltiplas unidades da ARCIL e em serviços a empresas.
<b>Centro de Recursos</b>	Apoia pessoas com deficiência ou incapacidade inscritas nos Serviços de Emprego da Lousã e Arganil, nas áreas de IAOQE – Informação, Avaliação, Orientação e Qualificação e Emprego, Apoio à Colocação e Acompanhamento Pós Colocação.

UNIDADES DE REABILITAÇÃO EM CONTEXTO PRODUTIVO	
<b>ARCIL Saúde</b>	Serviço de Medicina Física e Reabilitação, Medicina Dentária e outros serviços de promoção da saúde.
<b>ARCIL Lav</b>	Serviços de lavandaria.
<b>ARCIL Verde</b>	Criação e Manutenção de Jardins.
<b>Café/Bar Parque</b>	Restauração.
<b>ARCIL Madeiras</b>	Carpintaria e Serração
<b>ARCIL Cerâmica</b>	Cerâmica Decorativa produzida em moldes artesanais.
<b>ARCIL Agro</b>	Agricultura Social.
<b>CSM - Centro de Serviços e Manipulados</b>	Serviços de embalagem, finalização de produtos por solicitação de empresas, realizados nas instalações da A.R.C.I.L. ou na própria empresa.
<b>IMPACTO +</b>	Um projeto em crescimento na área do apoio ao desenvolvimento de crianças e jovens, com serviços de Terapia da Fala, Terapia Ocupacional, Fisioterapia, Psicomotricidade, Psicologia e Neuropediatria.

Tabela 1 – Atividade/Resposta ARCIL

## Serviços a Prestar por Tipo de Beneficiário

PESSOAS COM DEFICIÊNCIA OU INCAPACIDADE	
Apoio à Inclusão Escolar Transição para a Vida Pós-Escolar Avaliação e Intervenção Psicológica Reabilitação Neuropsicológica Intervenção Social Atividades Ocupacionais Prestação de Trabalho Ocupacional em Empresa Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e o Emprego Formação Profissional Apoio à Colocação Acompanhamento Pós Colocação Emprego Protegido	Apoio Residencial Apoio Domiciliário Medicina Física e Reabilitação Fisioterapia Hidroterapia Terapia da Fala Terapia Ocupacional Desporto e Atividade Física Adaptada Expressão Musical Dança Teatro Produtos de Apoio Colónias de Férias
FAMÍLIAS E OUTROS SIGNIFICATIVOS	
Aconselhamento Intervenção social familiar Encaminhamento para serviços	Apoio no exercício dos direitos sociais Apoio no acesso a serviços



CIDADÃOS / COMUNIDADE

<p>Apoio à Família - Atividades de Tempos Livres Medicina Física e Reabilitação Medicina Dentária Produtos de Apoio Psicologia Clínica Terapia da Fala Terapia Ocupacional</p>	<p>Medidas de Emprego/Ocupação Trabalho a Favor da Comunidade Lavandaria e Tratamento de Roupa Construção e Manutenção de Jardins Produtos em Madeira Cerâmica – artesanato utilitário e decorativo Bar/Café Centro de Serviços Manipulados Centro de Apoio ao Desenvolvimento</p>
--	--

Tabela 2 - Serviços por Beneficiário

Missão e Visão



Figura 1 - Missão, Visão e Valores

Política da Qualidade

A organização define, implementa e controla o seu compromisso com a Qualidade movendo a sua ação com base em seis pilares fundamentais:

1. Controlar os processos de trabalho,
2. Procurar a melhoria contínua do SGQ assente no modelo PDCA,
3. Promover a satisfação crescente dos clientes,
4. Procurar de forma permanente o desenvolvimento e a satisfação dos colaboradores,
5. Estimular o estabelecimento de parcerias estratégicas sólidas,
6. Incentivar a criação de uma cultura de Investigação e Inovação.

A Política da Qualidade aplica-se nas ações de planeamento, conceção, organização, desenvolvimento, acompanhamento e avaliação de todas as atividades da organização.

A prestação de serviços nas respostas sociais e serviços da ARCIL é enquadrada pelos 10 Princípios da Qualidade definidos no Referencial EQUASS: Liderança; Recursos Humanos; Direitos; Ética; Parcerias; Participação; Orientação para o Cliente; Abrangência; Orientação para os Resultados; Melhoria Contínua.

### 3. ANÁLISE DA EXECUÇÃO DO PLANO DE ATIVIDADES 2020

#### 3.1. Clientes

##### Caracterização da População Alvo

REABILITAÇÃO	
<b>TOTAL</b>	1274
<b>Sem ATL</b>	Clientes com apoio de 2 Programas - 123 <sup>1</sup> Clientes com apoio em 2 Medidas no Centro de Recursos - 200
OUTROS SERVIÇOS	
<b>ATL – Atividades de Tempos Livres</b>	6 – 14 F – 67 M – 99 Deficiência Intelectual - 01 Multideficiência – 05 Autismo – 03 Linguagem - 5
<b>TOTAL</b>	<b>166</b> Clientes com apoio de 2 Programas – 14

Tabela 3 – Caracterização Clientes

Número de Utentes por Programa  
2020

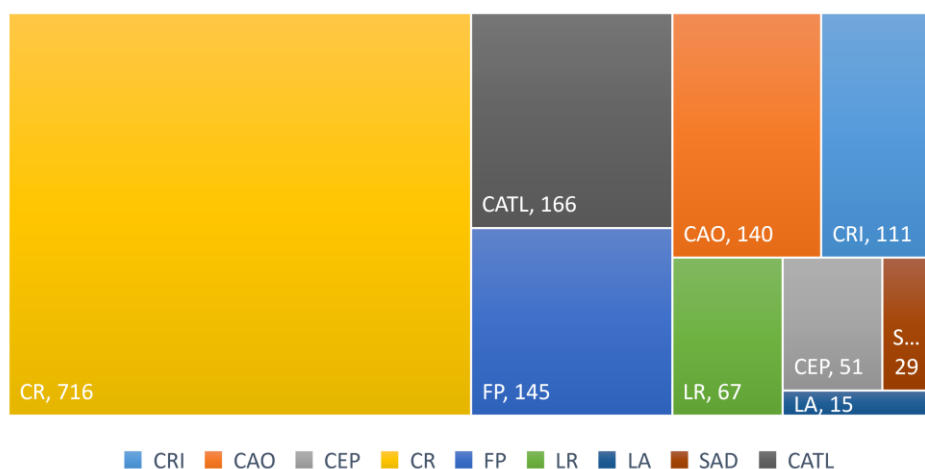


Gráfico 1 – Número de utentes por Programa

<sup>1</sup> Atendendo a que 123 clientes usufruíram em simultâneo de apoios prestados por 2 Programas e 200 clientes do CR foram apoiados em mais do que uma Medida (IAOQE/AC/APC) o número absoluto de clientes corresponde a 951. Para efeitos de caracterização da população alvo, utilizámos como referência o universo de 1274 clientes apoiados no Departamento de Reabilitação, sem o CATL.

### Concelho de Origem 2020

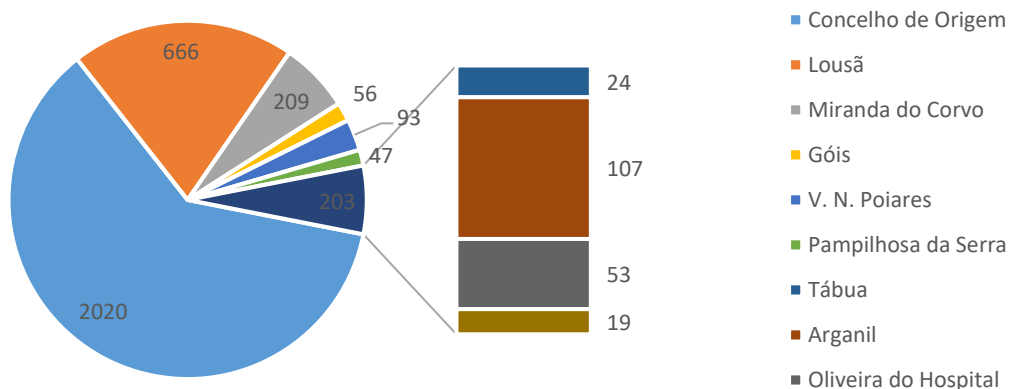


Gráfico 2 - Concelho de origem dos utentes

### % Utentes por Género

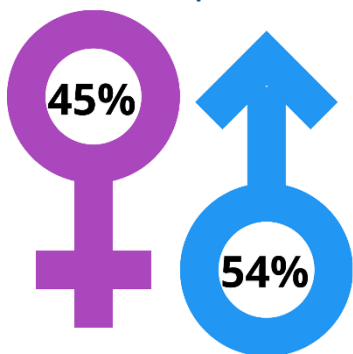


Gráfico 3 - % de utentes por Género no ano de 2020

### Número de Utentes por idades 2020

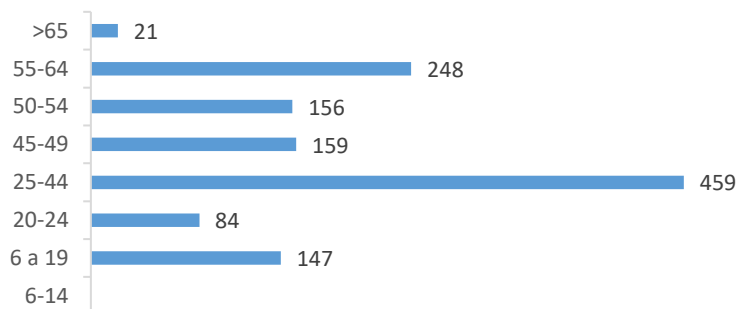


Gráfico 4 – Número de utentes por idade

### Número de utentes por tipo de incapacidade

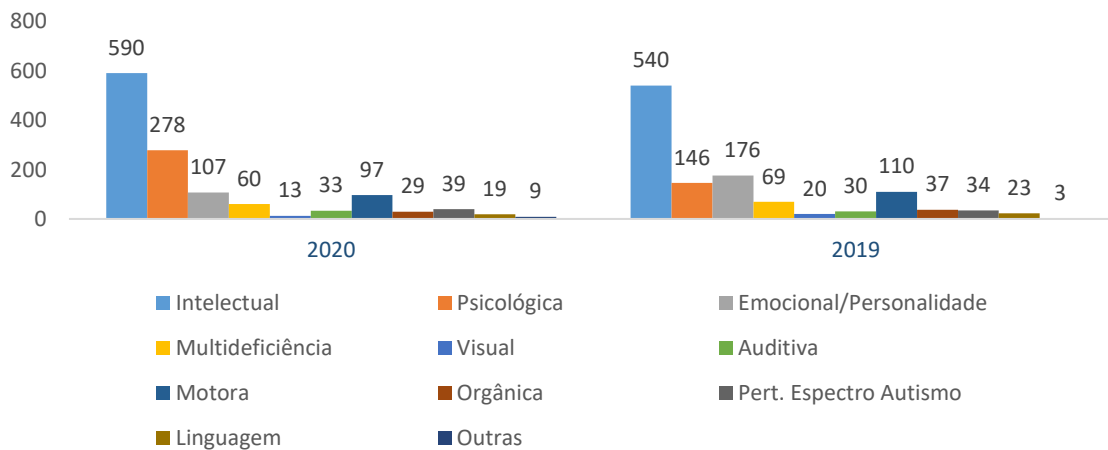


Gráfico 5 - Número de utentes por tipo de incapacidade

### Nº de Pessoas atendidas por Programa – Previsto/Realizado

PROGRAMA / PROJETO	PREVISTO 2020	REALIZADO 2020	EXECUÇÃO %	VARIAÇÃO 2019/2020
CRI – Centro de Recursos para a Inclusão	147	111	76%	- 15
FP – Formação Profissional	150	145	96%	+ 46
CR – Centro de Recursos	659	716	108%	+ 62
CAO – Centro de Atividades Ocupacionais	145	140	96%	- 5
CEP – Centro de Emprego Protegido	53	51	96%	-2
LR – Lar Residencial	67	67	100%	0
LA – Lar de Apoio	15	15	100%	0
SAD – Serviço de Apoio Domiciliário	28	29	103%	0
CATL – Centro de Atividades de Tempos Livres	184	166	90%	-11
TOTAL SEM CATL	1264	1274	100%	+75
TOTAL COM CATL	1448	1440		

Tabela 4 - Número de pessoas atendidas por programa

- Foram prestados serviços pelos diferentes Programas / Projetos, incluindo o CATL, a 1440 pessoas; foram apoiados menos 8 utentes face ao número de utentes previsto – 1448.
- No âmbito dos Programas/Projetos de Reabilitação, sem incluir o CATL, foram prestados serviços a 1274 pessoas, em relação a uma previsão de 1264.
- Em relação a 2019 foram apoiadas na globalidade mais 75 pessoas, correspondendo a um aumento percentual de 5%.
- O Centro de Recursos e a Formação Profissional contribuíram em maior escala para o aumento do número de pessoas em apoio, com uma variação positiva, respetivamente, de 62 e 46 clientes em relação a 2019. No que diz respeito à Formação Profissional, em 2019 só decorreu um Projeto de Formação e em 2020 decorreram em simultâneo 2 Projetos de Formação, o que explica a variação. Quanto ao Centro de Recursos, o aumento de beneficiários decorre do aumento de beneficiários encaminhados pelos Centros de Emprego da Lousã e Arganil.

## Abrangência dos Serviços Prestados

- Encaminhamento entre Serviços – Nº de Clientes que transitam entre Programas

ANO	2020	2019	2018	TENDÊNCIA
<b>Nº de utentes</b>	170	230	225	↓

SERVIÇOS	2020	2019	2018
CRI PARA FP	01	01	02
CRI PARA CAO	01	04	03
CRI PARA CR	01	00	00
IAOQE PARA FP	41	94	57
IAOQE PARA CAO	04	05	00
IAOQE PARA APOIO À COLOCAÇÃO	58	78	65
IAOQE PARA ACOMPº. P. COLOC.	17	03	25
AC PARA FP	13	05	11
AC PARA CAO	02	02	00
CAO PARA LAR RESIDENCIAL	02	02	02
CEP PARA LAR RESIDENCIAL	00	00	00
FP PARA CENTRO DE RECURSOS	27	31	49
FP PARA CAO	02	00	01
FP PARA LAR DE APOIO	00	01	01
LAR DE APOIO PARA LAR RESIDENCIAL	00	00	01
LAR RESIDENCIAL PARA SAD	00	02	02
CAO PARA SAD	00	02	03
CEP PARA SAD	01	00	02
FP PARA SAD	00	00	01
<b>TOTAL</b>	<b>170</b>	<b>230</b>	<b>225</b>

Tabela 5 - Clientes que transitam entre Programas

Em 2020, manteve-se a articulação estreita entre os diferentes serviços, em resposta a diferentes necessidades dos clientes. Ocorreram **170** encaminhamentos entre serviços internos, a maior parte dos quais entre os Programas Formação Profissional e Centro de Recursos. Nos Programas sem capacidade de alargamento de resposta – Lar de Apoio, SAD, CAO – estes encaminhamentos ocorrem em menor número, dependendo da criação de vagas.

• **Abrangência – Nº de Clientes apoiados em simultâneo por vários Programas**

ANO	2020	2019	2018	TENDÊNCIA
<b>Nº de utentes</b>	123	124	119	=

PROGRAMAS	2020	2019	2018
CEP E LAR RESIDENCIAL	05	05	05
CAO E LAR RESIDENCIAL	60	57	58
FP E LAR RESIDENCIAL	01	01	02
CR E LAR RESIDENCIAL	01	01	--
CEP E SAD	13	14	13
CAO E SAD	07	10	09
CRI E SAD	-	--	01
CR E SAD	03	04	04
FP E LAR DE APOIO	05	04	02
FP E SAD	02	--	01
CRI E LAR DE APOIO	08	07	07
CAO E LAR DE APOIO	02	02	02
ATL E LAR DE APOIO	02	03	03
ATL E CRI	14	15	11
ATL E SAD	-	01	01
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>124</b>	<b>119</b>

Tabela 6 - Clientes apoiados em simultâneo por vários Programas

Procurando responder às múltiplas necessidades de cada cliente com deficiência ou incapacidade, são disponibilizados serviços diferentes pelos Programas, de forma a viabilizar a intervenção de forma holística e abrangente, desde a infância até à idade adulta, nas vertentes educação, ocupação, formação, emprego, residência, saúde, tempos livres/lazer, etc. em estreita articulação com os serviços da comunidade.

Em 2020, **123** clientes foram apoiados em simultâneo por 2 Programas/Medidas, o que revela uma capacidade de trabalho em equipa e em estreita articulação entre as mesmas e com a comunidade

(Saúde, Emprego, Educação, Segurança Social, Autarquias, Serviços de Finanças, Serviços Judiciais) no sentido de melhor satisfazer as necessidades que os clientes manifestam aos diferentes níveis.

Os clientes podem beneficiar de apoio durante o percurso escolar e transitar para Formação Profissional ou para uma Ocupação, para posteriormente serem apoiados na Procura de Emprego. Em simultâneo, existem serviços de Apoio Residencial para clientes a partir dos 6 anos, sem limite de idade ou de grau de dependência. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação de cuidados individualizados no domicílio a clientes de todas as idades e com diferentes condições de deficiência.

## Continuidade dos Serviços

CLIENTES TRANSITADOS – 2018 A 2021			
2020/2021	2019/2020	2018/2019	Tendência
1005	807	696	↑

Desde 2018 o número de pessoas que mantém a continuidade dos apoios tem vindo a aumentar. Verifica-se que há um número significativo de pessoas a quem são prestados apoios de forma continuada ao longo do tempo, no mesmo ou em diferentes Programas de Reabilitação.

- **Facilitação do acesso dos clientes a pessoas que os representem**

ANO	CLIENTES COM GESTOR DE CASO OU COLABORADOR DE REFERÊNCIA
2020	967
2019	761
2018	792

A concretização do princípio da Abrangência aumenta a necessidade de articulação interna, de trabalho multidisciplinar, de comunicação entre as várias áreas funcionais e de interligação entre processos. A prática da inclusão dos clientes a nível escolar, profissional, ocupacional e social exige um incessante trabalho em parceria, de forma a rentabilizar recursos e a criar sinergias. Assume grande relevância o apoio aos clientes no acesso a pessoas que os representem e/ou no acesso a serviços de suporte como mobilizador das démarches necessárias à satisfação das necessidades dos clientes e suas famílias.

### 3.2. Serviços Prestados

Os Programas enquadrados no Departamento de Reabilitação mantiveram a conceção e desenvolvimento de atividades em alinhamento com os objetivos e metas estabelecidas no Plano Estratégico 2017-2020, procurando integrar resultados obtidos em períodos anteriores. As grandes opções do Departamento em 2020 foram as seguintes:

- Assegurar a resposta adequada às necessidades dos clientes, através da qualificação dos objetivos definidos nos Planos Individuais.
- Potenciar a autodeterminação e a inclusão social das pessoas atendidas.
- Manter a plena ocupação das vagas nas Respostas Sociais e nos Cursos de Formação Profissional, contribuindo para a sustentabilidade.
- Assegurar serviços inovadores, holísticos e prestados por um quadro estável de profissionais motivados e capacitados.
- Envolver as equipas em projetos de aprendizagem, inovação e desenvolvimento, com entidades nacionais e europeias.
- Investir na qualificação de instalações e equipamentos, nomeadamente na Formação Profissional, em Lar Residencial, em Lar de Apoio e no CAO.
- Garantir a gestão rigorosa da informação através da integração gradual de todos os Programas na Plataforma de Gestão de Utentes da F3M.
- Garantir o cumprimento por todos os Programas dos requisitos inerentes à Renovação da Certificação pela Norma EQUASS.
- Integrar nas práticas regulares novos procedimentos de gestão que potenciem a eficiência e a economia de recursos.

### Gestão das consequências - COVID-19

A declaração pela Organização Mundial de Saúde (OMS) da pandemia COVID-19 à escala mundial, alterou dramaticamente o planeamento e o funcionamento das atividades na A.R.C.I.L., com grande impacto na dinâmica do Departamento de Reabilitação. No sentido de proteger as pessoas com condições mais vulneráveis, foram implementadas as orientações da Direção Geral da Saúde em todos os Programas, designadamente:

- Cumprindo a decisão de encerramento foram suspensas as atividades presenciais de CATL, CRI, CAO e FP entre março e junho. A retoma dos apoios presenciais ocorreu gradualmente. Alguns utentes não retomaram frequência até final de 2020.
- O **LAR RESIDENCIAL** e o **LAR DE APOIO** entraram em funcionamento a tempo inteiro, obrigando ao reforço das equipas (colaboradores de outros serviços, MAREESS), reorganização de espaços (quartos de isolamento, acessos, circuitos de circulação, zonas limpas/sujas) uso permanente de EPI's, tratamento de fardas na ARCIL, escalas em espelho – 14 dias, 7 dias, testagem regular –), separação e especialização das equipas para evitar cruzamentos.
- **CAO** – toda a equipa disponível para apoio aos utentes em Lar Residencial, acompanhamento telefónicos as famílias e utentes, apoio psicológico online, criação de ferramentas de manutenção de atividades; adaptação do espaço para o Hospital de Campanha; separação de espaços e de grupos.



- **SAD** – redução dos serviços prestados presencialmente ao mínimo, gestão da ansiedade dos utentes, grandes investimentos nos EPI's e proteção; capacitação dos utentes para lidar com as exigências de proteção e de autonomia.
- **CATL** – reorganização do tipo de atividades na Interrupção Letiva do verão; saída de elementos da equipa, impossibilidade da prestação dos serviços TRTC e AMA; regras de higienização e distanciamento, redução do número de utentes, reorganização de espaços, equipamentos e atividades.
- **FP** – manter os apoios aos formandos – dinamizar apoios psicossociais e financeiros, gestão da medicação, informação e cumprimento de regras, contactos diários, visitas domiciliárias, Guia da Quarentena; adaptação de infraestruturas (novas salas), revisão de cronogramas, pedidos de alteração dos mapas financeiros, formação à distância, formação em contexto de trabalho.
- **CENTRO DE RECURSOS** – manter apoio aos utentes das várias medidas, dentro do que foi possível através dos meios digitais e por contacto telefónico.
- **CENTRO DE EMPREGO PROTEGIDO** – suspensão da prestação de serviços a empresas, apoio a colaboradores em layoff, resolução de dificuldades decorrentes do isolamento.
- **CRI** – manutenção de apoios a alunos cumprindo todas as regras de segurança e os Planos de Contingência dos Agrupamentos de Escolas.

A pandemia e as mudanças a que obrigou, em termos pessoais e organizacionais, teve um enorme impacto nas pessoas – colaboradores, utentes e famílias, observando-se:

- Ansiedade, receio em sair da zona de conforto, stress acrescido, preocupação com o outro
- Cansaço decorrente da sobrecarga de trabalho e grande preocupação com a resposta aos utentes e a exigências externas
- Perda de qualidade de vida dos utentes – apoios nulos ou insuficientes, alteração das rotinas, dificuldade para gerir a mudança e para cumprir as normas de proteção,
- Medo das famílias em retomar atividades.

Ao nível organizacional, foram implementadas adaptações relevantes para assegurar a prevenção de contágios e a proteção das pessoas e da organização, nomeadamente:

- Reorganização geral dos serviços – equipas com atividade suspensa, afetas a outros serviços ou em Layoff
- Realização do trabalho em formato Teletrabalho
- Gestão contingente das equipas em função das ausências por COVID-19, por assistência à família, por isolamento profilático
- Utilização generalizada de EPI's
- Medição da temperatura
- Sistemas de desinfeção permanente – reforço das equipas e das medidas de higienização
- Elaboração de Planos de Contingência e Planos de Evacuação
- Adaptação de espaços para aumentar a distância física
- Redução da lotação de viaturas e reorganização de circuitos de transporte
- Colocação de acrílicos em espaços de contacto com o público
- Candidaturas a medidas de apoio ao emprego
- Divulgação interna das orientações da DGS – conceção de folhetos em linguagem acessível, disseminação, ações de sensibilização, divulgação regular de informação sobre a gestão da pandemia

- Formação sobre cuidados específicos e gestão de situações de infeção nos Lares
- Criação de Equipa de Gestão de Crise
- Montagem de Hospital de Campanha com capacidade para 22 pessoas
- Criação de Serviço de Apoio Psicológico aos colaboradores
- Criação de serviço de entregas de compras de Supermercado e Farmácias aos colaboradores
- Gestão da retoma de atividades – adaptação gradual dos serviços.

A reorganização das atividades teve impacto significativo na planificação da intervenção individual, prejudicando a realização de atividades e reduzindo a concretizando de objetivos previstos

No entanto, é importante destacar em 2020:

- A apresentação de candidaturas ao Programa PARES 3G para a construção de 2 equipamentos de Lar Residencial, com capacidade para 30 e 12 utentes, de forma a melhorar as condições do serviço prestado a 31 utentes já apoiados e a alargar a capacidade de resposta residencial em 11 novas vagas.
- A revisão do projeto de requalificação do Lar de Apoio, cuja obra será realizada em 2021.
- A requalificação de espaços de Refeitório, Copa e Sala de Atividades afeto ao CAO na ARCILAgro, com o apoio da Missão Continente.
- A renovação de equipamento no edifício do SAPO – CAO, com apoio do Portugal 2020.
- O arranque efetivo do Projeto RECINCLUSA – Inclusão pela Reciclagem.
- A participação na apreciação da proposta de Estratégia Nacional para a Inclusão das Pessoas com Deficiência 2021-2025.
- A participação das equipas da Formação Profissional e do Centro de Recursos na construção de um novo modelo de Qualificação Profissional de Pessoas com Deficiência.
- A reestruturação da gestão dos Programas Lar Residencial, SAD e CEP.
- A participação em projetos europeus ao abrigo do ERASMUS+.
- A revisão de procedimentos e indicadores no âmbito do EQUASS.
- A gestão da decisão do IEFP de suspensão da modalidade de prestação de serviços de trabalhadores do CEPARCIL em entidades externas, com impacto muito negativo na valorização profissional dos trabalhadores e na sustentabilidade.

## Indicadores de Desempenho

PROGRAMA	% DE PARTICIPANTES NA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO <i>Meta – 80%</i>	TAXA DE SATISFAÇÃO <i>Meta – 61% de clientes muito satisfeitos</i>	TAXA DE EXECUÇÃO DO PI <i>Meta – 83%</i>	GRAU DE CUMPRIMENTO DO PA <i>Meta – 82%</i>
<b>CRI</b>	31%	69%	61%	76%
<b>CAO</b>	57%	59%	25,3%	46%
<b>FP</b>	93%	59%	77%	80%
<b>CEP</b>	97%	39%	95,3%	30%
<b>CR</b>	88%	61%	95%	66%
<b>LA</b>	73%	55%	53%	60%
<b>LR</b>	92%	47%	81%	86%
<b>SAD</b>	93%	36%	76%	50%
<b>ATL</b>	70%	92%	80%	92%
<b>Média</b>	<b>78%</b>	<b>61%</b>	<b>71%</b>	<b>65%</b>

Tabela 7 - Indicadores de desempenho

Perante uma meta de 80%, registou-se uma percentagem de **participação** na Avaliação da Satisfação na ordem dos 78%, um aumento de 8% face aos resultados de 2029, fruto de um reforço no envolvimento dos utentes e significativos na avaliação dos serviços prestados. O número de clientes muito satisfeitos alcançou a meta estabelecida – 61% dos clientes dos Programas de Reabilitação afirmam-se **muito satisfeitos** com os serviços prestados pela ARCIL.

A taxa de execução dos **Planos Individuais** -71% - foi muito inferior à meta proposta – 83%. Este resultado explica-se pelas contingências da pandemia sentidas sobretudo nos alunos apoiados pelo CRI, nos residentes do Lar de Apoio e nos utentes do CAO, relativamente aos quais não foi possível implementar grande parte das ações previstas.

De igual modo, a meta definida para a concretização dos **Planos de Atividades** foi comprometida pela pandemia COVID-19 na generalidade dos Programas, que afetou a realização de atividades de base comunitária e em rede, a execução de projetos, a realização de benchmarking, entre outras.

### 3.2.1. Departamento de Reabilitação

#### Centro de Atividades Ocupacionais (CAO)

*“Criatividade, Afetividade, Oportunidade”*

##### Missão do CAO:

Potenciar as capacidades dos seus utentes tendo em vista a sua inclusão social, autodeterminação e qualidade de vida, de acordo com as suas necessidades e expectativas.

Nº	Faixa Etária	Género	Deficiência ou Incapacidade
140	15-19 -02	F – 58 M – 82	Intelectual – 77
	20-24 -13		Psicológica – 18
	25-44 -59		Multideficiência – 31
	45-49 -19		Visual - 01
	50-54 -16		Auditiva - 01
	55-64 -24		Motora – 04
	>65 - 07		Orgânica - 01 Autismo – 07

Tabela 8 - Características clientes CAO

#### ATIVIDADES A DESTACAR E ALGUNS NÚMEROS...

- Envolvimento de utentes do CAO em ações de formação / sensibilização promovidas pela Accessible Portugal no âmbito do Turismo Acessível – CIM da Beira Baixa, Castelo Branco.
  - Apresentação por utentes do CAO dos Projetos Easy Cooking e RECINCLUSA no Encontro Virtual “Criar para Inovar”, promovido pela Humanitas.
  - Início da implementação de ações financiadas pelo Programa de Investimento em Infraestruturas Sociais do Portugal 2020 – substituição da cozinha/copa e climatização no edifício do SAPO, aquisição de computadores portáteis e fixos e de elevador de transferência. Outras intervenções aprovadas - criação de Sala Multimédia, sistema de vídeo vigilância, automatização de porta de acesso - a realizar em 2021.
  - Requalificação do Refeitório e Sala de Atividades na ARCILAgro na sequência da aprovação de candidatura à Missão Continente 2018 para criação de projeto “Coisas da Terra”.
  - Dinamização do Projeto RECINCLUSA, em parceria com a CML e a ERSUC, alargando o número de entidades locais às quais a ARCIL efetua a recolha de resíduos – cartão e plástico, sobretudo, com o aumento do número de utentes envolvidos.
  - Participação na candidatura apresentada pelo Município de Góis em parceria com Oliveira do Hospital e Penacova com o projeto “Viver os Rios” prevendo-se a participação e atuações de grupos de música e dança.
  - Participação na candidatura apresentada pelos Municípios de Lousã, Póvoa do Varzim, Miranda e Penela – projeto “Artes à Rua” – como responsáveis por dinamizar a atividade “Baila com Todos” que pretende juntar bailarinos dos 4 concelhos com e sem deficiência, com a produção de um espetáculo em cada concelho.
- Nº de colaboradores envolvidos no planeamento e avaliação de atividades – **50%**  
 → Nº de atividades comunitárias com envolvimento da ARCIL – **0**  
 → Nº de projetos (elaborados) em parceria e quais? **2**  
 → Nº de colaboradores envolvidos em projetos de parceria – **0**

## ATIVIDADES A DESTACAR E ALGUNS NÚMEROS...

- Nº de entidades parceiras em prestação de Trabalho Ocupacional (ASU) – **09**
- Nº de clientes envolvidos em atividades de base comunitária – **130**
- Nº de clientes envolvidos no planeamento de atividades – **62**
- Nº de clientes envolvidos na avaliação de atividades -
- Nº de clientes que participaram em projetos em parceria – **0**
- Nº de PI construídos e implementados em parceria – **10 ASU's**
- Nº de projetos elaborados e quais? **2**
  - INR – *Saber Viver (com o SAD)*
  - INR – *Abrir Horizonte à Diferença (com SAD, LR e CEP)*
- Nº de clientes com representação – gestor de caso, colaborador de referência – **140**
- Nº de clientes com apoio/mediação no acesso a serviços/estruturas de apoio e a que serviços? – **100%** dos que necessitam
  - *Saúde, Segurança Social, Finanças, Bancos*
- Nº de clientes em lista de espera – **0**
- Nº de desistências – **13**

## OBJETIVOS PARA 2020:

Para o ano 2020, os objetivos definidos para o CAO foram:

<b>Objetivo 1</b>	Assegurar a autodeterminação/autorrepresentação dos clientes
<b>Objetivo 2</b>	Aumentar a inclusão familiar, educacional, profissional e social dos clientes
<b>Objetivo 3</b>	Especializar intervenções psicossociais e terapêuticas existentes na ARCIL para dar melhor resposta aos clientes do CAO
<b>Objetivo 4</b>	Reforçar a consciência da comunidade para a inclusão da Pessoa com Deficiência e/ou Incapacidade (PCDI)
<b>Objetivo 5</b>	Organizar e/ou participar na organização de atividades que promovam a inclusão social das pessoas com deficiência
<b>Objetivo 6</b>	Promover atividades lúdicas e/ou de promoção de conhecimento
<b>Objetivo 7</b>	Implementar consultoria no âmbito da Nutrição
<b>Objetivo 8</b>	Melhorar a qualidade de produtos e serviços.
<b>Objetivo 9</b>	Reforçar a visibilidade da ARCIL
<b>Objetivo 10</b>	Organizar seminário com outras instituições com CAO, LR e LA
<b>Objetivo 11</b>	Reforçar parcerias estratégicas
<b>Objetivo 12</b>	Participar em atividades de angariação de fundos
<b>Objetivo 13</b>	Colaborar no Recinclusa
<b>Objetivo 14</b>	Colaborar no CSM - Centro de Serviços e Manipulados

Tabela 9 - Objetivos em plano de atividades para o ano 2020

## INDICADORES, METAS E RESULTADOS:

OBJETIVO	INDICADOR	META	RESULTADO
Objetivo 1	% de objetivos de PI atingidos na dimensão Autodeterminação	75%	52,7%
	% de cumprimento do Plano de Atividades do Grupo de Autodeterminação	90%	0%
Objetivo 2	Nº de novos clientes integrados em entidades externas (ASU)	4	1
	% de objetivos de PI atingidos no domínio Inclusão social	90%	25,9 %
Objetivo 3	% de clientes que evidencia melhoria da Qualidade de Vida (QdV) dentro do grupo com baixos níveis	45%	47 %
	% de objetivos em PI atingidos	75%	25,3 €
	Nº de colaboradores participantes em ações de formação	8	0
	Nº de colaboradores participantes em visitas/ações de benchmarking	15	1
Objetivo 4	Nº de ações de sensibilização	2	0
Objetivo 5	Nº de atividades de inclusão	3	1
Objetivo 6	% de cumprimento do POAA	85%	18 %
Objetivo 7	Contratação de consultoria	S	N
Objetivo 8	% de clientes "Muito Satisfeitos"	55%	59%
	% de execução de projeto de requalificação do SAPO	80%	80%
	Alargar o funcionamento do CAO em agosto (3 a 14 de agosto)	S	S
	Obras concluídas do projeto "Coisas da Terra"	S	S
	Nº de novos produtos com o projeto "Coisas da Terra"	3	3
Objetivo 9	Nº de apresentações em conferências e congresso	2	2
Objetivo 10	Realização de evento	S/N	N
Objetivo 11	Nº de novas parcerias	2	1
Objetivo 12	Valor angariado	600 €	1.300 €
	Nº de utentes do CAO no Recinclusa	15	18
	Nº de utentes do CAO no CSM	15	17

Legenda:  Resultado igual ou superior ao planeado  Resultado inferior ao planeado

Tabela 10 - Indicadores, metas e resultados para o primeiro semestre de 2020

## INDICADORES DE DESEMPENHO DO SGQ:

INDICADOR	META	RESULTADO
Grau de cumprimento dos PI	80%	25,3%
Grau de cumprimento do Plano de Atividades	80%	45,8%
% de clientes muito satisfeitos	55%	59%
Nº de reclamações	<3	1
% de execução do POAA	90%	18%

Legenda:  Resultado igual ou superior ao planeado  Resultado inferior ao planeado

Tabela 11 - Indicadores de desempenho do SGQ para o ano 2020

**>>> Quais os desvios identificados e que ações de melhoria?**

DESVIOS MAIS RELEVANTES	AÇÕES DE MELHORIA
Para vários objetivos não atingidos em 2020 a justificação está relacionada com as circunstâncias impostas pela pandemia por COVID-19: algumas atividades não se concretizaram e alguns objetivos não puderam ser avaliados.	<i>No Plano de Atividades 2021, considerou-se importante:</i> - <i>Incluir atividades com planos alternativos que possam ser implementados em situação de confinamento;</i> - <i>Definir metas realistas e indicadores que possam ser avaliados em situação de confinamento, sem necessidade de contacto presencial</i>

Tabela 12 - Identificação de desvios e descrição de propostas de melhoria

***O ano de 2020, nas palavras de clientes ...***

*«Tenho saudades dos meus colegas...»*

Perspetiva expressa por diversos clientes do CAO

**>>> O ANO DE 2020, NUMA IMAGEM**



Imagem 1 - 5º aniversário do OportunaMENTE, este ano um festejo com máscaras

## Centro de Emprego Protegido (CEP)

*“É o meu trabalho, garante a minha  
 independência económica e permite-me viver  
 em sociedade.”*

### Missão do CEP:

A missão do projeto CEP é re(h)abilitar a pessoa com deficiência ou em situação de incapacidade, através do exercício de uma atividade profissional, sempre que possível, em regime transitório para mercado global de trabalho.

Nº	FAIXA ETÁRIA	GÉNERO	DEFICIÊNCIA OU INCAPACIDADE
51	25-44 – 09	F – 14	Intelectual – 41
	45-49 – 19		Psicológica – 01
	50-54 – 14	M – 37	Motora – 08
	55-64 – 09		Orgânica – 01

Tabela 13 - Características clientes CEP

### ATIVIDADES A DESTACAR E ALGUNS NÚMEROS...

- Envolvimento dos colaboradores do CEPARCIL no CSM – Centro de Serviços e Manipulados.
- Promoção da polivalência dos colaboradores do CEPARCIL, facilitando a rotação interna e a transição para mercado aberto.
- Reunião da Comissão de Fiscalização e Verificação de Contas com apresentação de Relatório e Contas 2019 e Plano e Orçamento 2021 – adiada para 2021.
- Reunião com IEFP e C-EFPI para análise da cessação da prestação de serviços de trabalhadores do CEPARCIL em empresas externas.
  - Nº de colaboradores envolvidos no planeamento e avaliação de atividades – **02**
  - Nº de atividades comunitárias com envolvimento da ARCIL – **0**
  - Nº de entidades parceiras em prestação de Serviços CEP – **9**
  - Nº de clientes envolvidos em atividades de base comunitária e quais – **0**
  - Nº de clientes envolvidos no planeamento de atividades – **40**
  - Nº de clientes envolvidos na avaliação dos serviços – **34**
  - Nº de clientes integrados profissionalmente – **51**
  - Nº de clientes com representação – gestor de caso, colaborador de referência – **40**
  - Nº de clientes com apoio/mediação no acesso a serviços/estruturas de apoio e a que serviços? **51 (Saúde, Justiça, Segurança Social, Finanças)**



## OBJETIVOS PARA 2020

Para o ano 2020, os objetivos definidos para o CEP são:

<b>Objetivo 1</b>	Assegurar a autodeterminação/autorrepresentação dos clientes
<b>Objetivo 2</b>	Aumentar a inclusão familiar, educacional, profissional e social dos clientes
<b>Objetivo 3</b>	Especializar intervenções psicossociais e terapêuticas existentes na ARCIL para dar melhor resposta aos clientes da ARCIL
<b>Objetivo 4</b>	Melhorar a qualidade de produtos e serviços
<b>Objetivo 5</b>	Reforçar parcerias estratégicas
<b>Objetivo 6</b>	Implementar metodologias inovadoras de intervenção
<b>Objetivo 7</b>	Procurar melhor financiamento dos programas

Tabela 14 - Objetivos em plano de atividades para o ano 2020

## INDICADORES, METAS E RESULTADOS:

OBJETIVO	INDICADOR	META	RESULTADO
<b>Objetivo 1</b>	% de objetivos de PI atingidos na dimensão Autodeterminação	85%	100%
	Nº sessões dinamizadas com os representantes do CEP no GARCIL	2	0
<b>Objetivo 2</b>	% de objetivos de PI atingidos na dimensão Inclusão	85%	96%
	Nº de clientes integrados em entidades externas	18	4
	% de clientes com participação em atividades comunitárias	25%	0%
<b>Objetivo 3</b>	% de clientes que evidencia melhoria na Qualidade de Vida	25%	30%
	% de objetivos de PI atingidos	85%	95,3%
<b>Objetivo 4</b>	% de clientes "Muito Satisfeitos"	65%	39%
	Nº de ações de melhoria	2	0
	Nº de reclamações	<3	0
<b>Objetivo 5</b>	Nº de sessão temáticas (tema possível: comportamento de risco)	1	0
<b>Objetivo 6</b>	Nº de novas metodologias implementadas	1	0
<b>Objetivo 7</b>	Nº de novas prestações de serviços no exterior	2	0

Legenda:  Resultado igual ou superior ao planeado  Resultado inferior ao planeado

Tabela 15 - Indicadores, metas e resultados para o primeiro semestre de 2019

## INDICADORES DE DESEMPENHO DO SGQ:

INDICADOR	META	RESULTADO
Grau de Cumprimento dos Planos Individuais	85%	95,3%
Grau de Cumprimento do Plano de Atividades	75%	30,13%
% de clientes "Muito Satisfeitos"	65%	39%
N.º de reclamações	<3	0
N.º de clientes em prestação de serviços no exterior	8*	4

\*meta reajustada em RI 2020

Legenda:  Resultado igual ou superior ao planeado  Resultado inferior ao planeado

Tabela 16 - Indicadores de desempenho do SGQ para o ano 2020

>>> **Quais os desvios identificados e que ações de melhoria?**

DESVIOS MAIS RELEVANTES	AÇÕES DE MELHORIA
<p><b>Nº de clientes integrados em atividades externas</b></p> <p><b>% de clientes com participação em atividades comunitárias</b></p>	<p>A ARCIL foi notificada pelo IAFP, no sentido de terminar todos os contratos de Prestação de Serviço no Exterior. O CEP, em articulação com o CR e o DG, irão diligenciar um processo de tentativa de inclusão de alguns destes trabalhadores nas empresas, através de medidas como o CEAMA ou de trabalho no âmbito do CSM.</p> <p>Devido à situação pandémica as atividades comunitárias foram retiradas do PA 2021.</p>
<p><b>% de Clientes “Muito Satisfeitos”</b></p>	<p>Para o ano 2021, o CEP irá realizar um levantamento individualizado das expectativas e objetivos dos colaboradores do CEP, face ao seu trabalho, de forma a tentar corresponder às suas necessidades.</p>
<p><b>Nº de sessões temáticas (tema: comportamentos de risco)</b></p>	<p>Não foi realizado devido às contingências pandémicas. Em 2021 iremos adaptar para sessões individualizadas sobre a COVID-19: cuidados a ter, reflexão sobre o impacto na vida de cada um/a ...</p>
<p><b>Nº de novas prestações no exterior</b></p>	<p>No ano 2021, o CEP irá fazer um levantamento de clientes que reúnam condições para avançar com um plano de reformas.</p>

Tabela 17 - Identificação de desvios e descrição de propostas de melhoria

**O ano de 2020, nas palavras de um cliente...**

*“Sinto falta de ir para a fábrica, tenho saudades dos meus colegas...”*

José Matos, colaborador do CEP

>>> **O ANO DE 2020 EM 2 IMAGENS**



Imagem 2 - Serviço de Manipulados – CSM, em funcionamento com medidas de prevenção do contágio por COVID-19



Imagem 3 - Colaborador na Quinta do Caimão, cuidando do novo pónei da ARCIL

## Centro de Recursos (CR)

*“Aconselhamos e orientamos na decisão  
do seu percurso/projeto de vida”*

### Missão do CR:

O Centro de Recursos é um programa que tem como missão defender os direitos de cidadania e qualidade de vida de pessoas com deficiência ou em situação de incapacidade, agindo ativamente e de forma empreendedora na promoção do acesso e manutenção de emprego.

Nº	FAIXA ETÁRIA	GÉNERO	DEFICIÊNCIA OU INCAPACIDADE
654	15-19 –13	F – 335 M – 381	Intelectual – 274
	20-24 –42		Psicológica – 184
	25-44 –293		Emocional/Personalidade – 100
	45-49 - 86		Visual - 12
	50-54 - 98		Auditiva – 31
	55-64 – 176		Motora - 80
	>64 - 08		Orgânica – 24
		Autismo - 05	
		Linguagem - 04	
		Outras – 02	

Tabela 98 - Características clientes CR

### ATIVIDADES A DESTACAR E ALGUNS NÚMEROS...

- Elaboração de Plano de Ação 2021.
- Sessão de esclarecimento sobre apoios e incentivos à inclusão, dinamizada pelo GIP da C.M. de Tábua e com a participação do Serviço de Emprego de Arganil, dirigida às entidades empregadoras públicas e privadas do concelho de Tábua.
- Sessão de divulgação das atividades e serviços prestados pelo Centro de Recursos, na modalidade on-line, dinamizada pelo CLDS de Tábua e com a participação do Serviço de Emprego de Arganil, dirigida às entidades empregadoras públicas e privadas do concelho de Tábua.
- Participação em sessões e grupos de trabalho da FORMEM para reflexão sobre o modelo vigente de Formação Profissional e Emprego para PCDI.
- Participação no Webinar “Parcerias Locais para a Empregabilidade de Pessoas com Deficiência”, promovido pela FORMEM.
  - Nº de colaboradores envolvidos no planeamento e avaliação de atividades – **8**
  - Nº de representações no exterior com apresentação de comunicação – **3**
  - Nº de projetos em parceria e quais? - **0**
  - Nº de colaboradores envolvidos em projetos de parceria – **0**
  - Nº de estágios realizados por Programa/Projeto e quais – **77** (25 EOVS – IAOQE + 52 ACCT- Apoio à Colocação).

### ATIVIDADES A DESTACAR E ALGUNS NÚMEROS...

- Nº de clientes envolvidos no planeamento de atividades – **228**
- Nº de clientes envolvidos na avaliação dos serviços – **181**
- Nº de ações de sensibilização a serviços públicos – **2**
- Nº de clientes que participaram em projetos em parceria – **0**
- Nº de clientes integrados profissionalmente – **65 (30 Contratos + 35 CEI/CEI+ ou Estágios)**
- Nº de desistências – **44**
- Nº de clientes com representação – gestor de caso, colaborador de referência – **531** com GC
- Nº de clientes com apoio/mediação no acesso a serviços/estruturas de apoio e a que serviços? **45 (Apoios sociais, apoio alimentar, acesso aos serviços de saúde.)**

### OBJETIVOS PARA 2020:

Para o ano 2020, os objetivos definidos para o CR foram:

<b>Objetivo 1</b>	Assegurar a autodeterminação/autorrepresentação dos clientes
<b>Objetivo 2</b>	Aumentar a inclusão familiar, educacional, profissional e social dos clientes
<b>Objetivo 3</b>	Especializar intervenções psicossociais e terapêuticas existentes na ARCIL para dar melhor resposta aos clientes da ARCIL
<b>Objetivo 4</b>	Reforçar a consciência da comunidade para a inclusão da Pessoa com Deficiência e/ou Incapacidade (PCDI)
<b>Objetivo 5</b>	Melhorar a qualidade de produtos e serviços
<b>Objetivo 6</b>	Reforçar a visibilidade da organização
<b>Objetivo 7</b>	Reforçar parcerias estratégicas
<b>Objetivo 8</b>	Implementar metodologias inovadoras de intervenção
<b>Objetivo 9</b>	Procurar melhor financiamento dos programas

Tabela 19 - Objetivos em plano de atividades para o ano 2020

## INDICADORES, METAS E RESULTADOS:

OBJETIVO	INDICADOR	META	RESULTADO
Objetivo 1	% de satisfação dos clientes com o desempenho da organização na dimensão Autodeterminação	85%	98%
	% de clientes com participação na avaliação da satisfação	85%	88%
	% de objetivos de PI atingidos na dimensão Autodeterminação	85%	97%
Objetivo 2	Nº de atividades realizadas em contexto prático de trabalho	60	78
	% de objetivos de PI atingidos na dimensão Inclusão	90%	97%
	% colocação em mercado de trabalho	65%	70%
	Nº de contratos de trabalho celebrados	15	30
Objetivo 3	% manutenção de postos de trabalho	45%	62%
	% de clientes que evidencia melhoria na Qualidade de Vida(Escala WHOQoL)	30%	49%
Objetivo 4	Nº de Ações de <i>Benchmarking</i> Alternativa: Dinamizar ação de <i>benchmarking</i> virtual	1	0
	Nº de sessões de sensibilização/divulgação	3	2
Objetivo 5	Nº de visitas realizadas às empresas	2	0
	Nº de reclamações	<3	0
Objetivo 6	% de clientes "Muito Satisfeitos"	75%	61%
	Nº de participações em eventos (Feiras, Fóruns, etc.)	2	1
Objetivo 7	Nº de comunicações apresentadas no âmbito do projeto Impacto Social	1	0
	% objetivos atingidos	70%	89%
	Realização de visita de entidades parceiras à ARCIL (S/N)	S	N
	Organização de evento reconhecimento de parceiros da ARCIL (S/N)	S	N
Objetivo 8	Nº de parcerias com entidades com intervenção relevante sediadas na área abrangida pelo CEFPPIN - Arganil	5	14
Objetivo 9	Nº de novas metodologias implementadas	1	0
	N.º de encaminhamentos do CEFPPIN-SE Arganil	125	155

Legenda:  Resultado igual ou superior ao planeado  Resultado inferior ao planeado

Tabela 20 - Indicadores, metas e resultados para o primeiro semestre de 2020

## INDICADORES DE DESEMPENHO DO SGQ:

INDICADOR	META	RESULTADO
Grau de Cumprimento dos Planos Individuais	95%	94,8%
Grau de Cumprimento do Plano de Atividades	90%	66%
% de Clientes "Muito Satisfeitos"	72,5%	61%
Nº de reclamações	<3	0
% colocação em mercado de trabalho (medidas ativas de emprego e contratos de trabalho)	65%	70%
% de Manutenção de Postos de Trabalho	45%	62%

Legenda:  Resultado igual ou superior ao planeado  Resultado inferior ao planeado

Tabela 21 - Indicadores de desempenho do SGQ para o ano 2020

**>>> QUAIS OS DESVIOS IDENTIFICADOS E QUE AÇÕES DE MELHORIA?**

DESVIOS MAIS RELEVANTES	AÇÕES DE MELHORIA
Devido à situação pandémica e período de confinamento não foi possível realizar atividades que envolvessem entidades externas, por forma a minimizar os riscos de contágio e obedecer às regras impostas pelo governo. Para além disso, e tendo em conta o período de suspensão da atividade do Centro de Recursos, houve a necessidade de redirecionar a ação do CR na concretização dos objetivos traçados em plano de ação.	Por forma a dar continuidade às atividades desenvolvidas pelo CR, bem como as constantes no PA, prevê-se implementar novas dinâmicas, incluindo reuniões/sessões on-line com empresas e entidades da área de abrangência de Arganil.

Tabela 22 - Identificação de desvios e descrição de propostas de melhoria

***O ano de 2020, nas palavras de clientes ...***

*«Ser acompanhada pelo Centro de Recursos mudou a minha vida. Quando todos me viraram as costas o centro de recursos deu-me a mão e ajudou-me a conseguir um emprego. Só assim consigo viver com dignidade e proporcionar uma melhor qualidade de vida ao meu filho. Obrigada»*

Cecília Reis, cliente do CR

*«Através do Centro de Recursos, foi possível encontrar um trabalho adequado às minhas limitações, assim como conhecer os meus Direitos, o que nunca teria conseguido sozinho.*

*Sem esta ajuda, nunca teria conseguido trabalhar novamente e muito menos conseguir a estabilidade financeira e emocional, concretizada através de um contrato de trabalho que presentemente terá vínculo de efetividade.*

*Sou muito grato! Consegui descobrir uma área na qual me sinto concretizado!»*

Francisco Noronha, cliente do CR

**>>> O ano de 2020, em 2 imagens**



Imagem 4 - Cliente com colocação profissional na entidade Forma perfeita



Imagem 5 - Cliente incluída Pastelaria São Silvestre

## Centro de Recursos para a Inclusão (CRI)

“A Inclusão CRIativa começa na Escola.”

### Missão do CRI:

O CRI tem como missão garantir os apoios especializados e a inclusão dos alunos com Necessidades Educativas Especiais de Caráter Permanente (NEECP) em parceria com os Agrupamentos de Escolas (AE).

Programa/Projeto	Nº	Faixa Etária	Género	Deficiência ou Incapacidade
CRI – Centro de Recursos para a Inclusão	111	06 - 18 - 111	F – 37 M – 74	Intelectual – 56 Emocional/Personalidade – 03 Multideficiência – 08 Motora – 01 Orgânica - 02 Autismo – 20 Perturbação da Linguagem – 15 Outra - 06

Tabela 23 - Características clientes CRI

### ATIVIDADES A DESTACAR E ALGUNS NÚMEROS...

- Envolvimento de técnicos nos projetos ERASMUS+ IMAS II, SMILE e SMILE PS, em ações realizadas em Portugal e nos países parceiros.
- Acolhimento de Estágios Curriculares – Psicologia (1) – *Instituto Superior Miguel Torga - Coimbra*
- Dinamização de uma sessão informativa sobre a organização e intervenção do CRI no Mestrado e Especialização em Educação Especial na Escola Superior de Educação de Coimbra.
- Dia Internacional da Pessoa com Deficiência, 3 de dezembro – *Atividade de Sensibilização no Agrupamento de Escolas de Góis*
- Nº de colaboradores envolvidos no planeamento e avaliação de atividades – **8**
- Nº de atividades comunitárias com envolvimento da ARCIL – **0**
- Nº de entidades que acolheram alunos em PIT – **7**
- Nº de clientes envolvidos no planeamento de atividades – **80**
  - *Com maior autonomia e capacidade para verbalizar opiniões/sugestões*
- Nº de PI construídos e implementados em parceria – **100%**
- Nº de clientes envolvidos na avaliação dos serviços – **23%**
- Nº de clientes/significativos envolvidos em ações de sensibilização à comunidade – **30**
- Nº de ações de sensibilização a serviços públicos – **3**
  - *Atividade 3 dezembro – EBI de Góis – dinamização de história*
  - *Atividade do Direitos da Criança e do Abraço - Turma de Ensino Básico*
  - *Sensibilização para a diversidade - Turma Ensino Básico*

## OBJETIVOS PARA 2020:

Para o ano 2020, os objetivos definidos para o CRI são:

<b>Objetivo 1</b>	Assegurar a autodeterminação dos clientes
<b>Objetivo 2</b>	Aumentar a inclusão familiar, educacional, profissional e social dos clientes
<b>Objetivo 3</b>	Especializar intervenções psicossociais e terapêuticas existentes na ARCIL para dar melhor resposta aos clientes da ARCIL
<b>Objetivo 4</b>	Reforçar a consciência da comunidade para a inclusão da Pessoa com Deficiência e/ou Incapacidade (PCDI)
<b>Objetivo 5</b>	Melhorar a qualidade de produtos e serviços
<b>Objetivo 6</b>	Reforçar a visibilidade da Organização
<b>Objetivo 7</b>	Reforçar parcerias estratégicas
<b>Objetivo 8</b>	Estabelecer relações de proximidade com entidades de Ensino e Investigação
<b>Objetivo 9</b>	Implementar metodologias inovadoras de intervenção
<b>Objetivo 10</b>	Procurar melhor financiamento dos programas

Tabela 24 - Objetivos em plano de atividades para o ano 2020

## INDICADORES, METAS E RESULTADOS:

OBJETIVO	INDICADOR	META	RESULTADO
<b>Objetivo 1</b>	% de objetivos de PI atingidos na dimensão Autodeterminação	80%	53%
	% de clientes que participam na Avaliação da Satisfação	70%	32%
<b>Objetivo 2</b>	% de objetivos de PI atingidos na dimensão Inclusão	85%	56%
	% de alunos com participação em atividades com pares	60%	50%
	Nº de ações para famílias	5	5
<b>Objetivo 3</b>	Nº médio de participantes (em ações com famílias)	4	4
	% de atividades com trabalho colaborativo CRI/docentes	75%	75%
	% de sessões cumpridas dos ateliês terapêuticos	95%	97%
<b>Objetivo 4</b>	% de clientes com evolução terapêutica	80%	75%
	Nº de ações de sensibilização e informação	3	3
	Nº de participantes	70	76
<b>Objetivo 5</b>	% de clientes "Muito Satisfeitos"	65%	69%
	Nº de reclamações	< 3	0
<b>Objetivo 6</b>	Realização de evento local sobre adaptação de histórias (S/N)	5	N
	Nº de docentes e assistentes operacionais envolvidos no projeto transnacional	15	15
	Nº de apresentações/comunicações	1	1
<b>Objetivo 7</b>	% de objetivos atingidos	100%	100%
<b>Objetivo 8</b>	Nº de atividades realizadas com entidades de Ensino	1	1
	Nº de ações de benchmarking	1	0
<b>Objetivo 9</b>	% de apoios implementados sob a forma de modalidades mais inclusivas (ateliers apoio em turma, apoio em pequeno grupo, apoio em contexto natural)	40%	52%
	Valor financeiro gerado com serviços privados	400€	0

Legenda:  Resultado igual ou superior ao planeado  Resultado inferior ao planeado

Tabela 25 - Indicadores, metas e resultados para o primeiro semestre de 2020



## INDICADORES DE DESEMPENHO DO SGQ:

INDICADOR	META	RESULTADO
Grau de Cumprimento dos Planos Individuais NOTA: 158 de 801 objetivos não avaliados	85%	61%
Grau de Cumprimento do Plano de Atividades (%)	90%	75,5%
% de Clientes "Muito Satisfeitos"	65%	69%
Nº de Reclamações	< 3	0
% de Alunos Apoiados	85%	76%
% de Execução do Plano de Sessões	95%	98%

Legenda:  Resultado igual ou superior ao planeado  Resultado inferior ao planeado

Tabela 26 - Indicadores de desempenho do SGQ para o ano 2020

## >>> QUAIS OS DESVIOS IDENTIFICADOS E QUE AÇÕES DE MELHORIA?

DESVIOS MAIS RELEVANTES	AÇÕES DE MELHORIA
% de clientes que participam na Avaliação da Satisfação	Atendendo ao período pandémico (COVID-19) que atravessamos, importa incrementar a aplicação à distância aos alunos e suas famílias usando o email e plataformas como o <i>Zoom, Google Meet, Teams, Messenger, WhatsApp</i> , entre outras,
Nº de ações de <i>benchmarking</i>	Transitou para o PA 2021 devido à pandemia COVID-19, perspetivando-se a sua realização na modalidade <i>online</i> em alternativa à presencial.
Realização de evento local sobre adaptação de histórias	Transitou para o PA 2021 devido à pandemia COVID-19, perspetivando-se a sua realização na modalidade <i>online</i> em alternativa à presencial.

Tabela 27 - Identificação de desvios e descrição de propostas de melhoria

### ***O ano de 2020, nas palavras de clientes ...***

*"Sou mãe de uma menina de 10 anos com paralisia cerebral e desde do início da nossa jornada sempre fui da opinião que ela deveria frequentar uma instituição apropriada para a deficiência. No entanto, com o início da pandemia, a entidade que acompanhava a nossa filha deixou de conseguir dar resposta e, em setembro, a M. Leonor iniciou a frequência da EB1 da Lousã com o apoio do CRI.*

*Posso dizer que estava muito enganada, pois a convivência com as crianças ditas normais tem sido um processo muito positivo e a M. Leonor adaptou-se mais rápido do que prevíamos. Estamos satisfeitos com os apoios do CRI de fisioterapia, terapia ocupacional e terapia da fala (que a minha filha numa instituição especializada não tinha). Não tenho que me preocupar com o standing frame nem com o andarilho, na Unidade tratam de tudo! Desde já o meu agradecimento e felicitações, tanto à ARCIL como ao Agrupamento de Escolas da Lousã pelo excelente trabalho!"*

Patrícia, mãe da M. Leonor

*“O apoio do CRI e as Terapias disponíveis, assim como a continuidade das terapeutas ao longo dos últimos 3 anos, têm sido essenciais para o desenvolvimento do meu filho. A Pandemia e confinamento trouxeram algumas dificuldades, mas o apoio tem continuado assim como a adaptação das terapias, existindo uma maior proximidade e participação entre todos.”*

Ana Teresa, mãe do Henrique

**>>> O ANO DE 2020, EM 2 IMAGENS**



Imagem 6 - Vídeo elaborado por técnicas do CRI para utilizar na Intervenção à distância e Youtube da ARCIL.

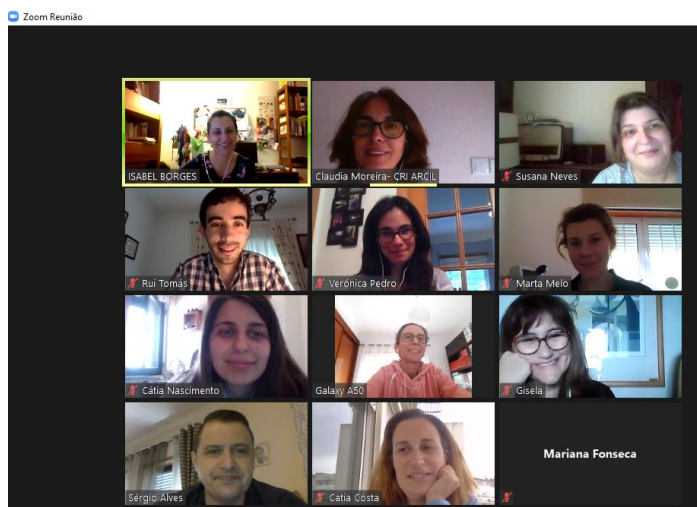


Imagem 7 - Apresentação do trabalho do CRI aos alunos de Mestrado e Especialização em Educação Especial da ESEC

## Programa de Formação Profissional (FP)

*“A Formação é a ponte entre mim e a vida  
 que eu desejo ter.”*

### Missão da FP:

A FP da ARCIL tem como missão a (re)habilitação profissional e a inclusão social das pessoas com deficiência ou em situação de incapacidade, apologizando os valores da Afetividade, Dignidade e Inclusão.

Nº	Faixa Etária	Género	Deficiência ou Incapacidade
145	15-19 – 10	F – 90 M – 55	Intelectual – 62
	20-24 – 20		Psicológica – 77
	25-44 – 63		Auditiva – 01
	45-49 - 17		Motora – 02
	50-54 - 12		Orgânica - 01
	55-64 – 23		Autismo – 03

Tabela 108 - Características clientes FP

### ATIVIDADES A DESTACAR E ALGUNS NÚMEROS...

- Gestão e acompanhamento do terceiro ano do projeto formativo 2018-2020, no âmbito do Programa Operacional para a Inclusão Social (POISE), na Tipologia 3.01 – Qualificação de Pessoas com Deficiência e Incapacidade, dando continuidade a 11 ações de formação inicial transitadas de 2019 e iniciadas duas novas ações de Formação Contínua nas áreas de Ajudante de Cozinha e Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade.
- Gestão e acompanhamento do segundo ano do Projeto n.º 305 iniciado em novembro de 2019. Neste projeto iniciaram-se 6 cursos, nomeadamente: Empregado/a de Mesa, Operadora/a de Jardinagem, Assistente de Cabeleireiro/a, Ajudante de Cozinha e 2 cursos de Assistente Operacional para a Infância.
- Apresentação de Pedidos de Alteração às Candidaturas das Operações n.º 214 e 305, implicando a revisão do plano de formação, respetivos cronogramas, despesas do projeto e investimento.
- Participação em Encontros da FORMEM para reflexão sobre o modelo vigente de Formação Profissional e Emprego para PCDI, no âmbito da revisão do Guia Organizativo para a QPDI.
- Participação em reuniões de discussão promovidas pela Humanitas e pelo Fórum para a Formação e Emprego de Pessoas com Deficiência.
- Captação de novos formandos através de ações de divulgação dos cursos - sessões de divulgação na Lousã e concelhos limítrofes, contatos com Segurança Social e outros serviços da Comunidade, divulgação através das redes sociais, distribuição de folhetos.
- Implementação de Programas de Treino de Competências.
- Melhoria das condições de vários espaços de formação – Operador de Jardinagem, Mecânica.
- Realização de 29 atividades previstas em Plano Operacional Anual de Atividades (POAA) - ex: visitas de estudo a empresas, feiras relacionadas com a atividade de cada curso, serviços da

## ATIVIDADES A DESTACAR E ALGUNS NÚMEROS...

- ARCIL e da Comunidade; atividades de prática simulada - restaurante pedagógico, serviço de takeaway; workshops Mecânica e Empregado/a de Mesa, entre outras)
- Nº de colaboradores envolvidos no planeamento e avaliação de atividades – **24**
  - Nº de projetos em parceria e quais? **0**
  - Nº de colaboradores envolvidos em projetos de parceria – **0**
  - Nº de entidades que acolheram estagiários de FP da ARCIL – **58**
  - Nº de clientes envolvidos em atividades de base comunitária – **0**
  - Nº de clientes envolvidos no planeamento e avaliação de atividades – **145** clientes
  - Nº de ações de sensibilização a serviços públicos – **0**
  - Nº de clientes que participaram em projetos em parceria – **0**
  - Nº de clientes integrados profissionalmente – **8**
  - Nº de desistências – **13**
  - Nº de PI elaborados em parceria – **5%** (com Lar de Apoio e Lar Residencial)
  - Nº de clientes com representação – gestor de caso, colaborador de referência – **145**
  - Nº de ações de Proteção (abusos físicos, mentais e financeiros) – **5** ações de proteção abusos físicos
  - Nº de clientes com apoio/mediação no acesso a serviços/estruturas de apoio e a que serviços? – **100%**
    - Todos os formandos que necessitam de apoio para aceder aos seguintes serviços: Serviços de saúde (Centro de saúde, CHUC, Psiquiatria), CAT, Tribunais, Serviços de Emprego, Serviços de transportes, Segurança Social, outros serviços (Câmara, EDP).

## Objetivos para 2020:

**Para o ano 2020, os objetivos definidos para o FP são:**

<b>Objetivo 1</b>	Assegurar a autodeterminação/autorrepresentação dos clientes
<b>Objetivo 2</b>	Aumentar a inclusão familiar, educacional, profissional e social dos clientes
<b>Objetivo 3</b>	Especializar intervenções psicossociais e terapêuticas existentes na ARCIL para dar melhor resposta aos clientes da ARCIL
<b>Objetivo 4</b>	Melhorar a qualidade de produtos e serviços
<b>Objetivo 5</b>	Avaliar a possibilidade de criar novas respostas sociais e formativas
<b>Objetivo 6</b>	Reforçar a visibilidade da organização
<b>Objetivo 7</b>	Requalificar infraestruturas
<b>Objetivo 8</b>	Reforçar parcerias estratégicas
<b>Objetivo 9</b>	Estabelecer relações de proximidade com entidades de Ensino e Investigação
<b>Objetivo 10</b>	Procurar melhor financiamento dos programas

Tabela 29 - Objetivos em plano de atividades para o ano 2020

### INDICADORES, METAS E RESULTADOS:

OBJETIVO	INDICADOR	META	RESULTADO
Objetivo 1	% de objetivos de PI atingidos na dimensão Autodeterminação	80%	86%
	% de satisfação dos clientes com o desempenho da organização na dimensão Autodeterminação	91%	91%
Objetivo 2	% de formandos que conclui a FP com dupla certificação	35%	37%
	% de formandos que concluíram com aproveitamento UFCD que correspondem a pelo menos 25% da carga horária total	70%	87%
	% de formandos integrados na FCT em entidades externas	60%	58%
	% de formandos com colocação profissional após término da FP	15%	30%
	Nº de sessões de grupo realizadas	15	25
Objetivo 3	% de clientes que evidencia melhoria na Qualidade de Vida (Escala WHOQOL - BREF)	70%	65%
	% de objetivos do PI atingidos	75%	77%
	N.º de ações <i>benchmarking</i>	1	1
Objetivo 4	% de formandos muito satisfeitos em relação aos serviços da ARCIL	35%	59%
	N.º de ações de melhoria implementadas	2	2
	% de respostas no nível "sim" no questionário de avaliação dos formadores	95%	93%
	Nº de atividades realizadas do POAA	20	29
	Nº de reclamações dos formandos	<3	0
Objetivo 5	N.º novas ações formativas	1	1
Objetivo 6	Desenvolvimento de atividade (seminário ou tertúlia)	1	0
Objetivo 7	Nª de ações realizadas	4	4
Objetivo 8	Nº de ações de divulgação dos cursos	4	7
	N.º de novas parcerias	5	23
Objetivo 9	Nº de Ações	1	0
Objetivo 10	% de execução física do projeto	75%	82%
	% de formandos admitidos	100%	92%

Legenda:  Resultado igual ou superior ao planeado  Resultado inferior ao planeado

Tabela 30 - Indicadores, metas e resultados para o primeiro semestre de 2020

### Indicadores de Desempenho do SGQ:

INDICADOR	META	RESULTADO
Grau de Cumprimento dos Planos Individuais	75%	84,1%
Grau de Cumprimento do Plano de Atividades	80%	80,0%
% de Clientes "Muito Satisfeitos"	45%	59%
Nº de Reclamações	<3	0
% de Formandos Satisfeitos com Formadores	95%	93,7%
Taxa de Execução Física do Projeto	75%	82,4%
Taxa de Formandos Admitidos	100%	92,1%
Taxa de Formandos que Conclui Atividade Formativa	100%	87,2%
Taxa de Formandos em Contexto de Trabalho	100%	98,4%

Legenda:  Resultado igual ou superior ao planeado  Resultado inferior ao planeado

Tabela 31- Indicadores de desempenho do SGQ para o ano 2020

>>> **QUAIS OS DESVIOS IDENTIFICADOS E QUE AÇÕES DE MELHORIA?**

DESVIOS MAIS RELEVANTES	AÇÕES DE MELHORIA
<p><b>% de formandos integrados na FCT em entidades externas</b></p> <p>Dos 62 formandos em Formação em Contexto de Trabalho, 26 realizaram estágio na ARCIL. Este número aumentou consideravelmente em relação a 2019, justificando-se pelas características dos formandos do Projeto 214 (pouco assíduos, com poucos hábitos de trabalho e fraco sentido de responsabilidade). Para além disso, a situação da pandemia, fez com que vários parceiros deixassem de aceitar os formandos em FCT e os formandos residentes na instituição não puderam retomar os estágios nas empresas, o que nos obrigou a encontrar soluções internamente. Esta situação teve impacto no processo de FCT de 9 formandos.</p>	<p>O processo de seleção dos candidatos deve ter ainda mais em consideração o real interesse do formando pela Formação Profissional e a sua perspetiva futura após a conclusão do curso. Alguns dos formandos que chegam vêm para a formação meramente por questões financeiras e, se em alguns casos se consegue desenvolver competências e hábitos de trabalho, noutros em que existem tantas questões de ideologia enraizadas as dificuldades são acrescidas e os casos de sucesso são diminutos. A melhoria passará por uma seleção mais criteriosa dos candidatos e pela adoção de novas metodologias de trabalho, em parceria com outras Entidades específicas em função da problemática.</p>
<p><b>% de clientes que evidencia melhoria na Qualidade de Vida (Escala WHOQOL - BREF)</b></p> <p>A administração do questionário Re-teste, por norma, ocorre cerca de 15 dias a 1 mês após a conclusão da formação. Ou seja, no caso dos formandos que não têm colocação imediata, e que ficam sem ocupação, verifica-se que a sua perceção em relação à sua qualidade de vida se aproxima aos valores do Teste. Ainda assim, verifica-se uma evolução positiva nos 4 domínios: físico, psicológico, relações pessoais e ambiente.</p>	<p>Deverá ser revisto o momento de aplicação do Re-teste.</p>
<p><b>% de formandos admitidos</b></p> <p>Em 2020, estava previsto admitir 63 formandos, 14 no Projeto 214 e 49 no Projeto 305. No Projeto 214, foram admitidos 16 formandos (mais 2 do que o previsto). No Projeto 305 foram admitidos 42 formandos (menos 7 do que o previsto) dado que o curso de Ajudante de Mecânica não abriu em novembro.</p>	<p>Relativamente ao curso de Ajudante de Mecânica deverá ser avaliada a possibilidade de eliminação deste curso e substituição por outro. Será reforçada a divulgação desta ação. Contudo, caso não seja possível constituir turma com o número de elementos mínimo, será proposta a sua substituição.</p>

Tabela 32 - Identificação de desvios e descrição de propostas de melhoria

***O ano de 2020, nas palavras de um cliente ...***

*"A FP para mim é boa porque gosto do que estou a fazer e lido com formadores e técnicos compreensivos"*

Neli, Formanda do Curso de Operador/a de Jardinagem

>>> ***O ano de 2020, em imagens***



Imagem 8 - Atividades do curso de Empregado/a de Mesa: Serviço de Pequeno Almoço e Workshops de Cocktails.

*“É uma casa como as outras, mas nesta família há muitos pais, muitas mães e muitos filhos.”*

### Missão do Lar de Apoio:

A Casa das Cores – Lar de Apoio é uma resposta social que tem como missão acolher e educar promovendo o bem-estar, a qualidade de vida e a autodeterminação para que as nossas crianças e jovens cresçam com alegria e o seu futuro seja mais autónomo, defendendo privilegiadamente os valores Afetividade, Inclusão e Respeito pela Diferença.

Nº	Faixa Etária	Género	Deficiência ou Incapacidade
15	12 - 01 15-19 - 08 20-24 - 06	F – 04 M – 11	Intelectual – 11 Multideficiência – 03 Autismo - 01

Tabela 11 - Características clientes Lar de Apoio

### ATIVIDADES A DESTACAR E ALGUNS NÚMEROS...

- Revisão do projeto de Arquitetura para requalificação do edifício, adequando as instalações às exigências legais e melhorando as condições de conforto e acolhimento dos residentes, na sequência da aprovação parcial (66%) da candidatura ao Fundo de Socorro Social para financiamento da requalificação do edifício.
- Dinamização de 3 sessões, das 10 previstas, de um Projeto de Promoção de Competências Sociais e Emocionais para as C/J.
- Nº de colaboradores envolvidos no planeamento e avaliação de atividades – **100%**
- Nº de clientes envolvidos em atividades de base comunitária – **11**
- Nº de clientes envolvidos no planeamento de atividades – **12**
- Nº de clientes envolvidos na avaliação dos serviços – **12**
- Nº de projetos em parceria e quais – **2 - SMILE, IMAS II**
- Nº de colaboradores envolvidos em projetos de parceria – **80%**
- Nº de clientes em lista de espera – **04**
- Nº de clientes com representação – gestor de caso, colaborador de referência – **15**
- Nº de ações de Proteção (abusos físicos, mentais e financeiros) – **4**
- Nº de clientes com apoio/mediação no acesso a serviços/estruturas de apoio e a que serviços? – **15** - Saúde, Educação e Formação e Emprego, Segurança Social, Tribunais

## OBJETIVOS PARA 2020:

Para o ano 2020, os objetivos definidos para o LA foram:

<b>Objetivo 1</b>	Assegurar a autodeterminação/autorrepresentação dos clientes
<b>Objetivo 2</b>	Aumentar a inclusão familiar, educacional, profissional e social dos clientes
<b>Objetivo 3</b>	Especializar intervenções psicossociais e terapêuticas existentes na ARCIL para dar melhor resposta a clientes com Perturbação do Espectro do Autismo (PEA), Multideficiência (MD), em idade avançada (IA) e com Doença Mental (DM)
<b>Objetivo 4</b>	Promover o sucesso escolar e formativo
<b>Objetivo 5</b>	Promover o desenvolvimento de competências sociais e emocionais
<b>Objetivo 6</b>	Melhorar a qualidade de produtos e serviços
<b>Objetivo 7</b>	Dar resposta às necessidades e expectativas das crianças/jovens e respetivas famílias, quando aplicável
<b>Objetivo 8</b>	Reforçar a visibilidade da Organização
<b>Objetivo 9</b>	Reconhecer o valor das pessoas na Organização

Tabela 34 - Objetivos em plano de atividades para o ano 2020

## INDICADORES, METAS E RESULTADOS:

OBJETIVO	INDICADOR	META	RESULTADO
<b>Objetivo 1</b>	% de objetivos de PI atingidos na dimensão Autodeterminação	75%	25%
	N.º de reuniões entre DT e clientes	4	7
<b>Objetivo 2</b>	% de objetivos de PI atingidos no domínio Inclusão Social	90%	59%
	% de execução do POAA	85%	85%
<b>Objetivo 3</b>	% de clientes que evidencia melhorias na Qualidade de Vida	33%	0%
	N.º de ações de <i>benchmarking</i>	1	0
<b>Objetivo 4</b>	Nº de entrevistas ou relatos positivos	9	9
<b>Objetivo 5</b>	Realização de Projeto de Promoção de Competências Sociais e emocionais	S	N
<b>Objetivo 6</b>	% de clientes "Muito Satisfeitos"	50%	55%
	N.º de Ações de Melhoria	1	1
	N.º de Reclamações	<3	0
	% de clientes muito satisfeitos com a participação em atividades extracurriculares	65%	45%
<b>Objetivo 7</b>	% de objetivos atingidos nos PI	85%	53%
<b>Objetivo 8</b>	Realização de Seminário sobre temáticas relevantes para LR, LA e CAO	S	N
<b>Objetivo 9</b>	Nº de atividades de coesão grupal entre a equipa	1	1

Legenda:  Resultado igual ou superior ao planeado  Resultado inferior ao planeado

Tabela 35 - Indicadores, metas e resultados para o ano 2020



## INDICADORES DE DESEMPENHO DO SGQ:

INDICADOR	META	RESULTADO
Grau de Cumprimento dos Planos Individuais	85%	53%
Grau de Cumprimento do Plano de Atividades (%)	85%	60%
% de Clientes “Muito Satisfeitos”	50%	55%
N.º de Reclamações	<3	0
% de Execução do POAA	85%	85%

Legenda:  Resultado igual ou superior ao planeado  Resultado inferior ao planeado

Tabela 36 - Indicadores de desempenho do SGQ para o ano 2019

### >>> QUAIS OS DESVIOS IDENTIFICADOS E QUE AÇÕES DE MELHORIA?

DESVIOS MAIS RELEVANTES	AÇÕES DE MELHORIA
Grau de Cumprimento dos Planos Individuais	Revisão dos Planos Individuais para 2021, prevendo eventuais constrangimentos decorrentes da pandemia COVID-19.
% de clientes que evidencia melhorias na Qualidade de Vida	Articular com a Dr.ª Cristina Simões a aplicação da Escala Pessoal de Resultados-Crianças e Jovens aos residentes do LA, de forma a concluir pela sua aplicabilidade aos nossos destinatários.
% de clientes “Muito Satisfeitos” com atividades extracurriculares	Caso se mantenha a pandemia e a impossibilidade de retomar as atividades extra-curriculares teremos que rever o indicador, métrica e meta.

Tabela 37 - Identificação de desvios e descrição de propostas de melhoria

### ***O ano de 2020, nas palavras de um cliente ...***

*“No dia em que vim para a Casa das Cores, estava muito triste porque ia deixar a minha família. Só me custou o primeiro dia, depois senti-me bem, pois percebi que os monitores eram fixes. Adorei ir ao centro comercial, escolher roupa pela primeira vez e ter almoçado lá. Gostei muito de ir à colónia de férias em Mira e às praias fluviais. O que menos gosto é da comida e do meu quarto, pois gostava que fosse maior. Gosto quando os monitores me ajudam e me ouvem quando estou triste. O lugar que gosto mais aqui é da Casa do Mar, porque posso jogar Playstation e matraquilhos.”*

João Cruz, cliente de Lar de Apoio

**>>> O ANO DE 2020, EM IMAGENS**



Imagem 9 - Campanha Natal 2020 – Oferta de equipamento e artigos de lazer



Imagem 10 - Criatividade em tempo de pandemia COVID-19

*“É uma casa de família, onde se vive o presente e apoia e prepara o futuro...”*

### Missão do LR:

O LR assume como missão proporcionar alojamento, o mais semelhante possível a uma casa de família, defendendo os valores da inclusão, afetividade e o respeito pela diferença.

Nº	FAIXA ETÁRIA	GÉNERO	DEFICIÊNCIA OU INCAPACIDADE
67	20-24 –03	F – 26	Intelectual – 46
	25-44 –28	M - 41	Multideficiência – 18
	45-49 - 10		Autismo – 03
	50-54 - 09		
	55-64 –11		
	>65 – 06		

Tabela 38 12 - Características clientes Lar Residencial

### ATIVIDADES A DESTACAR E ALGUNS NÚMEROS...

- Elaboração de 2 candidaturas ao PARES 3G para construção de 2 Lares Residenciais – Casa da Luz e Casa das Flores, com capacidade para 30 e 12 residentes, possibilitando um alargamento da capacidade global de 31 para 42 residentes.
  - Nº de colaboradores envolvidos no planeamento e avaliação de atividades – **30**
  - Nº de colaboradores envolvidos em projetos de parceria – **0**
  - Nº de clientes envolvidos em atividades de base comunitária e quais – **28**
  - Nº de clientes envolvidos no planeamento de atividades – **39** clientes
  - Nº de clientes envolvidos na avaliação dos serviços – **39** clientes
  - Nº de clientes em lista de espera – **29**
  - Nº de desistências – **1**
  - Nº de clientes com representação – gestor de caso, colaborador de referência – **67**
  - Nº de clientes com apoio/mediação no acesso a serviços/estruturas de apoio e a que serviços? **67**
    - Saúde, Segurança Social

**OBJETIVOS PARA 2020:**

Para o ano 2020, os objetivos definidos para o LR são:

<b>Objetivo 1</b>	Assegurar a autodeterminação/autorrepresentação dos clientes
<b>Objetivo 2</b>	Aumentar a inclusão familiar, educacional, profissional e social dos clientes
<b>Objetivo 3</b>	Especializar intervenções psicossociais e terapêuticas existentes na ARCIL para dar melhor resposta aos clientes da ARCIL
<b>Objetivo 4</b>	Melhorar a qualidade de produtos e serviços
<b>Objetivo 5</b>	Dar resposta às necessidades e expectativas dos clientes
<b>Objetivo 6</b>	Criar/requalificar espaços sociais nos Lares Familiar e XM
<b>Objetivo 7</b>	Reforçar a visibilidade da Organização
<b>Objetivo 8</b>	Reforçar parcerias estratégicas
<b>Objetivo 9</b>	Desenvolver ações de investigação, inovação e desenvolvimento
<b>Objetivo 10</b>	Procurar melhor financiamento dos programas
<b>Objetivo 11</b>	Reposicionar as estruturas da organização (aproximação e centralidade)

Tabela 39 - Objetivos operacionais em plano de atividades para o ano 2020

**INDICADORES, METAS E RESULTADOS:**

OBJETIVO	INDICADOR	META	RESULTADO
<b>Objetivo 1</b>	% de participação no GARCIL	70%	16,6%
	Realização de Seminário sobre temáticas relevantes para Estruturas Residenciais/CAO (com destaque para o tema da autorrepresentação) (S/N)	S	N
<b>Objetivo 2</b>	Nº de sessões de grupo com clientes e/ou seus representantes	6	2
	% de execução do Plano Operacional Anual de Atividades (POAA)	90%	77,6%
<b>Objetivo 3</b>	% de clientes que evidencia melhoria da Qualidade de Vida	45%	35%
	Aumento da participação por parte da Psicologia no desenvolvimento da Resposta (S/N)	S	S
	Manutenção de apoio profissional especializado na área da Animação Socioeducativa (S/N)	S	N
	Nº de participantes em ação de formação	20	26
	% de resposta aos encaminhamentos para a Terapia Ocupacional (parceria com CAO)	90%	100%
	Implementação de novo modelo de Enfermagem e de consultoria no âmbito da Nutrição (S/N)	S	N
<b>Objetivo 4</b>	% de clientes "Muito Satisfeitos"	65%	47%
	Nº de ações de melhoria (resultantes da avaliação da satisfação)	1	4
<b>Objetivo 5</b>	% de objetivos de PI atingidos na dimensão Bem-estar Emocional e Físico	80%	55,5%

<b>Objetivo 6</b>	Adaptação de dois espaços de convívio (S/N)	S	N
<b>Objetivo 7</b>	Nº de publicações no website e/ou Facebook da ARCIL	2	2
<b>Objetivo 8</b>	Nº de novas parcerias estratégicas	1	0
<b>Objetivo 9</b>	Nº de ações de melhoria (resultantes do benchmarking com a equipa)	1	1
<b>Objetivo 10</b>	Nº de candidaturas a financiamentos complementares	1	2
<b>Objetivo 11</b>	Apresentação de plano de qualificação dos Lares Casa do Pátio e Deficiência Profunda (S/N)	S	S

Legenda:  Resultado igual ou superior ao planeado  Resultado inferior ao planeado

Tabela 40 - Indicadores, metas e resultados para o primeiro semestre de 2020

#### INDICADORES DE DESEMPENHO DO SGQ:

Indicador	Meta	Resultado
Grau de cumprimento dos Planos Individuais	85%	81,1%
Grau de cumprimento do Plano Atividades	75%	85,8%
% de execução do Plano Operacional Anual de Atividades (POAA)	90%	77,6%
% de clientes “Muito Satisfeitos”	65%	47%
Nº de reclamações	<3	1

Legenda:  Resultado igual ou superior ao planeado  Resultado inferior ao planeado

Tabela 41 - Indicadores de desempenho do SGQ para o ano 2020

#### >>> QUAIS OS DESVIOS IDENTIFICADOS E QUE AÇÕES DE MELHORIA?

DESVIOS MAIS RELEVANTES	AÇÕES DE MELHORIA
Manutenção de apoio profissional especializado na área da Animação Sócio-Educativa – <i>Não Atingido</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- O estagiário de ASE cancelou o estágio profissional;</li> <li>- Algumas atividades foram substituídas pelo acompanhamento da Terapia Ocupacional, Terapia da Fala e Fisioterapia em contexto de Lar Residencial.</li> </ul>
Aumento da participação por parte da Psicologia no desenvolvimento da resposta residencial – <i>Superado</i>	Devido à situação pandémica, o apoio da Psicologia foi mais intenso/frequente no Lar Familiar, tendo demonstrado um impacto muito positivo na regulação dos comportamentos dos clientes.
Adaptação de dois espaços de convívio – <i>Adaptado</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adaptação de espaços, para ocupação de tempo livre durante o confinamento;</li> <li>- Adaptação de espaços para responder à pandemia.</li> </ul>
Nº de participantes em ação de formação: 26	Para responder às necessidades atuais, o LR em conjunto com o CAO, desenvolveu um conjunto de ações: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Suporte Básico de vida;</li> <li>- Cuidador COVID-19;</li> <li>- Planos individuais de alimentação.</li> </ul>

Tabela 42 - Identificação de desvios e descrição de propostas de melhoria

**O ANO DE 2020, NAS PALAVRAS DE UM(A) CLIENTE...**

«O ano de 2020, (no lar) foi espetacular, tirando a parte do vírus.»

Ricardo Costa, cliente da Casa do Pátio

**>>> O ANO 2020, EM IMAGENS**



Imagem 11- Dinamização de atividades do POAA (adaptação à situação pandémica)



Imagem 12 - Formação de colaboradores sobre dificuldades no processo de alimentação



Imagem 13- Dar visibilidade do trabalho desenvolvido através das redes sociais

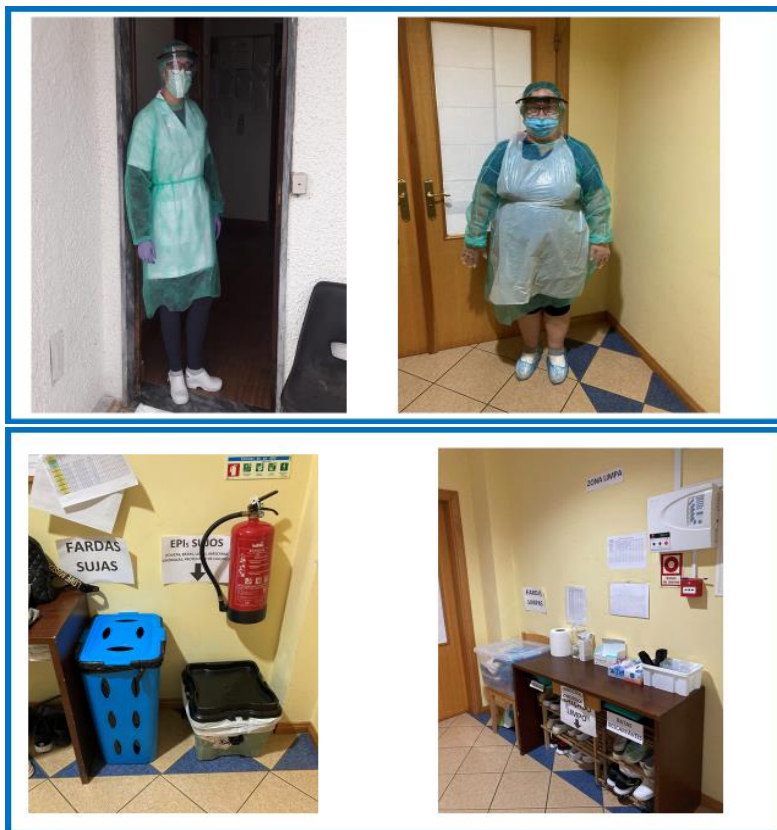


Imagem 14 - Adaptação dos Lares para responder à pandemia

## Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)

*“Construímos um lar, conquistamos independência e alcançamos os nossos sonhos.”*

### Missão do SAD:

O SAD tem como missão promover condições de vida que facilitem a autonomização das pessoas e a permanência no seu meio habitual, seleccionando os valores do respeito pela diferença, do empreendedorismo e inovação e da inclusão como fundamentais na sua atuação.

Nº	FAIXA ETÁRIA	GÉNERO	DEFICIÊNCIA OU INCAPACIDADE
29	1 – 15 – 02 25-44 –07 45-49 - 08 50-54 - 07 55-64 – 05	F – 13 M – 16	Intelectual – 23 Emocional/Personalidade - 03 Motora – 02 Outras - 01

Tabela 43 - Características clientes SAD

## ATIVIDADES A DESTACAR E ALGUNS NÚMEROS...

- Melhoria no procedimento de gestão dinheiro de clientes, conseqüente da auditoria como uma ação de proteção ao abuso financeiro.
- Ação de formação “tomada de decisão apoiada” Crenças e atitudes na intervenção - PARTE I, dirigida aos colaboradores SAD, como uma ação de proteção ao abuso psicológico, moral.
- Articulação estreita com diversos serviços – Equipa Local de Intervenção Precoce, CPCJL, EMAT, Câmara Municipal, Serviço Local da Segurança Social, Unidades de Cuidados Continuados, em resposta a necessidades complementares dos utentes e suas famílias.
- Reestruturação da equipa de gestão, técnica e operacional.
- Integração na Plataforma de Gestão de Utentes e no Processo de Compras - software de gestão Primavera.
- Participação no Colóquio “Deficiência e a Vida Independente em Portugal – Projeto DECIDE”, com a Apresentação de resultados do Projeto Piloto Vida Independente – CML.
- Nº de colaboradores envolvidos no planeamento e avaliação de atividades – **5**
- Nº de atividades comunitárias com envolvimento da ARCIL – **0**
- Nº de projetos em parceria – **1 – SMARTS**
- Nº de colaboradores envolvidos em projetos em parceria – **25%**
- Nº de clientes envolvidos no planeamento de atividades – **29**
- Nº de clientes envolvidos na avaliação dos serviços – **26**
- Nº de clientes/significativos envolvidos em ações de sensibilização à comunidade – **0**
- Nº de clientes que participaram em projetos em parceria – **0**
- Nº de clientes integrados profissionalmente – **16**
- Nº de desistências por Programa – **3**
- Nº de clientes em lista de espera – **7**
- Nº de candidaturas a projetos – **1 – INR - projeto Saber Viver**
- Nº de ações de Proteção (abusos físicos, mentais e financeiros) – **2**
- Nº de clientes com representação – gestor de caso, colaborador de referência – **29**
- Nº de clientes com apoio/mediação no acesso a serviços/estruturas de apoio e a que serviços? **29 - CPCJ, EMAT, Ação Social CML, Serviços Social CHUC, Gestão de Vagas Cuidados Continuados SS, Associação Vida Abundante**

## OBJETIVOS PARA 2020:

Para o ano 2020, os objetivos definidos para o SAD são:

<b>Objetivo 1</b>	Assegurar a autodeterminação/autorrepresentação dos clientes
<b>Objetivo 2</b>	Aumentar a inclusão familiar, educacional, profissional e social dos clientes
<b>Objetivo 3</b>	Especializar intervenções psicossociais e terapêuticas existentes na ARCIL para dar melhor resposta aos clientes da ARCIL
<b>Objetivo 4</b>	Melhorar a qualidade de produtos e serviços
<b>Objetivo 5</b>	Reforçar parcerias estratégicas
<b>Objetivo 6</b>	Procurar melhor financiamento dos programas

Tabela 44 - Objetivos em plano de atividades para o ano 2020



### INDICADORES, METAS E RESULTADOS:

OBJETIVO	INDICADOR	META	RESULTADO
Objetivo 1	% de objetivos de PI atingidos na dimensão Autodeterminação	85%	100%
	Experiência piloto de um teste a uma amostra de 10 clientes	1	0
Objetivo 2	% de satisfação dos clientes com o desempenho da organização na dimensão Inclusão	50%	52%
	% de objetivos de PI atingidos na dimensão Relações Interpessoais	65%	73%
	% de clientes com participação em atividades comunitárias	40%	0%
	Nº de campanhas comunitárias	3	0
Objetivo 3	% de clientes que evidencia melhoria na Qualidade de Vida	25%	19%
	% de objetivos de PI atingidos	85%	73%
	% de execução do POAA	90%	50%
Objetivo 4	% de clientes "Muito Satisfeitos"	47,5%	36%
	Nº de reclamações	<3	0
Objetivo 5	% de clientes integrados em ações de voluntariado	10%	0%
	Nº de ações de <i>benchmarking</i>	1	1
Objetivo 6	Nº de reuniões com o ISS, IP	1	0

Legenda:  Resultado igual ou superior ao planeado  Resultado inferior ao planeado

Tabela 45 - Indicadores, metas e resultados para o primeiro semestre de 2020

### INDICADORES DE DESEMPENHO DO SGQ:

INDICADOR	META	RESULTADO
Grau do cumprimento dos Planos Individuais	85%	73%
Grau de cumprimento do Plano de Atividades (%)	85%	49,7%
% de Clientes "Muito Satisfeitos"	47,5%	36%
N.º de reclamações	<3	0
% de Execução do POAA	90%	50%

Legenda:  Resultado igual ou superior ao planeado  Resultado inferior ao planeado

Tabela 46 - Indicadores de desempenho do SGQ para o ano 2020

>>> **QUAIS OS DESVIOS IDENTIFICADOS E QUE AÇÕES DE MELHORIA?**

DESVIOS MAIS RELEVANTES	AÇÕES DE MELHORIA
<b>Assegurar a autodeterminação/autorrepresentação dos clientes</b>	Face à rotatividade da equipa SAD, este objetivo não foi valorizado de acordo com a sua importância. No próximo ano a elaboração de PI vai refletir sobre esta dimensão e prevê-se a utilização da escala ARC-INICO para avaliação da autodeterminação e autorrepresentação.
<b>Especializar intervenções psicossociais e terapêuticas existentes na ARCIL para dar melhor resposta aos clientes da ARCIL</b>	Há uma perceção de Qualidade de Vida diminuída, com justificação na perda de liberdade para as rotinas e a obrigatoriedade de ficar em casa. Os clientes acusam muitas dificuldades com os recolheres obrigatórios, com o encerramento da restauração e inicialmente até com o uso de Equipamentos de Proteção Individual. No próximo ano, pretende-se intensificar as visitas domiciliárias, o contacto telefónico e a realização de atividades ocupacionais individualizadas no domicílio. As alterações estruturais na equipa de Ajudantes Familiares também tiveram o seu impacto negativo. O plano passa por ações de fixação da equipa e investimento formativo.

Tabela 47 - Identificação de desvios e descrição de propostas de melhoria

***O ano de 2020, nas palavras de alguns clientes...***

“Quando tive Covid-19, senti-me muito acompanhada pelo SAD no meu isolamento; recebi chamadas diárias do SAD.”

Mafalda Henriques, Cliente de SAS

“Estou sempre à espera do dia e da hora da chegada da colaboradora.”

Maria de Lurdes Rêgo, Cliente de SAD

>>> **O ANO DE 2020, EM IMAGENS**



Imagem 15- Cliente do SAD a receber refeições em contexto domiciliár



Imagem 16 - Cliente do serviço em casa, com a sua família.

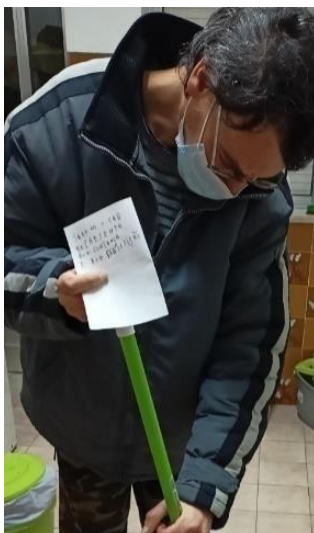


Imagem 17 - “Para mim o SAD representa boa companhia e boa disposição...”

## Centro de Atividades de Tempos Livres (CATL)

*“Arco-íris através do Lúdico”*

### Missão do CATL:

O CATL da ARCIL tem como missão proporcionar às crianças experiências que concorram para o seu crescimento como pessoa, satisfazendo as suas necessidades de ordem física, intelectual, afetiva, social e moral, através da participação na vida em grupo. O CATL tem também como missão dar resposta às necessidades das famílias em horários não letivos que coincidam com o horário laboral dos pais.

Nº	FAIXA ETÁRIA	GÉNERO	DEFICIÊNCIA OU INCAPACIDADE
166	6 – 14	F – 67 M – 99	Deficiência Intelectual - 01 Multideficiência – 04 Autismo – 03 Linguagem - 05

Tabela 48 - Características clientes CATL

## ATIVIDADES A DESTACAR E ALGUNS NÚMEROS...

- Ações de melhoria implementadas:
  - Registos informáticos
  - Alteração do modelo de escala de serviço para as Interrupções letivas
  - Alteração do modelo de PI
  - Elaboração de flyer divulgação do serviço TEMPLUA
  - Reforço da equipa
- Participação em Projetos Europeus ERASMUS + - **IMAS II; SMILE; PS SMILE.**
- Colaboração de duas terapeutas do CRI na integração de uma criança com paralisia cerebral no CATL, setembro 2021
- Nº de colaboradores envolvidos no planeamento e avaliação de atividades – **16 / 100%**
- Nº de atividades comunitárias com envolvimento da ARCIL – **1**
- Nº de clientes envolvidos em atividades de base comunitária e quais – **102; Desfile de Carnaval**
- Nº de projetos em parceria e quais - **Desfile de Carnaval com o CAO (parceria interna); Estágios Formação Profissional (parceria interna); Estágio IEFP; atividade por vídeo chamada com a Louzanimales; Investigação projeto IMAS II – CES UC**
- Nº de colaboradores envolvidos em projetos de parceria – **100%**
- Nº de clientes que participaram em projetos em parceria – **100%**
- Nº de estágios realizados por Programa/Projeto e quais – **3 estágios da formação Profissional da ARCIL; 1 estágio do IEFP**
- Nº de clientes/significativos envolvidos em ações de sensibilização à comunidade – **102 crianças no desfile de Carnaval e 19 crianças na investigação do projeto IMAS II realizada pelo CES**
- Nº de clientes envolvidos no planeamento de atividades – **77%**
- Nº de clientes envolvidos na avaliação dos serviços – **81% (média de crianças e Encarregados de Educação que avaliaram os serviços)**

## OBJETIVOS PARA 2020:

<b>Objetivo 1</b>	Assegurar a autodeterminação/autorrepresentação dos clientes
<b>Objetivo 2</b>	Reforçar a consciência da comunidade para a inclusão da Pessoa com Deficiência e/ou Incapacidade (PCDI)
<b>Objetivo 3</b>	Melhorar a qualidade de produtos e serviços
<b>Objetivo 4</b>	Promover o sentimento de segurança por parte das famílias com a resposta CATL
<b>Objetivo 5</b>	Promover a ocupação saudável dos tempos livres das crianças.
<b>Objetivo 6</b>	Dar resposta às necessidades e expectativas das crianças e respetivas famílias
<b>Objetivo 7</b>	Reforçar a visibilidade da organização
<b>Objetivo 8</b>	Uniformizar e centralizar a gestão de informação
<b>Objetivo 9</b>	Reforçar parcerias estratégicas
<b>Objetivo 10</b>	Estabelecer relações de proximidade com entidades de Ensino e Investigação
<b>Objetivo 11</b>	Desenvolver ações de investigação, inovação e desenvolvimento
<b>Objetivo 12</b>	Procurar melhor financiamento dos programas

Tabela 48 - Objetivos em plano de atividades para o ano 2020

## INDICADORES, METAS E RESULTADOS:

OBJETIVO	INDICADOR	META	RESULTADO
Objetivo 1	% de objetivos de PI atingidos na dimensão Autodeterminação	50%	68%
	% de crianças que participam no planeamento das atividades	80%	77%
Objetivo 2	Nº de ações de formação promovidas	1	4
	Nº de atividades realizadas	2	2
Objetivo 3	% de crianças "Muito Satisfeitas"	85%	92%
	% de participação dos encarregados de educação na avaliação de satisfação	75%	91%
	Nº de ações de melhoria implementadas	3	5
	Nº de reclamações	<3	0
Objetivo 4	% de encarregados de educação muito confiantes com o serviço de CATL	70%	68%
Objetivo 5	% execução POAA	90%	95%
Objetivo 6	% execução dos serviços extra-comparticipação	80%	100%
	% de objetivos de PI atingidos	75%	80%
Objetivo 7	Nº de publicações no Facebook da ARCIL	12	3
	Nº de ações de divulgação dos serviços CATL	3	2
Objetivo 8	Implementação de plataforma informática e software em todos os CATL (S/N)	S	S
Objetivo 9	% de objetivos atingidos	60%	100%
Objetivo 10	Nº de estágios realizados	1	1 (+ 3 internos FP)
Objetivo 11	Nº de ações de <i>benchmarking</i>	1	2
Objetivo 12	% de ocupação global dos CATL	95%	90%
	Valor monetário alcançado com serviços extra-comparticipação	15000€	8940€
	Valor financeiro alcançado com angariação de fundos	750€	510€

Legenda:  Resultado igual ou superior ao planeado  Resultado inferior ao planeado

Tabela 49 - Indicadores, metas e resultados para o ano de 2020

## INDICADORES DE DESEMPENHO DO SGQ:

INDICADOR	META	RESULTADO
Grau de cumprimento dos Planos Individuais	75%	80%
Grau de cumprimento do Plano de Atividades	80%	92,55%
% de clientes "Muito Satisfeitos" – crianças	85%	92%
Nº de Reclamações	<3	0
% de Execução do POAA	90%	95%
% de Encarregados de Educação muito confiantes com o serviço CATL	70%	68%
% de ocupação global dos CATL	95%	90%

Legenda:  Resultado igual ou superior ao planeado  Resultado inferior ao planeado

Tabela 50 - Indicadores de desempenho do SGQ para o ano 2020

>>> **QUAIS OS DESVIOS IDENTIFICADOS E QUE AÇÕES DE MELHORIA?**

<b>DESVIOS MAIS RELEVANTES</b>	<b>AÇÕES DE MELHORIA</b>
<p><i>Indicador 1, objetivo 1.4</i></p> <p>Participação de elementos da equipa nas formações: cursos <i>e-learning</i> IMAS II CURSO e <i>Sensory lexionary</i>;</p> <p>Para além destas formações na área da inclusão houve a participação de elementos da equipa numa formação interna e numa formação promovida pela EAPN relacionadas com a COVID 19. Apesar de serem formações que não correspondem diretamente ao objetivo delineado foram muito importantes para a equipa dadas as atuais circunstâncias, e a necessidade de promover a abertura do CATL com todas as condições de segurança e higiene.</p>	
<p><i>Indicador 3, objetivo 2.1</i></p> <p>Foram realizadas mais ações de melhoria do que as que estavam previstas.</p>	
<p><i>Indicador 1, objetivo 2.2</i></p> <p>Nos Questionários de Avaliação de Satisfação preenchidos pelos Encarregados de Educação, verificou-se uma diminuição da % de encarregados de educação muito confiantes com o serviço de CATL. Este facto deve-se principalmente, à instabilidade da equipa e a questões relacionadas com as atuais circunstâncias.</p>	<p>Desenvolver esforços no sentido de estabilizar equipas.</p>
<p><i>Indicador 1, objetivo 4.2</i></p> <p>Estava planeada uma publicação por mês referente a atividades desenvolvidas no CATL que não se realizou por falta de rigor no cumprimento do planeamento e pelo encerramento do CATL durante o período de confinamento provocado pela COVID 19.</p>	<p>Elaborar um plano mais rigoroso com a equipa responsável pela comunicação da ARCIL e envolver mais a equipa de monitores para o cumprimento desse plano.</p>
<p><i>Indicador 2, objetivo 4.2</i></p> <p>Não se realizou a reunião de divulgação dos serviços de CATL dirigida a pais de crianças que frequentam o ensino pré-escolar devido às restrições provocadas pela COVID 19. Fez-se a divulgação dos serviços através da afixação de cartazes e de publicações nas redes sociais da ARCIL.</p>	
<p><i>Indicador 1, objetivo 8.3</i></p> <p>Foram realizadas reuniões entre todas as entidades que prestam serviço de CATL e AAAF na Lousã para partilha de estratégias e adaptações para a reabertura em junho.</p> <p>Foram partilhadas experiências na formação da EAPN acerca do funcionamento das respostas sociais após o início da pandemia provocada pela COVID 19.</p>	
<p><i>Indicador 2, objetivo 11.4</i></p> <p>Serviços AMA e TRTC suspensos devido à pandemia COVID 19</p> <p>Menor número de crianças inscritas no serviço TEMPLUA.</p>	<p>Implementar ações para criar melhores condições para a prestação destes serviços.</p>
<p><i>Indicador 3, objetivo 11.4</i></p> <p>Não foi possível participar em feiras e mercados devido à atual situação pandémica.</p>	<p>Desenvolver ações internas e <i>online</i>.</p>

Tabela 51 - Identificação de desvios e descrição de propostas de melhoria

Os meus amigos na escola são da  
minha turma e também de  
outros turmas.  
Nos intervalos brinco mais com  
os da minha turma.  
A minha melhor amiga é da  
turma A, e é ela que conto  
segredos.  
Adoro a minha professora Ana  
Luísa.  
No fim da escola vou para o  
a.t.e.l e gosto muito da bátia.

Imagem 18 - Testemunho de criança participante em ação de investigação sobre Educação Inclusiva, no âmbito do projeto ERASMUS+ IMAS II, com menção do CATL e respetiva monitora

### 3.2.2. Departamento de Gestão

#### Enquadramento Económico Português

Em 2020, pandemia Covid-19 teve impacto profundo na atividade económica Portuguesa, e do mundo. As medidas de contenção da crise de saúde pública, bem como as ações prudenciais dos agentes económicos, determinaram uma queda do PIB, sem precedentes, na primeira metade do ano. Esperando-se que as restrições sejam gradualmente retiradas durante o ano de 2021, é suposto que a atividade das organizações fique condicionada até 2022, altura em que uma solução médica eficaz esteja plenamente implementada.

A contração de 7,6% do PIB, registada em 2020, surge depois do crescimento de 2,2% em 2019 e é, de acordo com o INE, "*a mais intensa da atual série de Contas Nacionais*". O Banco de Portugal projeta, contudo, um crescimento de 3,9% para 2021, 4,5% em 2022 e 2,4% em 2023, esperando que a atividade retome o nível pré-pandemia no final de 2022. A recuperação da economia traduzir-se-á numa melhoria no mercado de trabalho, perspetivando-se um aumento do emprego e uma redução da taxa de desemprego a partir de meados de 2021.

No primeiro semestre de 2020, a atividade diminuiu 17,3%, em termos acumulados, face ao final de 2019. No terceiro trimestre, após o gradual levantamento das medidas de contenção, assistiu-se a uma recuperação rápida e acentuada da atividade, com um crescimento do PIB de 13,3% face ao trimestre anterior. Esta recuperação beneficiou da realização de despesa adiada durante o período de confinamento e da recuperação da generalidade das atividades produtivas.

A trajetória de recuperação foi então invertida, no quarto trimestre, com a implementação de novas medidas de contenção, em Portugal e nos seus principais parceiros comerciais. A pandemia tem um impacto assimétrico na atividade económica, sendo mais negativo nos setores mais afetados pelas medidas de distanciamento social.

A inflação apresenta um aumento gradual e contido, esperando-se que atinja 1,1% em 2023, num quadro de prevalência de subutilização dos recursos produtivos e de manutenção das expectativas de inflação em níveis baixos.

De acordo com as projeções mais recentes do Eurosistema, a economia portuguesa crescerá acima da área do euro no período 2022-23, o que traduz uma retoma do processo gradual de convergência real. Neste período as exportações portuguesas deverão crescer acima das da área do euro.

A queda no PIB em 2020 é ligeiramente maior em Portugal do que na Zona Euro, para o que contribui o peso superior dos setores mais afetados pela pandemia na economia portuguesa, de onde se destacam os ligados ao turismo. A queda mais acentuada das exportações em Portugal em 2020 é parcialmente compensada por uma menor redução do consumo privado e do investimento, em particular, da construção. Para 2022-23, o Banco de Portugal antecipa ainda um crescimento ligeiramente maior em Portugal, refletindo a recuperação do turismo.

O emprego diminuiu cerca de 2,3% em 2020, o que constituiu uma queda inferior à que seria expectável. Esta reação atenuada refletiu o impacto das medidas de apoio às empresas, em particular, o regime de lay-off simplificado e dos apoios aos trabalhadores independentes. Em resultado, a produtividade por trabalhador caiu 5,9% em 2020. Para 2021-23 antecipa-se uma recuperação gradual do emprego e um aumento da produtividade por trabalhador. A recuperação lenta do emprego decorre da evolução perspetivada para os setores mais expostos aos contatos pessoais, ligados ao alojamento, restauração, viagens e serviços recreativos. Neste quadro, o emprego deverá retomar o nível pré-pandemia apenas no final de 2023.

Fonte: projeções Banco de Portugal, no Boletim Económico | dezembro 2020



## Na A.R.C.I.L.

O Ano de 2020 foi atípico e dirigido pela necessidade de dar resposta contingencial à Pandemia de COVID-19, que obrigou à completa alteração das prioridades e expectativas de cumprimento das metas estabelecidas pelo Plano Estratégico 2017-2020.

A partir de março de 2020, o Departamento de Gestão passou a conviver com um conjunto de desafios: Por um lado, (1) a redução brusca de atividade económica, resultante do encerramento ou a forte redução de atividade dos seus negócios sociais, gerando quebra de rendimentos e excedente de mão-de-obra; por outro, (2) a procura de soluções alternativas para compensação, designadamente a candidatura a medidas de apoio à quebra de atividade, assim como a realocação da força produtiva a áreas alternativas; ainda (3) a necessidade de efetuar uma retificação orçamental que permitisse enquadrar a exploração na realidade e a tomada de medidas de gestão, designadamente o corte de despesa e investimento, que garantissem a estabilidade financeira da organização; e por fim, mas não menos importante, (4) a tomada de medidas no domínio da segurança das pessoas e garantia dos meios de proteção adequados, na altura escassos e a preços proibitivos, e o acompanhamento das normas e legislação que se foram adaptando ao agravamento do estado sanitário do país.

Apesar das dificuldades sentidas, salienta-se que os Planos de Contingência traçados foram devidamente executados, sendo que a ARCIL, apesar de não ter conseguido concretizar todas as atividades previstas em PA2020, conseguiu fazer face às suas necessidades no combate à Pandemia, sem ter de prescindir de meios e recursos essenciais, sem se destruturar financeiramente e, sobretudo, sem ter caso graves de COVID-19 no seio dos seus Utentes e Colaboradores.

Aqui se expressa o devido reconhecimento, por um lado, aos colegas que se dedicaram à causa de preparar a organização para o combate à Pandemia, flexibilizando os horários, cumprindo as normas de segurança, usando protocolarmente os equipamentos de proteção e estando disponíveis para todo o apoio necessário, (muitas vezes para além da função), no sentido de garantir a segurança dos colegas e dos Utentes; e, por outro, aos Utentes, que cumpriram as normas recomendadas, compreenderam a gravidade do problema, auxiliando as equipas no exercício das suas funções. Extraordinário empenho de todos, mesmo nos momentos onde o desgaste era bem visível!

Ainda que com todas as limitações acima referidas, ao longo do ano de 2020, o Departamento de Gestão foi procurando nortear-se no sentido de cumprir algumas das metas estabelecidas em PA2020, enquadrado no PE2017-2020, priorizando as suas intervenções no sentido da utilização económica dos recursos, que permitam a prestação de serviços de produção, reabilitação e capacitação de qualidade, que vão ao encontro das necessidades e expectativas dos seus clientes e utentes.

A estratégia de gestão foi operacionalizada de acordo com os seguintes eixos:

- Promoção de uma cultura organizacional de rigor, profissionalismo e espírito de equipa, suportados no planeamento e na confiança, e direcionados para objetivos estratégicos que, cada um de nós, em função das responsabilidades que enverga, deve ambicionar e ajudar a atingir.
- Eficiência de funcionamento de serviços e unidades, adequando os recursos despendidos às reais necessidades, quer ao nível do funcionamento dos processos e atividades quer do estado de prontidão e adequação da infraestrutura e equipamentos;

- Comunicação do valor dos produtos e serviços prestados, que conferem à ARCIL o carácter competitivo e capacidade diferenciadora;
- Comunicação entre departamentos e profissionais de Reabilitação e Gestão, em todas as suas vertentes e níveis hierárquicos, sendo que entendemos que a reabilitação se fará mais e melhor com boa gestão, e que a gestão, na ARCIL, deve existir para a reabilitação.
- Envolvimento dos colaboradores, valorizando o seu inconformismo e independência, como elementos fundamentais à melhoria contínua e desempenho de excelência.

Em 2020, como antes, foram seguidas práticas de gestão que indicaram no sentido da abrangência e rigor do planeamento e controlo, como forma de garantir a sustentabilidade e reputação da ARCIL. Foram consolidadas boas práticas já implementadas, tendo sido desenvolvido um trabalho de revisão e elaboração de procedimentos internos.

Foram realizadas algumas das atividades previstas ao nível do Plano de Atividades e Orçamento, e foram ainda desenvolvidas outras, decorrentes de necessidades ocorridas no contexto COVID-19, que obrigaram a substituição de investimento e afetação prioritária dos recursos.

Sob o ponto de vista dos constrangimentos, destacamos em 2020, o encerramento do BAR do PARQUE e do BAR da SEDE, a paragem de toda a atividade de CSM-Prestação de Serviços em empresas, bem como a quebra de atividade da ARCIL Madeiras, enquanto quebras com maior relevância material.

Destaca-se ainda, a forte quebra das participações familiares mensais, que resultou do facto de os serviços encerrarem e os utentes ficarem em casa junto dos seus relativos, originando a inerente perda de receitas.

Já numa ótica positiva, em 2020, destaca-se o crescimento da atividade da ARCIL Verde, da AGRO (Coisas da Quinta) e da LAV, que encontraram soluções de resposta ao cliente em período de pandemia.

É de destacar a candidatura e arranque de novos projetos, de carácter estruturante para o futuro da ARCIL, como é o caso do MOVE PME (Preparação para a certificação ISO9001 2015, do Dept. de Gestão) e do SOCIAL LEAPFROG, em parceria entre a NOVA SBE, a PWC e a V&A, de onde se esperam benefícios para a ARCIL, garantindo apoio na reestruturação dos processos de funcionamento, na procura da Eficiência e de *Compliance*.

Em 2020 continuámos a desenvolver o nível do cumprimento das regras dos Contratos Públicos, que representaram já 87% do total previsto no Plano de contratação. Continuámos a reforçar o investimento na melhoria do sistema de SST, quer por via da segurança dos equipamentos e infraestruturas, quer da afetação de recursos a esta atividade.

No domínio da criação de processos de Comunicação Institucional e das URCPs, foi reforçado o apoio a estas atividades, o que tiveram um impacto importante na sistematização e regularidade da comunicação interna e externa, num momento de crise socioeconómica e quando as pessoas estavam impedidas de se deslocar e frequentar os locais.

Foram efetuados investimentos diversos no valor de 116.248€, assim como feita foi a melhoria das condições infraestruturais que facilitam a segurança, a eficiência e a qualidade de vida no trabalho, com um acréscimo dos Gastos com Conservação e Reparação de Equipamentos e Instalações em 6% em relação ao homólogo.

Em síntese, e apesar dos constrangimentos causados pela Pandemia e pela inerente quebra de rendimentos (5,5% ou 308.809€, face ao homólogo), acreditamos que o ano de 2020 deu um contributo para reforçar a confiança dos *stakeholders* na ARCIL, e para que esta se mantenha confiante no cumprimento da sua Missão.

### Acontecimentos após a data do balanço e evolução previsível da atividade

À data da elaboração do presente Relatório de Atividades, cuja apreciação se apresenta anormal e justificadamente tardia, ocorre um fenómeno epidemiológico à escala global.

Neste sentido, é conhecido que, no período económico de 2020, foi declarado pela Organização Mundial de Saúde (OMS) uma pandemia mundial, denominada COVID-19, que conduziu os países, e Portugal não foi exceção, a um período de confinamento com impacto brutal no funcionamento das atividades económicas.

É possível que o fenómeno acima, cujos desenvolvimentos, apesar de otimistas, contêm ainda alguma imprevisibilidade, venha a causar constrangimentos de variada ordem no funcionamento da ARCIL, não sendo possível, à data, avaliar com rigor a sua medida e extensão, quer a nível nacional quer da atividade da organização.

Ainda assim, e dadas as medidas de contingência tomadas, que visaram acautelar o equilíbrio financeiro e a sustentabilidade da exploração, acreditamos na continuidade e estimamos que não venha a ser posta em causa a nossa operação, bem como o cumprimento dos compromissos assumidos junto dos *stakeholders*.

### Análise da intervenção realizada/em curso nas Unidades e Serviços

Gestão | Geral

ARCIL GESTÃO	
GRANDES NÚMEROS DO DEPARTAMENTO   2020	
VOLUME DE NEGÓCIOS GLOBAL EM 2020	1.010.190€
VOLUME DE NEGÓCIOS GLOBAL EM 2019	1.437.860€
VOLUME DE NEGÓCIOS GLOBAL EM 2018	1.340.004€
VOLUME DE NEGÓCIOS GLOBAL EM 2017	1.306.079€
VOLUME DE NEGÓCIOS GLOBAL EM 2016	1.237.680€
ASPETOS A SALIENTAR	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprovação de candidatura no âmbito da Gestão de Voluntariado (Voahr Interior)</li> <li>• Arranque do projeto Move PME</li> <li>• Arranque do projeto Social Leapfrog - NOVA SBE+PWC+V&amp;A</li> <li>• Implementação e auditoria de diversos processos e procedimentos internos</li> <li>• Candidatura ao PARES 3.0 - LARES RESIDENCIAIS</li> <li>• Newsletter trimestral “Diversidades”</li> <li>• Revisão do IMI nos lotes da Quinta de Santa Rita, nomeadamente: Afetação de lotes à área de Missão e revisão das áreas dependentes dos lotes de construção</li> <li>• Execução de 87% do Plano de Contratação Pública</li> <li>• Execução de 60% do Plano de Comunicação das URCPs</li> </ul>	

Tabela 51 - Grandes números - 2020

ARCIL LAV				
<b>VOLUME DE NEGÓCIOS</b>	Em 2020	17.273€ (+5%)	Em 2019	16.513€
<b>RESULTADO OPERACIONAL DIRETO</b>	Em 2020	-6.985€ (-164%)	Em 2019	-2.649€
<b>N.º DE COLABORADORES</b>	Em 2020	7	Em 2019	6
<b>TRANSFERÊNCIAS INTERNAS</b>	Em 2020	133.106€	Em 2019	128.957€
ASPETOS A SALIENTAR				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Desenvolvimento do cartão de fidelização</li> </ul>				

ARCIL VERDE				
<b>VOLUME DE NEGÓCIOS</b>	Em 2020	72.195€ (+7%)	Em 2019	67.346€
<b>RESULTADO OPERACIONAL DIRETO</b>	Em 2020	5.160€ (+367%)	Em 2019	1.106€
<b>N.º DE COLABORADORES</b>	Em 2020	7	Em 2019	8
ASPETOS A SALIENTAR				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Aumento do número de clientes de avenças em 11%</li> <li>Aumento de clientes pontuais em 30%</li> <li>Perda do concurso público junto do principal cliente (CML)</li> </ul>				

ARCIL BAR PARQUE				
<b>VOLUME DE NEGÓCIOS</b>	Em 2020	46.221€ (-54%)	Em 2019	101.260€
<b>VOLUME DE NEGÓCIOS CAFETARIA</b>	Em 2020	44.851€ (-46%)	Em 2019	83.559€
<b>VOLUME DE NEGÓCIOS RESTAURAÇÃO</b>	Em 2020	1.370€ (-92%)	Em 2019	17.701€
<b>RESULTADO OPERACIONAL DIRETO</b>	Em 2020	-15.510€ (+52%)	Em 2019	-32.490€
<b>N.º DE COLABORADORES</b>	Em 2020	2	Em 2019	4
ASPETOS A SALIENTAR				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Encerramento de março a maio e redução de atividade nos restantes meses</li> </ul>				

ARCIL BAR SEDE				
<b>VOLUME DE NEGÓCIOS</b>	Em 2020	10.347€ (-51%)	Em 2019	20.999€
<b>RESULTADO OPERACIONAL DIRETO</b>	Em 2020	887€ (-88%)	Em 2019	7.175€
<b>N.º DE COLABORADORES</b>	Em 2020	1	Em 2019	1
ASPETOS A SALIENTAR				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Encerramento de março a junho e redução de atividade nos restantes meses</li> <li>Alteração da liderança na unidade</li> </ul>				

ARCIL AGRO				
VOLUME DE NEGÓCIOS	Em 2020	18.923€ (+123%)	Em 2019	8.501€
VOLUME DE NEGÓCIOS QUINTA - HORTÍCOLAS	Em 2020	5.812€ (+147%)	Em 2019	2.350€
VOLUME DE NEGÓCIOS - COISAS DA QUINTA	Em 2020	13.111€ (+113%)	Em 2019	6.151€
RESULTADO OPERACIONAL DIRETO	Em 2020	53.980€ (+73%)	Em 2019	31.148€
N.º DE COLABORADORES	Em 2020	9	Em 2019	7
ASPETOS A SALIENTAR				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento da carteira de clientes em função do confinamento</li> <li>• Intensificação das entregas ao domicílio com possibilidade de pagamento por multibanco</li> <li>• Requalificação das infraestruturas do “Coisas da Quinta”</li> <li>• Reforço da equipa com a integração de um engenheiro agrónomo em regime de voluntariado</li> <li>• Início da aplicação de vedações no perímetro da quinta</li> <li>• Destruição das estufas devido à tempestade <i>Bárbara</i></li> </ul>				

ARCIL MADEIRAS				
VOLUME DE NEGÓCIOS	Em 2020	190.166€ (-32%)	Em 2019	275.452€
VOLUME DE NEGÓCIOS PALETES	Em 2020	150.105€ (-22%)	Em 2019	192.049€
VOLUME DE NEGÓCIOS DE CAIXAS MINÉRIO E DE EMBALAGEM	Em 2020	30.453€ (-50%)	Em 2019	61.449€
VOLUME DE NEGÓCIOS DE OUTROS	Em 2020	9.608€ (-42%)	Em 2019	22.971€
RESULTADO OPERACIONAL DIRETO	Em 2020	-14.123€ (+46%)	Em 2019	-30.648€
N.º DE COLABORADORES	Em 2020	8	Em 2019	12
ASPETOS A SALIENTAR				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuidade da quebra de faturação ao principal cliente (-31%)</li> <li>• Crescimento de Volume de Negócios com novos clientes;</li> <li>• Recondicionamento de Equipamentos Industriais</li> <li>• Criação da marca Nó</li> <li>• Novos produtos caixas de embalagem e de aparas de madeira</li> </ul>				

Tabela 52 - Gestão / Unidades

ARCIL SAÚDE				
VOLUME DE NEGÓCIOS	Em 2020	179.976€ (-30%)	Em 2019	255.970€
VOLUME DE NEGÓCIOS MFR	Em 2020	157.729€ (-31%)	Em 2019	228.784€
VOLUME DE NEGÓCIOS MD	Em 2020	22.247€ (-18%)	Em 2019	27.186€
RESULTADO OPERACIONAL DIRETO	Em 2020	-11.916€ (-189%)	Em 2019	13.359€
N.º DE COLABORADORES	Em 2020	13	Em 2019	12
ASPETOS A SALIENTAR				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redução da atividade devido à pandemia</li> <li>• Aumento de protocolos com seguradoras</li> </ul>				

IMPACTO +				
VOLUME DE NEGÓCIOS	Em 2020	23.857€ (-36%)	Em 2019	37.146€
RESULTADO OPERACIONAL DIRETO	Em 2020	6.341€ (-58%)	Em 2019	15.255€
ASPETOS A SALIENTAR				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementados novos serviços (Musicoterapia e Nutrição)</li> <li>• Desenvolvimento do serviço em teleterapias</li> </ul>				

ARCIL CERÂMICA				
VOLUME DE NEGÓCIOS	Em 2020	6.404€ (-81%)	Em 2019	34.359€
RESULTADO OPERACIONAL DIRETO	Em 2020	-9.802€ (-149%)	Em 2019	-3.932€
N.º DE COLABORADORES	Em 2020	4	Em 2019	7
ASPETOS A SALIENTAR				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suspensão da atividade comercial</li> <li>• Reestruturação do funcionamento com a realocação dos recursos humanos a outras unidades</li> </ul>				

CSM				
VOLUME DE NEGÓCIOS	Em 2020	58.150 € (-50%)	Em 2019	117.182 €
VOLUME DE NEGÓCIOS MANIPULADOS	Em 2020	23.235€	Em 2019	47.035€
VOLUME DE NEGÓCIOS PS	Em 2020	34.915€	Em 2019	70.147€
RESULTADO OPERACIONAL DIRETO	Em 2020	-12.479€ (-135%)	Em 2019	35.543€
N.º DE COLABORADORES	Em 2020	21	Em 2019	18
ASPETOS A SALIENTAR				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redução da atividade nos dois segmentos de negócio - Manipulados e Prestação de Serviços</li> <li>• Indicação do IEFP para suspensão da prestação de serviços em empresas (nov./2020)</li> </ul>				

Tabela 53 - Gestão / Unidades

<b>COZINHA E REFEITÓRIO</b>		
<b>N.º DE REFEIÇÕES CONFEIONADAS</b>	Peq. Almoços	29.557
	Almoços	68.588
	Jantares	39.225
	<b>Total</b>	<b><u>137.370 (-6%)</u></b>
<b>ASPETOS A SALIENTAR</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Em virtude da redução do n.º. de colaboradores em trabalho presencial, assim como do n.º. de utentes a frequentar o CAO</li> </ul>		
<b>TRANSPORTES</b>		
<b>DISTÂNCIA PERCORRIDA</b>		<b><u>335.178Kms (-19%)</u></b>
<b>ASPETOS A SALIENTAR</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redução dos nr de utentes transportados entre respostas, para escolas e empresas</li> <li>• Redução da utilização de viaturas de serviço</li> </ul>		
<b>MANUTENÇÃO</b>		
<b>MONTANTE GASTO EM CONSERVAÇÃO E REPARAÇÃO DE INFRAESTRUTURAS E EQUIPAMENTOS</b>		<b>60.941 € (+6%)</b>
<b>ASPETOS A SALIENTAR</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementação e acompanhamento do Plano de Atividades da Manutenção - taxa de execução de apenas 40% das 62 atividades previstas</li> <li>• Transição da liderança da equipa</li> <li>• Constrangimentos na utilização dos espaços</li> </ul>		
<b>LIMPEZA</b>		
<b>ASPETOS A SALIENTAR</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reforço da Equipa e dos procedimentos internos para cumprimento das regras da DGS – COVID19, sobretudo recorrendo à medida MAREES</li> </ul>		

Tabela 54 - Gestão / Serviços

### 3.3. Cooperação e Participação

A ARCIL desenvolve a sua intervenção em articulação permanente com diferentes entidades, estabelecendo parcerias de diferentes tipologias – financeira, estratégica, inovação e desenvolvimento e operacional -, no sentido de maximizar o impacto dos serviços prestados através de soluções integradas, promovendo uma sociedade mais aberta e inclusiva. São nossos parceiros as entidades públicas e privadas, financiadoras, reguladoras, representativas dos clientes, prestadoras de serviços complementares e de interface e as instituições de ensino e investigação.

O trabalho em parceria e a sensibilização para a inclusão e diversidade é desenvolvido em cooperação com as diferentes entidades, na intervenção comunitária enquanto centro de recursos e na participação dos seus clientes em atividades de base comunitária, promovendo a sua inclusão e os seus direitos enquanto cidadãos.

#### Cooperação

ENTIDADE	OBJETO	PROGRAMA
<b>Ministério da Educação</b>	Plano de Ação 2020-2021	CRI
<b>IEFP</b>	Plano de Ação 2021 Plano de Ação 2021	CR CEP
<b>POISE/IEFP</b>	Projetos de Qualificação de PCDI) 2019-2022	FP
<b>Segurança Social</b>	Acordos de Cooperação Apoio à EMAT – colocação de crianças e jovens em acolhimento Projetos de construção de Lar Residencial Projeto de Requalificação do Lar de Apoio Licenciamento sala (CATL)	Respostas Sociais
<b>Direção Geral de Reinserção Social</b>	Medidas de Trabalho a Favor da Comunidade	ARCIL

Tabela 55 - Cooperação



→ Colaboração com instituições de ensino e formação na realização de **Estágios Curriculares e em Contexto de Trabalho:**

ENTIDADE	ÁREA DE ESTÁGIO	Nº
<b>Escola Profissional da Lousã</b>	Curso Técnico de Desporto	1
<b>IEFP</b>	Técnico de Ação Educativa (210h – CATL)	1
	Técnico de Qualidade, Segurança e Ambiente (450h – Qualidade e SST)	3
	Estágio Profissional – Terapia da Fala (CRI)	
<b>ISCAC</b>	Secretariado de Direção e Administração	1
<b>Escola Superior de Saúde - Aveiro</b>	Terapia da Fala (CRI)	1
<b>Escola Superior de Saúde - Coimbra</b>	Fisioterapia (CRI)	1
<b>Escola Superior de Saúde - Leiria</b>	Terapia Ocupacional (CRI)	1
<b>Instituto Superior Miguel Torga</b>	Psicologia (CRI)	1

Tabela 13 - Estágios Curriculares

## Intervenção Comunitária

No sentido de responder às necessidades da Comunidade, de acordo com a Missão, a Visão, os Valores e as Políticas definidas, e promovendo a diminuição de barreiras e de estigmas associados à deficiência, a ARCIL manteve o seu papel enquanto recurso comunitário, cooperando com diferentes entidades, nomeadamente:

<b>CÂMARA MUNICIPAL DA LOUSÃ</b>	<p>Participação técnica em órgãos e entidades de intervenção comunitária</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Rede Social – Núcleo Técnico e Plenário</li> <li>→ CPCJ da Lousã – Comissão Restrita e Alargada</li> <li>→ Provedoria Municipal das Pessoas com Deficiência ou Incapacidade – Grupo Técnico de Acessibilidade</li> <li>→ Conselho Municipal de Educação</li> <li>→ Conselho Municipal da Juventude</li> </ul> <p>Participação em atividades comunitárias</p> <p>Dinamização da resposta Centros de Atividades de Tempos Livres, na componente de Apoio à Família</p> <p>Transporte de Alunos com NEE's</p> <p>Apoio direto a alunos com NEE's</p> <p>Recolha de Resíduos – Projeto RECINCLUSA</p>
<b>SEGURANÇA SOCIAL – SERVIÇO LOCAL</b>	<p>Participação no CLAS e NLI</p> <p>PCAAC – Programa Alimentar de Apoio a Carenciados</p>
<b>CENTRO DE EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL DO PINHAL INTERIOR NORTE</b>	<p>CEI e CEI +</p> <p>Estágios Inserção</p> <p>Estágios Profissionais</p> <p>Centro de Recursos Local</p> <p>Centro de Emprego Protegido</p>
<b>AGRUPAMENTOS DE ESCOLAS</b>	<p>Centro de Recursos para a Inclusão</p> <p>Conselho Geral do Agrupamento de Escolas da Lousã</p>
<b>EMPRESAS E OUTRAS ENTIDADES EMPREGADORAS</b>	<p>Informação especializada</p> <p>Apoio técnico à contratação de pessoas com deficiência ou incapacidade</p>

Tabela 57 - Intervenção Comunitária – Entidades

## Participação Comunitária

O ano 2020 comprometeu naturalmente a participação e promoção da ARCIL em atividades de base comunitária, prejudicando a inclusão e o exercício efetivo de cidadania e a sensibilização da comunidade para a diferença e para as capacidades das pessoas com deficiência. A participação em ações nas áreas da cultura, recreação, desporto, religião, ambiente e outras não teve relevância, por comparação com a diversidade e o envolvimento de clientes nos anos anteriores.

Referimos apenas a realização de um Desfile de Carnaval com utentes do CAO e crianças do CATL e a realização de atividades lúdicas e de ocupação de tempos livres em Colónias de Férias e passeios/visitas em diferentes regiões do país, para além das atividades desportivas na tabela seguinte.

### Participação em atividades de Desporto Adaptado

MÊS	LOCAL	MODALIDADE	ATIVIDADE
Janeiro	V. N. Poiães	Futsal	Campeonato Nacional ANDDI
Fevereiro	Miranda do Corvo	Trail	Trail Trilho dos Abutres

Tabela 58 - Atividades de Desporto Adaptado

## Empowerment

A ARCIL promove e incentiva a participação ativa e a inclusão dos seus clientes em todas as áreas da organização:

- Como membros ativos das suas equipas de trabalho – 55 colaboradores são pessoas com deficiência em regime de emprego protegido ou regime normal de trabalho.
- As equipas de trabalho incluem também 24 clientes com maiores dificuldades em regime ocupacional, em regime de ASU – Atividades Socialmente Úteis.
- O GARCIL – Grupo de Auto Representantes da ARCIL, que integra clientes dos diferentes Programas, e o Grupo de Auto Representantes do CAO – MegaVoz, identificam necessidades e apresentam propostas de melhoria, destacando-se
  - Trabalhar na divulgação do trabalho, imagem e missão do MegaVoz (mês de janeiro a 12 de março), tendo estabelecido uma parceria com Designer voluntária para recriar logotipo e flyers de divulgação;
  - Selecionar os membros e cargos da comissão de clientes;
  - Promover a reflexão sobre temas controversos e dilemas acerca da autorrepresentação, através da realização de 9 reuniões comunitárias (com o grupo do Lar Residencial Familiar).
  - Publicação de “Manifesto pela Diversidade” no “Setor 3”
  - Elaboração de texto sobre Autodeterminação,
  - Formação das equipas
- Em todas as áreas de intervenção se desenvolvem ações de capacitação e de desenvolvimento do potencial dos seus clientes com vista à sua autonomização, à participação ativa na sociedade, à sua inclusão social e profissional, eliminando barreiras e promovendo a igualdade de oportunidades.

- Os clientes são envolvidos na identificação das suas necessidades, no planeamento dos serviços que lhe são prestados e na sua avaliação, ao longo do processo de implementação dos seus Planos Individuais e dos POAA – Plano Operacional Anual de Atividades.

### 3.4 Inovação e Desenvolvimento – formação, projetos, produtos e serviços

As constantes alterações das necessidades dos clientes, da organização e da sociedade requerem uma atitude de procura ativa de novas e melhores soluções, através da promoção de projetos inovadores em termos técnicos, da qualificação de processos, serviços e equipamentos, da criação de novas respostas/serviços aos clientes e do desenvolvimento de competências internas. A identificação das necessidades é realizada com o envolvimento dos colaboradores e das entidades parceiras, numa perspetiva de rentabilização de recursos. As boas práticas de inovação e melhoria contínua pressupõem a disseminação de projetos e o envolvimento de outras entidades.

De acordo com a estratégia organizacional, que privilegia a vertente de Inovação e Desenvolvimento, foram elaborados, consolidados ou iniciados em 2020 um conjunto de projetos que descrevemos brevemente, a partir do Dossier de Projetos

## DESCRIÇÃO DE PROJETOS 2020

PROJETO	TIPOLOGIA	OBJETIVO GERAL	RESULTADOS	BENEFICIÁRIOS
<b>IMPACTO +</b>	Melhoria Contínua	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Criação de resposta na comunidade para serviços lacunares no âmbito da Intervenção Precoce e do Apoio ao Desenvolvimento de crianças e jovens e às famílias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manutenção de 1 equipa multidisciplinar</li> <li>• Manutenção de 1 serviço de Centro de Apoio ao Desenvolvimento</li> <li>• Promoção de eventos locais e nacionais de disseminação do projeto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipa com cerca de 10 profissionais especializados</li> <li>• 7 respostas especializadas em funcionamento</li> <li>• Cerca de 100 clientes individuais e coletivos</li> <li>• 37.899,74€ de faturação</li> </ul>
<b>“Coisas da Terra”</b>	Melhoria Contínua	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requalificar edifício de apoio às atividades na ARCILAGRO, com o apoio da <b>Missão Continente</b>.</li> <li>• Corresponder aos requisitos legais</li> <li>• Melhorar a acessibilidade interior e exterior</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remodelação da Copa, Refeitório e Sala de Atividades</li> <li>• Criação de instalações sanitárias por género</li> <li>• Remodelação da área de forno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utentes, colaboradores e voluntários</li> </ul>
<b>CAO Qualificar</b>	Melhoria Contínua	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melhorar condições de segurança, higiene e conforto do edifício do SAPO, com o apoio da <b>Portugal 2020</b>.</li> <li>• Qualificar material informático.</li> <li>• Corresponder aos requisitos legais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualificação de Cozinha e Copa (colocação de mobiliário em inox)</li> <li>• Aquisição de material informático</li> <li>• Colocação de ar condicionado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utentes e colaboradores</li> </ul>
<b>RECINCLUSA</b>	Inovação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolver resposta de ocupação socialmente útil para utentes do CAO</li> <li>• Colaborar com a CML na promoção da recolha de resíduos urbanos</li> <li>• Contribuir para o aumento da responsabilidade ambiental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recolha de resíduos – papel, cartão, plástico proveniente de particulares e estabelecimentos comerciais locais</li> <li>• Protocolo com a CML e a ERSUC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 18 utentes</li> </ul>

<p><b>Programa de Promoção da Literacia Emergente - Programa de Combate ao Insucesso Escolar</b></p>	<p>Inovação</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementação de programa de promoção de competências e prevenção do insucesso escolar através da promoção de competências de Literacia Emergente em crianças em pré-escolar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integração de 1 equipa multidisciplinar em parceria com a CMLousã</li> <li>• Formação da equipa em literacia emergente e leitura/escrita</li> <li>• Conceção e implementação de 1 programa de prevenção com base na leitura dialógica de literatura infantojuvenil</li> <li>• Conceção e implementação de um programa de intervenção em regime <i>online</i>, com histórias e atividades para utilizar por cuidadores/as</li> <li>• Avaliação do desenvolvimento da linguagem de todas as crianças em idade de transição para o 1º CEB dos JI da Lousã</li> <li>• Implementação de programa de Literacia Familiar destinado às famílias das crianças com transição para o 1º CEB</li> <li>• Formação de profissionais de educação pré-escolar e 1º ciclo do ensino básico</li> <li>• 1 comunicação oral sobre o projeto em conferência virtual promovida por entidade privada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crianças com frequência do JI do concelho da Lousã</li> <li>• Educadoras de infância de JI do concelho a Lousã</li> <li>• Encarregados/as de educação das crianças que frequentam JI do concelho da Lousã</li> <li>• Participação em conferência virtual promovida pela entidade privada SeedGo</li> <li>• 5 vídeos para atividades em casa + 10 <i>kits</i> de atividades pra famílias</li> <li>• Cerca de 40 docentes e técnicos/as participantes em formação <i>online</i> com especialista nacional e internacional</li> </ul>
<p><b>Histórias Multissensoriais</b></p>	<p>Inovação</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dinamizar Histórias Multissensoriais <i>Bag Books</i>; Implementar metodologia das Histórias Multissensoriais em programas e projetos da ARCIL; Disseminar a</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 nova história multissensorial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizadores da biblioteca Municipal de Condeixa-a-Nova</li> <li>• Alunos/as do AE de Condeixa-a-Nova (cerca e 10)</li> </ul>

		prática de abordagens multissensoriais para a literacia na comunidade		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Docentes do AE de Condeixa-a-Nova (cerca de 30)</li> <li>• Comunidade regional</li> </ul> <p>(NOTA: o evento previsto para abril/2020 foi cancelado devido à pandemia)</p>
<b>CET ARCIL</b>	Inovação Investigação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Traduzir e adaptar metodologia CET - <i>Cognitive Enhancement Therapy</i> para reabilitação neuropsicológica; Implementar metodologia CET junto de clientes da ARCIL; Avaliar e disseminar resultados da implementação do programa CET</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 <i>pendrives</i> com exercícios de reabilitação neuropsicológica</li> <li>• 1 manual CET traduzido para português</li> <li>• 1 programa de treino de competência social traduzido e adaptado</li> <li>• 1 comunicação oral em conferência nacional</li> <li>• 1 menção honrosa em conferência nacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clientes do CAO</li> <li>• Clientes do CR</li> <li>• Comunidade profissional nacional</li> </ul> <p>(NOTA: as atividades do projeto previstas foram canceladas devido à pandemia desde março/2020)</p>
<b>ERASMUS+: Improving Assistance in Inclusive Education II</b>	Melhoria Contínua Investigação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Criar espaço de reflexão transnacional sobre o papel do assistente operacional na Escola Inclusiva; conceber e implementar programa de formação para melhorar o desempenho de assistentes operacionais no contexto da Escola Inclusiva; avaliar resultados da implementação do programa de formação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Criação de cursos de formação online para assistentes operacionais</li> <li>• Dinamização de <i>multiplier events</i> a nível nacional</li> <li>• Proposta de comunicação oral em conferência europeia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistentes operacionais de AE regionais</li> <li>• Assistentes operacionais do município da Lousã;</li> <li>• Monitores/as do CATL da ARCIL;</li> <li>• Cerca de 50 docentes, técnicos/as, encarregados/as de educação que participaram em <i>multiplier event</i> presencial.</li> </ul> <p>NOTA: todos/as os/as alunos/as, profissionais e encarregados/as de educação do AE da Lousã</p>

				beneficiam indiretamente do projeto
<b>ERASMUS+: SMILE</b>	Inovação	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adaptar e Implementar metodologia de autoavaliação e intervenção para promoção de contextos escolares inclusivos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 manual sobre a metodologia SMILE traduzido e adaptado para português</li> <li>1 ferramenta de autoavaliação SMILE traduzida e adaptada para português</li> <li>Diversas ações de informação e formação implementadas nos estabelecimentos de ensino parceiros</li> <li>3 planos de ação em implementação nos AE parceiros</li> <li>1 comunicação oral apresentada em conferência internacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>3 colaboradores da ARCIL com formação SMILE</li> <li>3 estabelecimentos de ensino do AE da Lousã selecionados para implementar a metodologia SMILE</li> <li>Cerca de 20 participantes em implementação da metodologia em escolas do AE da Lousã</li> <li>Cerca de 500 participantes em conferência ICCA 2020</li> </ul> <p>NOTA: todos/as os/as alunos/as, profissionais e encarregados/as de educação do AE da Lousã beneficiam indiretamente do projeto</p>
<b>ERASMUS+: ps SMILE</b>	Inovação Investigação	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conceber e implementar metodologia para promover competências socioemocionais em crianças de 1º ciclo do ensino básico;</li> <li>Conceber e implementar metodologia para promover competências para a aprendizagem socioemocional de docentes e encarregados/as de educação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Criação de consórcio de parceiros internacional</li> <li>Realização de reuniões transnacionais</li> <li>Publicação de relatório nacional a transnacional sobre o estado da arte na área em questão</li> <li>Desenvolvimento de programa de promoção de competências socioemocionais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Envolvimento de 3 CATL no projeto</li> <li>Envolvimento de 3 estabelecimentos de ensino no projeto</li> <li>Estabelecimento de parceria com ACTIVAR</li> <li>Estabelecimento de parceria com CMLousã</li> <li>Formação de 3 elementos da equipa ARCIL</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Converter metodologia criada num curso para cuidadores/as e numa aplicação digital</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dinamização de curso de formação para a equipa do projeto</li> <li>• Dinamização de ações de formação para profissionais</li> <li>• Dinamização de iniciativas informativas para encarregados/as de educação</li> <li>• Implementação de atividades do programa por especialista em Psicologia do AEL</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apresentação de projeto no CMEL</li> <li>• Submissão de comunicação oral aceite no congresso internacional ICCA 2021</li> <li>• Crianças e docentes do 1º e 2º ano do 1º CEB do AEL beneficiaram da implementação das atividades do programa</li> </ul>
<b>ERASMUS+: SMARTS</b>	Melhoria Contínua	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparação e publicação de manuais de orientação para diretores/as técnicos/as e colaboradores/as, clientes e familiares sobre a promoção do acesso ao direito à sexualidade por pessoas com deficiência</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ativação de consórcio de parceiros internacional</li> <li>• Participação em reuniões transnacionais</li> <li>• Conceção de manuais (em curso)</li> <li>• Conceção de curso de formação <i>online</i> sobre Tomada de Decisão Apoiada para a equipa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Envolvimento de LR, SAD e CEP no projeto</li> <li>• Constituição de equipa local de consultores (em curso)</li> </ul> <p>NOTA: clientes, profissionais e familiares apoiados/as e/ou que colaboram com ARCIL beneficiam indiretamente do projeto</p>
<b>ERASMUS+: INSIDE</b>	Inovação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificação de boas práticas na promoção do desporto inclusivo; Criação de manual de boas práticas sobre desporto inclusivo; Divulgação do tema da inclusão de pessoas com deficiência através do desporto e da atividade física</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Criação de consórcio transnacional para implementação do projeto ao longo de 2 anos – 2021-2022</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaboradores/as da ARCIL;</li> <li>• Clientes da ARCIL;</li> <li>• Comunidade regional;</li> <li>• Profissionais interessados no tema da inclusão através do desporto e atividade física</li> </ul>
<b>INCORPORA</b>	Melhoria Contínua	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover a integração sociolaboral de pessoas em risco de exclusão social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maior relevo do trabalho em rede</li> <li>• Criação de grupos de trabalho específicos</li> <li>• Reforço do apoio às pessoas e às empresas, em resposta aos efeitos da pandemia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 120 Pessoas atendidas</li> <li>• 88 Propostas de Trabalho partilhadas</li> <li>• 110 Propostas de Trabalho geridas</li> <li>• 52 Inserções Profissionais</li> <li>• 42 Empresas visitadas</li> </ul>



			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementação do Programa + Competências</li> <li>• Nova abordagem, por sectores de atuação laboral.</li> <li>• Metodologia de trabalho para o acompanhamento e a prospeção reformulada e reajustada, por clusters</li> <li>• Desvinculação do papel de Coordenadora da Região Centro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 13 Empresas Contratantes</li> </ul>
<b>Abrir Horizontes à Diferença</b>	Melhoria Contínua	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar colónias de férias durante os meses de Verão, destinadas a pessoas com deficiência, com atividades fora do quotidiano, promovendo bem-estar emocional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 09 Colónias de Férias</li> <li>• 67 participantes</li> <li>• Atividades lúdicas sem estadia – 11 participantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 78 pessoas com deficiência</li> </ul>
<b>CSM – Centro de Serviços e Manipulados</b>	Inovação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Projeto especializado em serviços de outsourcing para empresas, vocacionado para a embalagem e montagem de produtos diversificados, a custo competitivo e com qualidade de execução. O projeto CSM visa, de forma dinâmica, a ocupação de pessoas com deficiência com menor capacidade de trabalho na ARCIL ou no mercado aberto de trabalho, garantindo o direito à ocupação e emprego e promovendo a sua valorização pessoal e social.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestação de Serviços CEP em 8 empresas</li> <li>• Serviços de montagem, manipulação embalagem, finalização, em diferentes áreas de atividade industrial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 16 trabalhadores do CEPARCIL colocados em empresas, de forma permanente ou pontual</li> <li>• 17 clientes de CAO e 8 trabalhadores do CEPARCIL em atividades de Manipulados</li> </ul>
<b>Hanging Out Program</b>	Inovação Melhoria Contínua	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tradução e adaptação de metodologia <i>Hanging Out Program</i> para potenciar a interação e</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Criação de equipa de trabalho</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profissionais e cuidadores/as com interesse no tema</li> </ul>

		comunicação com pessoas com Necessidades Complexas de Comunicação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estabelecimento de parceria com autora da versão original (Sheridan Forster)</li> <li>• Estabelecimento de parceria com coautoras da versão Finlandesa</li> <li>• Criação de versões traduzidas e junção em versão portuguesa inicial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pessoas com Necessidades Complexas de Comunicação</li> </ul>
<b>Projeto DAVINCI</b>	Inovação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Criação de materiais e orientações para a sinalização e avaliação especializada de crianças com dispraxia verbal de desenvolvimento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicação da <i>Checklist</i> Inicial</li> <li>• Preparação de <i>guidelines</i> para a avaliação terapêutica</li> <li>• Publicação de capítulo de livro sobre o tema</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuidadores/as e profissionais interessados no tema</li> </ul>

Tabela 59 - Descrição de Projetos 2019

## COMUNICAÇÕES

TÍTULO	AUTOR/PROGRAMA	ÂMBITO
<b>O potencial humano da diversidade e a construção de uma sociedade inclusiva através da integração no mercado de trabalho</b>	Mário Matos/CR	I Jornadas Ibéricas sobre Cuidados Paliativos – Desafios e Oportunidades da Sociedade Atual – Faculdade de Psicologia (Coimbra) e Faculdade de Serviço Social (Granada)
<b>Emprego e as Pessoas com Deficiência – Direitos e Mais Valias</b>	Joana Santos/FP e Mário Matos/CR	Debate sobre Empregabilidade e Deficiência -CNOD
<b>Terapia da Fala em Perturbações dos Sons da Fala</b>	J. Canossa Dias/CRI	Hospital-Escola da Universidade Fernando Pessoa
<b>Apresentação dos Projetos Easy Cooking e RECINCLUSA</b>	Paulo Barata e Pedro Santos / utentes do CAO	Conferência “Criar para Inovar” promovida pela HUMANITAS
<b>Apresentação do Projeto SMILE</b>	J. Canossa Dias/CRI	International Conference on Childhood and Adolescence
<b>Educação Inclusiva</b>	J. Canossa Dias/CRI	American University in Central Asia

<b>TÍTULO</b>	<b>AUTOR/PROGRAMA</b>	<b>ÂMBITO</b>
<b>Respostas Sociais para a Deficiência</b>	Emília Santos/ <b>FP</b>	Webinar – Comissão Instaladora da Ordem dos Assistentes Sociais
<b>Perturbação do Espectro do Autismo</b>	J. Canossa Dias/ <b>CRI</b>	Workshop – Equipa Local de Intervenção Precoce de V. N. de Poiares
<b>"Estudo-piloto com o Programa <i>Cognitive Enhancement Therapy</i> numa população-alvo com doença mental crónica"</b>	Carla Sérgio e Sara Oliveira / <b>CR</b>	Jornadas de Psiquiatria e Saúde Mental – Casa de Saúde Rainha Santa Isabel – Condeixa-a-Nova
<b>Histórias Multissensoriais – Histórias que implicam todos os sentidos</b>	J. Canossa Dias/ <b>CRI</b> Ângela Ferreira/ <b>ATL</b>	Biblioteca Municipal de Condeixa-a-Nova.
<b>O CRI – modelo de intervenção em parceria</b>	Cláudia Moreira e Equipa CRI	Mestrado em Educação Especial - Escola Superior de Educação de Coimbra

Tabela 60 – Comunicações

## PUBLICAÇÕES E VÍDEOS

TEMA	AUTOR/PROGRAMA	PROMOTOR
Dispraxia Verbal de Desenvolvimento	J. Canossa Dias/ <b>IMPACTO+</b>	Universidade Fernando Pessoa
Checklist para Identificação Inicial sobre Dispraxia Verbal de Desenvolvimento	J. Canossa Dias/ <b>IMPACTO+</b>	Universidade Fernando Pessoa
Escala da Intensidade dos Apoios - Versão para Adultos – participação no vídeo de divulgação	Utentes do CAO, Lar de Apoio e SAD	FORMEM
Filme de apresentação do ARCIL para candidatura ao Programa Social Leapfrog	Vários	Universidade NOVA - SBE

Tabela 6114 – Publicações e Vídeos

## 3.5 Recursos Humanos

### QUADRO DE PESSOAL - VARIAÇÃO 2016 – 2020

ANO	TOTAL	CEPARCIL	M	H
<b>2016</b>	208	56	129	79
<b>2017</b>	235	55	151	84
<b>2018</b>	220	54	145	75
<b>2019</b>	236	53	151	85
<b>2020</b>	224	51	148	76

Tabela 62 - Quadro de pessoal

## Caracterização dos Colaboradores

### Idade

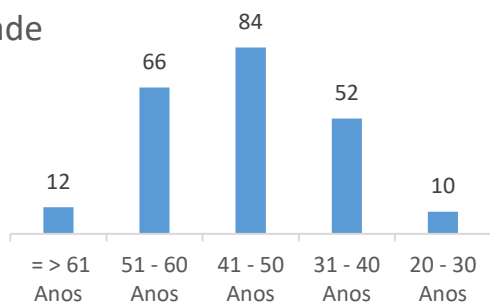


Gráfico 6 - Idade dos colaboradores (2020)

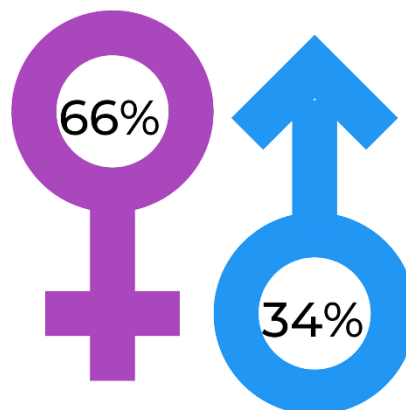


Figura 2 - Género dos colaboradores

### Tipo de Contrato

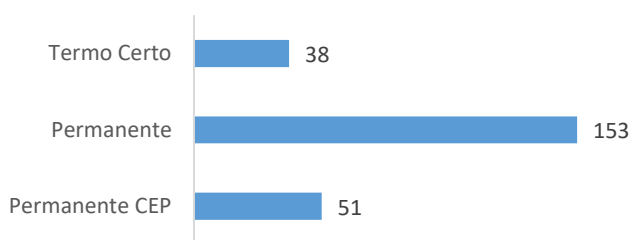


Gráfico 7 - Tipo de contrato de trabalho (2020)

### Antiguidade

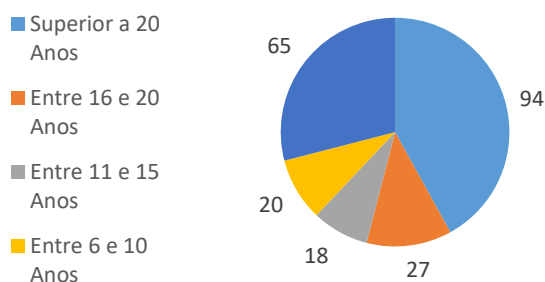


Gráfico 8 - Antiguidade dos colaboradores (2020)

### Habilitações Literárias

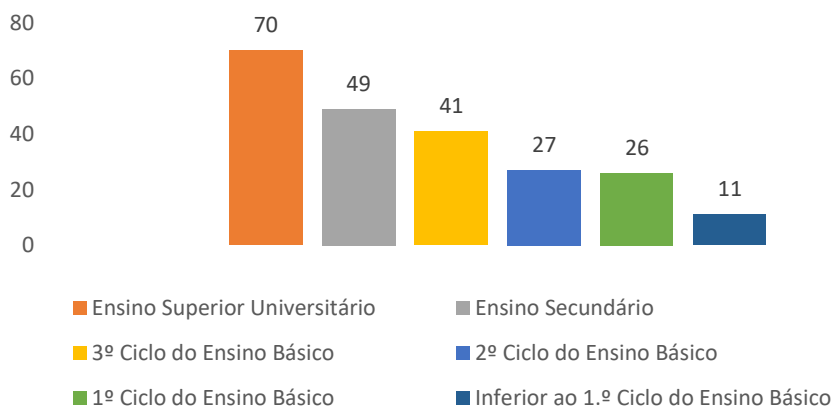


Gráfico 9 - Habilitações literárias dos colaboradores (2020)

## Medidas Sociais de Emprego

MEDIDA	BENEFICIÁRIOS (Nº)	ÁREA	CONCLUSÃO
Estágios Profissionais	3	Animação Socio Cultural Terapia da Fala Técnico Administrativo	2020/2021
Estágio Emprego Inserção	1	Trabalhador Agrícola	2020
CEI + Inserção	12	Auxiliar Serviços Gerais (2) Operador de Madeiras Operador de Manutenção Operador de Cerâmica	2020/2021
MAREESS	16	Ajudantes de Ação Direta Auxiliares de Serviços Gerais	2021
<b>TOTAL</b>		<b>32</b>	

Tabela 63 - Medidas Sociais de Emprego

## Rotação de Colaboradores

→ Em 2020 terminaram a sua relação laboral com a ARCIL 26 colaboradores, por diferentes motivos:

MOTIVO DE SAÍDA	Nº
Cessaçãõ por Caducidade	08
Iniciativa própria	09
Cessaçãõ de Estágio/Projeto	01
Reforma	08
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>

Tabela 64 - Saídas

→ Em 2020 ocorreram 18 admissões de colaboradores, pelos motivos listados abaixo:

MOTIVO DE ADMISSÃO	Nº
Conversão de Contrato	05
Estágio Profissional	01
Novos quadros	03
Reforço de Equipas (curta duração)	03
Substituição por demissão	03
Substituição por reforma	03
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>

Tabela 65 - Admissões

## Reconhecimento e Envolvimento dos Colaboradores

No âmbito do **Reconhecimento** aos colaboradores, manteve-se a possibilidade de frequência de formação com dispensa de serviço, a possibilidade do gozo de férias repartidas ao longo do ano, a flexibilidade de horário, sempre que as exigências de serviço o permitem, e o gozo do dia de aniversário, sem perda de remuneração.

No que diz respeito ao **Envolvimento** dos colaboradores é importante destacar:

- A participação dos colaboradores em diferentes grupos de trabalho e a sua informação regular sobre resultados alcançados, projetos e oportunidades de melhoria;
- A possibilidade de estabelecer contactos com outras entidades, nacionais ou internacionais, numa postura de aprendizagem contínua;
- A participação dos colaboradores no planeamento/avaliação das atividades.
- As atividades previstas em **Plano de Envolvimento 2020** - Dia Mundial da Árvore e da Floresta (março), Dia Mundial da Saúde (abril), Dia da Criança (junho), Dia do Colaborador (setembro), Dia da São Martinho (novembro) e Jantar de Natal (dezembro), não se realizaram igualmente devido à pandemia.

A participação dos colaboradores em regime de **Voluntariado** em diferentes atividades promovidas pela Instituição – Campanha Pirlampo Mágico, Descida da Serra, Marcha de S. João, venda da Mascote, participação em Feiras locais – foi comprometida pela pandemia COVID-19, uma vez que estas atividades não se realizaram conforme previsto.

No entanto deve ser destacada a promoção de medidas destinadas a combater o impacto da pandemia COVID-19 junto dos colaboradores, nomeadamente:

- Organização do trabalho em escalas em espelho, protegendo as equipas e os utentes de múltiplos contactos, reduzindo nalguns casos os horários de trabalho, sem perda de regalias.

- Implementação de medidas de apoio às aquisições de produtos em supermercados e farmácia, asseguradas pelos serviços da ARCIL, para evitar a exposição dos colaboradores a contactos em espaços públicos.
- Criação de Serviço de Apoio Psicológico disponibilizado aos colaboradores para apoio na gestão da ansiedade e prevenção de riscos psicossociais associados ao contexto pandémico.
- Autorização para permanecer em casa perante suspeitas de contágio, sem perda de regalias, até informação definitiva sobre a existência ou não de infeção por COVID-19.
- Reforço das equipas com elementos da MAREESS, evitando a sobrecarga de tarefas e horários de trabalho.
- Disponibilização de espaço para colaboradores ao serviço durante surto de COVID-19 em Lar Residencial e de espaço para colaboradores infetados, evitando o seu contacto com familiares.

### HSST – Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho

AÇÕES	Nº
Consultas de Medicina do Trabalho	100
Consultas periódicas	87
Consultas de Admissão	13
Auditorias de HSST	06
Avaliações de Ruído	00
Auditorias de HACCP	10
Auditorias Pest Control	06
Simulacros de Incêndios e Evacuações	00

Tabela 66 - Ações de HSST

- Avaliação do Ruído no posto de trabalho – Não realizado
- Auditorias de HSST - não correspondeu ao previsto por constrangimentos decorrentes da pandemia.
- Auditorias de HACCP- Análise de Perigo e Controlo de Pontos Críticos – Cozinha e Refeitório da Sede, Bar ARCIL, Bar Parque Carlos Reis, Refeitórios CEO e SAPO,
- Ações de Pest-Control (Controle de Pragas) – Sede, CEO/SAPO, Lar de Apoio “Casa das Cores”, ARCILAgro, Bar-Parque, Lar Residencial Atípico
- Realização da Consulta aos Trabalhadores no âmbito do HSST – 170 - 41 consultas de admissão, 123 consultas periódicas e 6 consultas ocasionais (regresso ao trabalho após acidentes e/ou baixas prolongadas).
- Elaboração de Regulamento Interno de Prevenção e Consumo de Bebidas Alcoólicas
- Consulta aos Colaboradores em matéria de HSST – taxa de resposta – 38%
- Início da revisão dos Procedimentos de HSST



## Voluntariado

ÓRGÃOS SOCIAIS	NÚMERO
Direção, Mesa da Assembleia Geral, Conselho Fiscal	12

SERVIÇO / UNIDADE	ATIVIDADE
Transportes	Gestão da Frota e dos Serviços
Lar Residencial	Serviços Gerais
Alimentação	Cozinha
ARCILAGRO	Trabalho Agrícola

Tabela 67 – Voluntariado 2020

## Formação de Pessoal

A Formação de Pessoal contempla a frequência dos colaboradores da A.R.C.I.L. nas ações de formação desenvolvidas internamente, previstas, ou não, em Plano de Formação (Formação Interna) e nas ações de formação externas.

### Formação Interna

A execução do PF2020 teve uma taxa de 38% (6 ações realizadas de 16 ações previstas). Face à taxa de execução dos planos de formação dos anos anteriores, a realização das ações planeadas teve um decréscimo de 43 pontos percentuais face a 2019, e um decréscimo de 41 e 32 pontos percentuais, em comparação com os anos 2018 e 2017 respetivamente (Gráfico 10).

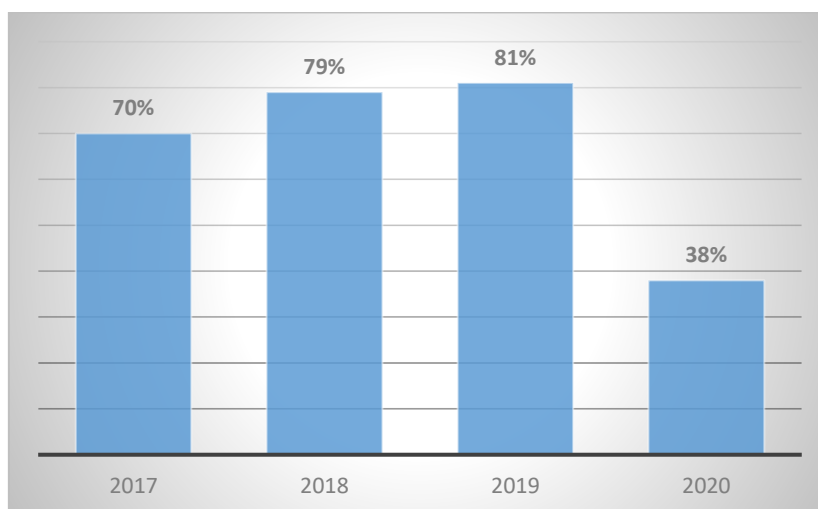


Gráfico 10 - Execução do Plano de Formação 2020

A pandemia de COVID-19 é a principal causa desse decréscimo tão significativo, diversos fatores sociais e laborais foram um impedimento para a execução do PF2020, nomeadamente:

- Trabalhadores de diversas estruturas com contratos suspensos ou redução do horário normal de trabalho (layoff) durante o período compreendido entre os meses de abril e junho;
- Casos positivos dentro da instituição;
- Horários e escalas em espelho;
- Baixas médicas e isolamentos profiláticos;
- Faltas por assistência à família;
- Encerramentos de setores e atividades por imposição legislativa;
- Dever cívico de confinamento;
- Encerramentos de escolas;
- Entidades de formação com atividades suspensas;
- Suspensão das ações formativas presenciais;
- Gozo de férias em atraso, quando o momento da retoma, dos colaboradores que estiveram em layoff.
- Teletrabalho obrigatório e como medida de prevenção de contágios.

Além das ações executadas previstas no plano, foram realizadas 12 ações não previstas. Sendo assim, foram desenvolvidas **18 ações de formação interna** na totalidade, abrangendo um **volume total de 619,5 horas** ( $\sum$  (nº de formandos\*nº de horas) por cada ação) distribuídas em **127 colaboradores**, enquadrados da seguinte forma: 99 trabalhadores por conta de outrem, 16 colaboradores de emprego protegido, 9 prestadores de serviços, 1 utente CAO, 1 voluntário e 1 professor destacado do Ministério de Educação.

### **Formação externa / Auto-formação**

A autoformação ou formação externa é o acesso à formação por iniciativa do trabalhador e que corresponda às atividades inerentes ao posto de trabalho ou que contribua para o aumento da respetiva qualificação.

No ano em análise, **44 colaboradores** realizaram um total de **58 ações de formação externa**, alcançando um **volume total de 659,5 horas** ( $\sum$  (nº de formandos\*nº de horas) por cada ação).

Destaca-se o formato de formação a distância/online nas formações externas assistidas no ano 2020, ao mesmo tempo, distinguem-se a abrangência de diversas áreas de educação e formação, tais como: Ciências Sociais, do Comportamento, da Administração, Trabalho, Direito, Saúde, Serviços Sociais e da Educação.

No Gráfico 11, constata-se o crescimento no número de ações de formação externa, assim como na frequência, entre 2017 e 2020.

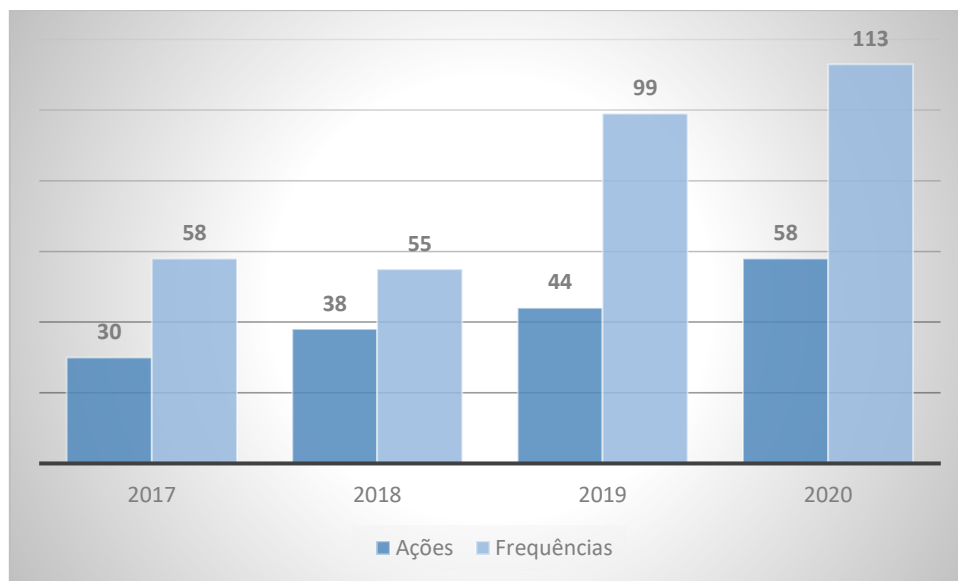


Gráfico 11 – Frequência anual de formação externa

Indicadores	2017	2018	2019	2020
<b>Nº DE AÇÕES</b>				
Formação Interna	13	17	40	18
Formação Externa	29	39	45	58
<b>Nº Colaboradores Abrangidos</b>	121	108	227	152
<b>VOLUME DE HORAS DE FORMAÇÃO</b>				
Formação Interna	2827	1848	1497	619,5
Formação Externa	627,5	782,5	931,5	659,5

Tabela 68 - Indicadores de Execução

### Investimento na Formação

A dotação orçamental aprovada para o ano 2020 foi de 10.800,00€, com uma execução de 4.383,00€. O gráfico a seguir apresenta o comportamento dos valores relacionados com formação contínua dos colaboradores nos últimos quatro anos:

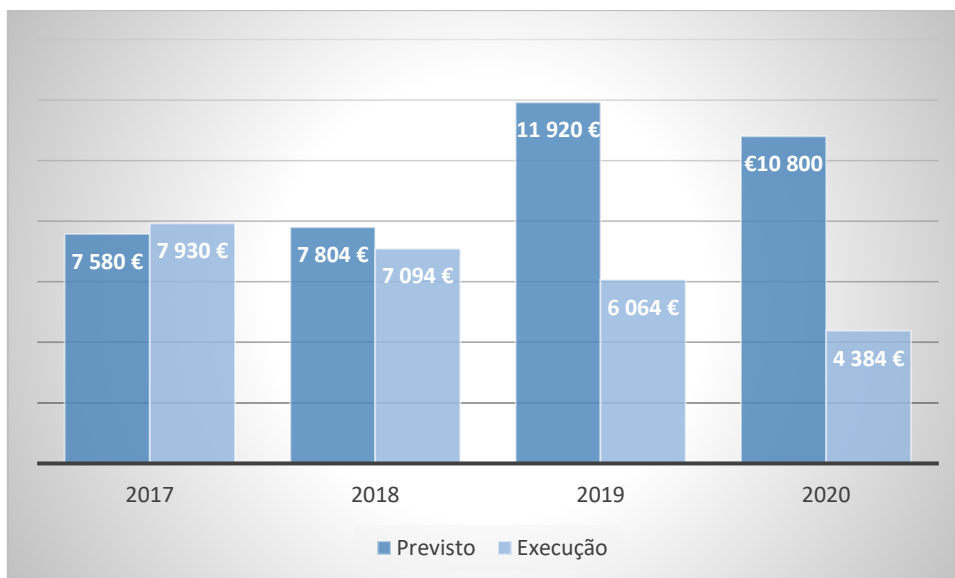


Gráfico 12 – Encargos com a formação

## Avaliação da Satisfação dos Colaboradores

A Avaliação da Satisfação de Colaboradores permitiu conhecer a perceção e o grau de satisfação em relação aos serviços e respostas da ARCIL, identificar pontos fortes e áreas de melhoria e definir metas a atingir.

O Questionário de Avaliação da Satisfação dos colaboradores da ARCIL está dividido em 8 grupos de variáveis:

1. Contexto Organizacional
2. Posto de Trabalho
3. Cooperação e Comunicação
4. Mudança e Inovação
5. Reconhecimento e Recompensa
6. Relações com as Chefias
7. Política e Estratégia
8. Qualidade

Para além destes grupos é apresentada uma questão para avaliar o Grau de Satisfação Geral com o funcionamento da ARCIL e ainda uma questão aberta para sugestões.

A Avaliação da Satisfação destinou-se a 232 colaboradores, incluindo colaboradores com contrato de prestação de serviços, por se considerar a importância do seu contributo para a avaliação da organização. Foram obtidas 158 respostas, correspondendo a uma taxa de respostas de 68%.

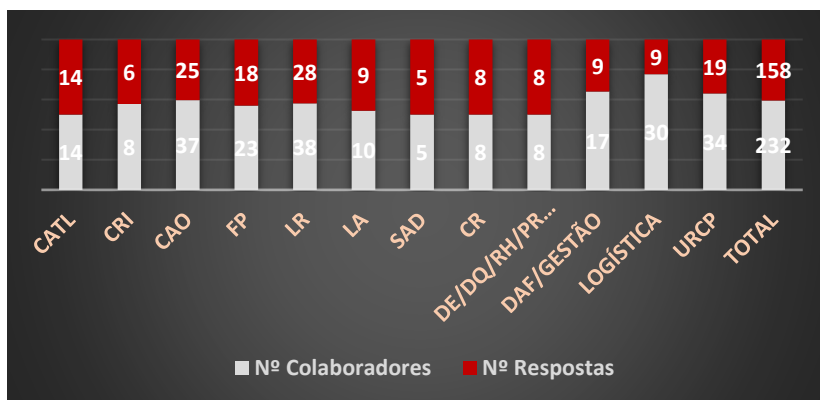


Gráfico 13 - Nº de respondentes por Programa

A percentagem de colaboradores que respondeu ao questionário é de 68% verificando-se uma diferença negativa face ao ano anterior de 4 pontos (2019=72%). É de assinalar a reduzida percentagem do Processo Logística, secundada pelo DAF/GESTÃO E URCP.

No Gráfico seguinte podemos ilustrar os resultados da **Satisfação Global** com o funcionamento da ARCIL:

- 19% dos colaboradores estão Muito Satisfeitos
- 69% encontram-se satisfeitos
- 9% estão Pouco Satisfeitos
- 3% Nada Satisfeitos
- 1% dos respondentes assinala - Não sabe/Não Responde.

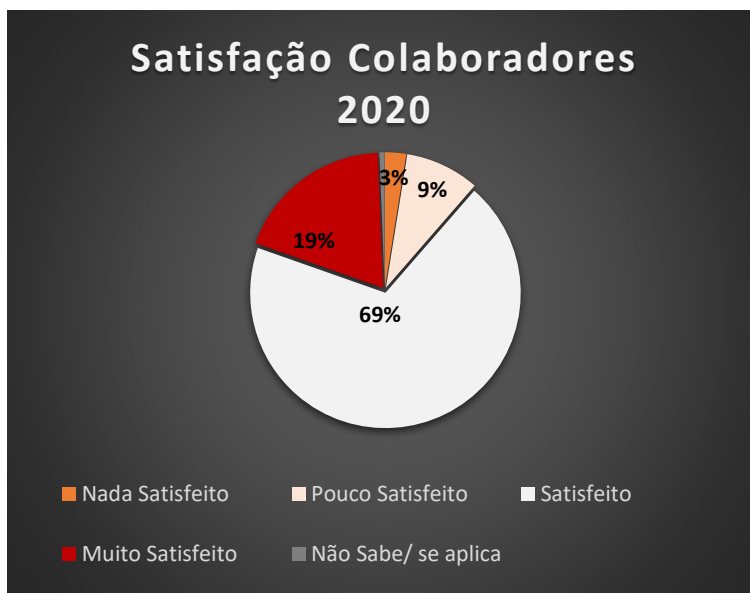


Gráfico 14 - Satisfação Global dos colaboradores

A análise do quadro seguinte permite constatar que:

- Os colaboradores manifestam maior satisfação relativamente aos fatores **Relações com a Chefia, Política e Estratégia, Cooperação e Comunicação e Posto de Trabalho**.
- O fator Reconhecimento e Recompensa destaca-se como fonte de menor satisfação, por comparação com os restantes.

	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe/Não aplica
CONTEXTO ORGANIZACIONAL	3%	13%	57%	24%	3%
POSTO TRABALHO	4%	12%	51%	32%	1%
COOPERAÇÃO E COMUNICAÇÃO	4%	14%	47%	35%	0%
MUDANÇA E INOVAÇÃO	5%	13%	64%	15%	3%
RECONHECIMENTO E RECOMPENSA	10%	26%	49%	14%	1%
RELAÇÕES CHEFIA	3%	8%	49%	40%	0%
POLÍTICA E ESTRATÉGIA	3%	10%	66%	21%	1%
QUALIDADE	4%	8%	66%	20%	2%

Tabela 69 – Satisfação

### Indicadores de Desempenho do SGQ:

INDICADOR	META	RESULTADO
Grau de Satisfação dos Colaboradores	90%	88%
Nº de Acidentes de Trabalho	<9	14
Concretização do Plano de Formação	45%	38%
Taxa de colaboradores com formação	90%	68%
Taxa de colaboradores com desempenho avaliado em grau Excelente	10%	Em Curso

Tabela 70 - Indicadores de desempenho

## 3.6. Qualidade

### Sistema de Gestão da Qualidade

O Sistema de Gestão da Qualidade em vigor na ARCIL, inclui todas as respostas sociais e programas bem como os serviços de apoio (administrativo-financeiro e logística) e encontra-se certificado pelo Modelo EQUASS - *European Quality in Social Services – Assurance*, desde julho de 2011.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERACIONAIS		
<b>1. Melhorar a Qualidade de Vida dos clientes</b>	<b>1.1. Assegurar a autodeterminação/autorrepresentação dos clientes</b>		
<b>INDICADORES</b>	<b>PLANEADO</b>	<b>REALIZADO</b>	<b>DESVIO</b>
% de PI com Objetivos revistos	30%	NR	100%
<b>2. Aumentar a Satisfação dos Clientes</b>	<b>2.1. Melhorar a qualidade de produtos e serviços</b>		
<b>INDICADORES</b>	<b>PLANEADO</b>	<b>REALIZADO</b>	<b>DESVIO</b>
% de clientes - nível muito satisfeito	61%	61%	-
% de Unidades de Reabilitação em Contexto Produtivo com avaliação realizada	100%	NR	-
% de execução do Plano de Melhoria	75%	76%	1%
<b>5. Qualificar infraestruturas e equipamentos</b>	<b>5.2. Requalificar infraestruturas</b>		
<b>INDICADORES</b>	<b>PLANEADO</b>	<b>REALIZADO</b>	<b>DESVIO</b>
% de Execução dos Planos de Manutenção Preventiva	100%	NR	-
<b>6. Melhorar continuamente os processos</b>	<b>6.1. Monitorizar e avaliar os processos de forma eficaz e sistemática</b>		
	<b>6.2. Rever processos e documentação do SGQ</b>		
	<b>6.4. Uniformizar e centralizar a gestão de informação</b>		
<b>INDICADORES</b>	<b>PLANEADO</b>	<b>REALIZADO</b>	<b>DESVIO</b>
i. % de Execução do Plano de Auditorias	80%	36%	- 44%
<b>6.1.3. Relatório de Revisão/Acompanhamento</b>	1	1	-
<b>6.1.4 Ações de Benchmarking para comparação de Indicadores e práticas</b>	3	2	- 1
<b>6.2.1. Revisão de Processos e Procedimentos</b>	13	8	- 5
<b>6.2.1. Nº ações formação Procedimentos</b>	10	4	- 6
<b>6.4.1. Implementação software de utentes, Processos e atividades</b>	100%	100%	-
<b>7. Dinamizar a rede de parcerias</b>	<b>7.2. Reforçar parcerias estratégicas</b>		
<b>INDICADORES</b>	<b>PLANEADO</b>	<b>REALIZADO</b>	<b>DESVIO</b>
<b>7.2.1. Seleção de Parcerias face aos O.E.</b>	100%	100%	-
<b>7.2.2. % Cumprimento dos Objetivos</b>	50%	90%	40%

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERACIONAIS		
7.2.3. % de Parcerias satisfeitas e muito satisfeitas	95%	NR	-
<b>9.Reforçar competências e o compromisso com a Organização</b>	<b>9.1. Reconhecer o valor das pessoas na Organização</b>		
<b>INDICADORES</b>	<b>PLANEADO</b>	<b>REALIZADO</b>	<b>DESVIO</b>
9.1.1. Nº de ações desenvolvidas para assegurar o envolvimento dos colaboradores	9	1	- 8
9.1.2. % de Colaboradores Satisfeitos e Muito Satisfeitos	85%	86%	1%

Tabela 71 - Objetivos, indicadores e resultados

O Plano de Atividades da Qualidade teve uma Taxa de Execução de 63% e um Grau de Cumprimento de 77%.

Destacamos como desvios positivos:

- Concretização da meta de 61% de clientes Muito Satisfeitos, a qual tem vindo a crescer progressivamente de ano para ano, o que traduz o retorno de ações de melhoria implementadas para ir de encontro às necessidades e expectativas dos mesmos.
- Melhor resultado na execução do Plano de Melhoria, resultante de um acompanhamento de maior proximidade e de um maior envolvimento dos responsáveis na sua execução.
- Concretização da meta de Colaboradores Satisfeitos e Muito Satisfeitos.
- Superação da meta de Cumprimento dos Objetivos com as Parcerias.
- A continuidade da revisão de Processos e Procedimentos (8) que apesar de não cumprir a meta, se considera um bom resultado face às condições de trabalho do ano decorrido.

- |   |  |
|---|--|
| 1. Conclusão do Procedimento de Higienização e Limpeza  | 2. Revisão do Procedimento de Faturação Prestadores Serviços |
| 3. Revisão e Implementação das Ações resultantes de Auditoria Interna ao Procedimento de Gestão de Dinheiro de Clientes | 4. Revisão do Procedimento de Admissão e Acolhimento         |
| 5. Elaboração do Procedimento de Registo e Controlo de Equipamentos   | 6. Revisão do Procedimento de Cobranças a clientes           |
| 7. Elaboração de IT de Acompanhamento à Saúde   | 8. Elaboração de IT para Pedido de Produtos de Apoio         |

É ainda de salientar o início do Projeto MOVE, e o desenvolvimento das ações de Diagnóstico Organizacional e Consultoria ao nível da revisão dos Indicadores de Desempenho dos Processos.

Os desvios negativos são explicados essencialmente pela impossibilidade de desenvolvimento das ações pelas condicionantes já referidas.

Em suma, no que se refere à Política da Qualidade, podemos referir os seguintes resultados:



OBJETIVOS	INDICADORES	META	RESULTADO	DESVIO	MELHORIA
<b>Controlar os processos de trabalho</b>	Grau de Cumprimento dos Indicadores de Desempenho	75%	60%	Não execução de ações planeadas e Pls	
<b>Promover a satisfação crescente dos clientes</b>	% de clientes Muito Satisfeitos	61%	61%		Cumprir calendário de Avaliação
<b>Procurar de forma permanente o desenvolvimento e a satisfação dos colaboradores</b>	% de colaboradores satisfeitos e muito satisfeitos	85%	86%		Definir estratégias para aumentar a % de participação
<b>Estimular o estabelecimento de parcerias estratégicas sólidas.</b>	Grau de Cumprimento dos Objetivos	50%	95%	A meta foi definida sem existência de histórico.	Necessidade de consolidar as Parcerias Estratégicas de forma a gerar valor
	% de satisfação das Parcerias	95%	NR		Rever Questionário de forma a adequar aos diferentes tipos de Parceria

Tabela 7216 - Resumo de Resultados (Qualidade)

No que diz respeito à Procura da melhoria contínua do SGQ assente no modelo PDCA, é de destacar:

- O continuado esforço para a manutenção do alinhamento dos Objetivos Estratégicos, Operacionais e Atividades bem como a estabilização e revisão, quando necessário, das metas e indicadores em todos os Programas e Unidades.
- As ações de melhoria passaram a ser incorporadas nos Planos de Atividades dos Programas para encerrar o ciclo. Contudo, ainda há que reforçar a importância das Ações de Melhoria no desempenho do Sistema e integrar as ações de carácter mais geral e transversal à organização em Planos.
- Merece também destaque a continuidade na implementação de uma Plataforma Informática que se constitui numa ferramenta de gestão de informação deveras importante para o trabalho desenvolvido nos Processos e no acompanhamento aos clientes.

*“Fazer bem, fazer melhor, fazer diferente é o nosso desafio”*

## 4. ANÁLISE ECONÓMICA E FINANCEIRA

---

A gestão económica e financeira da ARCIL está sujeita ao controlo do Conselho Fiscal, das entidades com funções de inspeção e, para além destes, à revisão de contas efetuada pela Sociedade de Revisores de Contas “Alberto Martins, Magalhães & Associados, SROC, Lda.”.

No decurso do ano foram realizadas várias auditorias à gestão e controlo de contas pela SROC, nas quais não foram encontradas anomalias materialmente relevantes, concluindo assim que o atual sistema de controlo funciona com fiabilidade.

Em 2020 as demonstrações financeiras da ARCIL foram elaboradas de acordo com o referencial da normalização contabilística para as Entidades do Setor Não Lucrativo (ESNL) e Sistema de Normalização Contabilística (SNC), que integra as Normas Contabilísticas de Relato Financeiro (NCRF), adaptadas pela Comissão de Normalização Contabilística (CNC) a partir das Normas Internacionais de Relato Financeiro (IFRS – anteriormente designadas por normas internacionais de contabilidade) emitidas pelo *International Accounting Standards Board* (IASB) e adotadas pela União Europeia (EU).

A adoção do novo sistema de normalização ocorreu pela primeira vez em 2012, pelo que a data de transição do referencial contabilístico POC para este normativo é 1 de janeiro de 2011, tal como estabelecido pela NCRF 3 – Adoção pela primeira vez das Normas Contabilísticas e de Relato Financeiro.

## Informação Económica e Financeira

Tendo como referência as Demonstrações Financeiras do ano 2019 e 2020 extraímos as seguintes informações, que permitem verificar a sua variação:

DESCRIÇÃO	Ano 2020	Ano 2019	Variação	
			valor €	%
Vendas	209 699 €	315 290 €	-105 591 €	-33,5%
Prestação de Serviços	800 491 €	1 122 571 €	-322 080 €	-28,7%
Variação nos Inventários da Produção	-1 235 €	50 €	-1 285 €	-2580,4%
Subsídios à Exploração	4 102 913 €	3 958 364 €	144 549 €	3,7%
Doações	33 918 €	40 335 €	-6 417 €	-15,9%
Reversões e Ganhos Justo valor	7 290 €	5 951 €	1 339 €	22,5%
Outros Rendimentos e Ganhos	103 003 €	122 348 €	-19 345 €	-15,8%
Juros e Outros Rendimentos	0 €	0 €	-0 €	-100,0%
<b>TOTAL RENDIMENTOS</b>	<b>5 256 079 €</b>	<b>5 564 908 €</b>	<b>-308 829 €</b>	<b>-5,5%</b>
Custo Merc. Vendidas e Materias Cons	182 000 €	280 144 €	-98 144 €	-35,0%
Fornecimentos Externos (electricidade, comunicações, combustíveis, honorários, etc...)	1 205 114 €	1 533 220 €	-328 106 €	-21,4%
Gastos com Pessoal	3 200 749 €	3 186 312 €	14 438 €	0,5%
Gastos de Depreciação e Amortização	124 957 €	121 824 €	3 133 €	2,6%
Perdas (Imparidade, Provisões e Justo Valor)	6 342 €	8 066 €	-1 723 €	-21,4%
Outros Gastos e Perdas	517 973 €	407 974 €	109 998 €	27,0%
Gastos e Perdas de Financiamento	12 069 €	23 713 €	-11 645 €	-49,1%
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>5 249 205 €</b>	<b>5 561 253 €</b>	<b>-312 048 €</b>	<b>-5,6%</b>
<b>RESULTADO LÍQUIDO</b>	<b>6 874 €</b>	<b>3 655 €</b>	<b>3 219 €</b>	<b>88,1%</b>
<b>MEIOS LIBERTOS *</b>	<b>73 987 €</b>	<b>74 870 €</b>	<b>-883 €</b>	<b>-1,2%</b>

\* Não considerado Amortizações de Financiamento 56 897 € 52 723 €

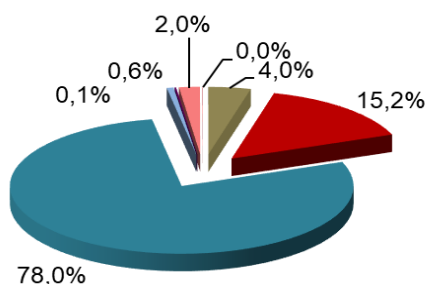
Resultado Líquido + Amortizações + Provisões - Sub. Investimento

## Estrutura de Rendimentos

GANHOS	VALOR	%
VENDAS	209 699 €	3,99%
PRESTAÇÃO SERVIÇOS	800 491 €	15,23%
SUBSIDIOS EXPLORAÇÃO	4 102 913 €	78,06%
DONATIVOS	33 918 €	0,65%
REVERSÕES e GANHOS AUM.J V	7 290 €	0,14%
OUTROS RENDIMENTOS	103 003 €	1,96%
REND. FINANCEIROS	- €	0,00%
VARIAÇÃO DA PRODUÇÃO	- 1 235 €	-0,02%
<b>TOTAL</b>	<b>5 256 079 €</b>	<b>100%</b>

No gráfico infra é possível ver a proporção das fontes de financiamento em 2020:

A ARCIL mantém uma dependência de fontes externas de financiamento de 78% do total de rendimentos.



■ VENDAS	■ PRESTAÇÃO SERVIÇOS
■ SUBSÍDIOS EXPLORAÇÃO	■ DONATIVOS
■ REVERSÕES e GANHOS AUM.J V	■ OUTROS RENDIMENTOS
■ REND. FINANCEIROS	■ VARIAÇÃO DA PRODUÇÃO

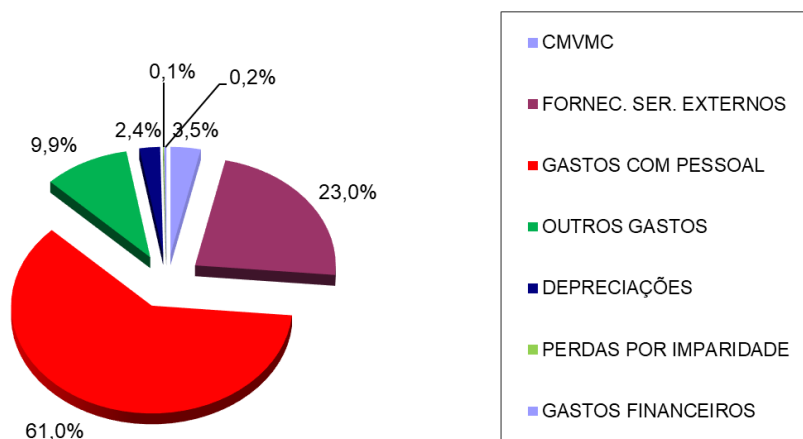
## Subsídios à Exploração

SUBSÍDIOS À EXPLORAÇÃO	Ano 2020	Ano 2019	Variação	
			valor	%
ISS VALÊNCIAS SEG SOCIAL	2 290 120 €	2 203 719 €	86 401 €	3,9%
ISS CLDS+/ CLDS 3G	0 €	389 €	-389 €	-100,0%
ISS APOIO COVID 19	130 093 €	0 €	130 093 €	0,0%
IEFP (CEP, MEDIDAS EMPREGO, Estágios Prof)	344 932 €	417 540 €	-72 608 €	-17,4%
IEFP Centro de.RECURSOS	221 329 €	220 167 €	1 162 €	0,5%
POPH/POISE (F.PROF)	830 526 €	788 946 €	41 580 €	5,3%
Medidas Apoio ao EmpregoCEI'S	58 701 €	41 968 €	16 733 €	39,9%
MIN.EDUCAÇÃO - CRI	102 950 €	109 055 €	-6 105 €	-5,6%
OUTROS	124 262 €	176 580 €	-52 318 €	-29,6%
<b>TOTAL</b>	<b>4 102 913 €</b>	<b>3 958 364 €</b>	<b>144 549 €</b>	<b>3,7%</b>

## Estrutura de Gastos

GASTOS	VALOR	%
CMVMC	182 000 €	3,47%
FORNEC. SER. EXTERNOS	1 205 114 €	22,96%
GASTOS COM PESSOAL	3 200 749 €	60,98%
OUTROS GASTOS	517 973 €	9,87%
DEPRECIACÕES	124 957 €	2,38%
PERDAS POR IMPARIDADE	6 342 €	0,12%
GASTOS FINANCEIROS	12 069 €	0,23%
<b>TOTAL</b>	<b>5 249 205 €</b>	<b>100%</b>

O gráfico abaixo visa ilustrar a repartição dos gastos efetuados em 2020.



A rubrica evidenciada corresponde a gastos com pessoal, e representa 60%.

Outra rubrica que também tem um peso relevante na estrutura de gastos é a de Fornecimentos e Serviços Externos, com 23%.

## Gastos com Pessoal

Verifica-se que a rubrica Gastos com Pessoal apresenta um aumento de 0.45%, em relação ao ano anterior.

GASTOS COM PESSOAL	Ano 2020	Ano 2019	Variação	
			Valor €	%
REMUNERAÇÕES DO PESSOAL	2 625 413 €	2 597 943 €	27 469 €	1,1%
FOR. PROFISSIONAL DE PESSOAL	4 384 €	6 064 €	-1 680 €	-27,7%
ENCARGOS S/ REMUNERAÇÕES	497 563 €	516 312 €	-18 749 €	-3,6%
SEGURO ACID. TRAB.DOE. PROF.	23 902 €	23 256 €	646 €	2,8%
OUTROS GASTOS C/ PESSOAL	49 333 €	42 736 €	6 596 €	15,4%
TOTAL	3 200 594 €	3 186 312 €	14 282 €	0,45%

O aumento em referência justifica-se da seguinte forma:

- Aumento do Salário Mínimo Nacional em 1,06 % (de 600€ para 635€);
- Atualização de salários enquadrados na Tabela da CNIS/2020;
- Houve 17 admissões por substituição de quadro, para reforço temporário de equipas, por conversão de contrato e novos quadros;
- Houve 25 saídas por razões de reforma, iniciativa própria e cessação de contrato de trabalho;
- Verificou-se também um aumento de gastos, por via do reconhecimento de férias e subsídio de férias a pagar em 2021, justificado pelo acréscimo de valor do quadro salarial;
- Por sua vez verificou-se uma diminuição do pagamento dos subsídios de turno e horas extras por motivo de suspensão de atividades de colaboradores em Regime de Emprego Protegido, a prestar serviços em empresas.

## Fornecimentos e Serviços Externos

Neste capítulo, constata-se as seguintes variações na distribuição de gastos:

DESCRIÇÃO	Ano 2020	Ano 2019	Variação	
			valor	%
Subcontratos	4 481 €	18 358 €	-13 877 €	-75,6%
Serviços especializados	603 943 €	735 580 €	-131 637 €	-17,9%
Honorários	466 997 €	612 476 €	-145 479 €	-23,8%
Trabalhos Especializados	35 497 €	27 155 €	8 341 €	30,7%
Conservação e Reparação	94 574 €	91 169 €	3 404 €	3,7%
Outros	6 875 €	4 779 €	2 096 €	43,9%
Materiais	48 746 €	81 806 €	-33 059 €	-40,4%
Energia e fluídos	154 261 €	201 674 €	-47 413 €	-23,5%
Deslocações, estadas e transp.	15 711 €	48 434 €	-32 723 €	-67,6%
Serviços diversos	223 556 €	240 477 €	-16 921 €	-7,0%
Rendas e Alugueres	123 817 €	128 242 €	-4 425 €	-3,5%
Comunicações	20 394 €	28 823 €	-8 429 €	-29,2%
Seguros	24 360 €	23 196 €	1 165 €	5,0%
Contencioso e Notariado	905 €	1 028 €	-123 €	-12,0%
Despesas de representação	0 €	3 444 €	-3 444 €	-100,0%
Limpeza, higiene e conforto	51 112 €	41 344 €	9 768 €	23,6%
Outros	2 968 €	14 400 €	-11 433 €	-79,4%
Encargos com alimentação	148 786 €	202 083 €	-53 296 €	-26,4%
Encargos c/ saúde de utentes	5 629 €	4 808 €	821 €	17,1%
<b>TOTAL</b>	<b>1 205 114 €</b>	<b>1 533 220 €</b>	<b>-328 106 €</b>	<b>-21,4%</b>

Globalmente, constata-se um decréscimo de cerca 21.40 % em relação a 2019, destacando-se as seguintes variações, como sendo as mais relevantes:

- Diminuição da rubrica “Subcontratos” deve-se à cessação de subcontratação de serviços de catering no Restaurante Parque;
- A diminuição evidenciada na conta de honorários deve-se à suspensão das atividades formativas no âmbito da Formação Profissional bem como encerramento do CATL e Café Parque;
- Diminuição na rubrica Energia e Fluidos resulta do novo contrato celebrado em outubro de 2019 com a EDP, da redução da taxa de IVA no consumo de energia e da redução do consumo de combustíveis derivado à diminuição de km percorridos, devido a situação pandémica;

- Diminuição das Rendas e Alugueres resulta do facto de em 2019 se ter alugado equipamento de som, para o 8º Festival Nacional da Canção para Pessoas com Deficiência Intelectual;
- A rubrica Comunicações diminuiu devido, essencialmente, à celebração de novo contrato com operadora;
- Outras rubricas – resulta essencialmente da redução de algumas atividades durante o período de confinamento e consequentemente redução de gastos associados.

## Investimentos

Em 2020 foram efetuados vários investimentos, cujos valores se distribuem conforme descrito no quadro seguinte:

INVESTIMENTOS	Ano 2020	%
Terrenos, Edifícios e Outras construções	27 264 €	23,45%
Investimento em equipamento básico e outros	47 002 €	40,43%
Investimento em equipamento transporte	11 950 €	10,28%
Investimento em equipamento administrativo	24 789 €	21,32%
Investimentos em software e outros	5 243 €	4,51%
<b>TOTAL</b>	<b>116 248 €</b>	<b>100,00%</b>

Durante o ano de 2020, foram contabilizados no ativo fixo tangível 110.019,04€, dos quais 450,00€ correspondente à doação de uma viatura e 109.569,04 € correspondente a Edifícios, equipamentos básico, administrativo e outros.

Acresce mencionar que, à semelhança do ano anterior, alguns dos investimentos planificados para 2020 não foram objeto de execução por considerarem-se outros, prioritários, que não estavam previstos.

## Doações

DOAÇÕES		%
Viatura ligeira passageiros (usada)	450 €	100,0%
<b>Total</b>	<b>450 €</b>	<b>100,0%</b>

## Resultados

Face ao acima exposto, o resultado obtido para o período em análise foi de 6.874,07€.



## 5. BALANÇO, DEMONSTRAÇÕES E ANEXOS

### BALANÇO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020

(Valores expressos em euros)

RUBRICAS	Notas	DATAS	
		31.dez.20	31.dez.19
<b>Ativo</b>			
<b>Ativo não corrente</b>			
Ativos fixos tangíveis	5	2 689 936,21	2 697 831,80
Ativos não Correntes detidos para venda	5	24 715,36	24 715,36
Bens do património histórico e cultural			
Ativos intangíveis	6	738,82	2 024,96
Investimentos financeiros	7	28 040,92	23 111,43
Fundadores / beneméritos / patrocinadores / doadores / associados / membros			
Outros créditos e ativos não correntes			
Total dos Ativos Não Correntes		2 743 431,31	2 747 683,55
<b>Ativo corrente</b>			
Inventários	8	60 162,05	67 901,83
Ativos biológicos	8	2 440,05	2 275,74
Créditos a receber	9	138 001,34	171 755,22
Estado e outros entes públicos	10	4 173,56	5 361,38
Fundadores / beneméritos / patrocinadores / doadores / associados / membros	11	5 548,16	4 551,00
Outros ativos correntes	12	2 865 402,37	3 355 222,73
Diferimentos	13	26 398,86	30 134,37
Caixa e depósitos bancários	14	105 896,88	88 066,85
Total dos Ativos Correntes		3 208 023,27	3 725 269,12
<b>Total do Ativo</b>		5 951 454,58	6 472 952,67

Tabela 73 - Balanço em 31 de dezembro de 2020 (ativo) - Para ser lido com as notas anexas às demonstrações financeiras

**BALANÇO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020**

(Valores expressos em euros)

RUBRICAS	Notas	DATAS	
		31.dez.20	31.dez.19
<b>Fundos Patrimoniais e Passivo</b>			
<b>Fundos Patrimoniais</b>			
Fundos		667 633,60	667 633,60
Excedentes técnicos			
Reservas			
Resultados transitados	15	-1 274 078,54	-1 214 839,63
Excedentes de revalorização			
Ajustamentos/Outras variações nos fundos patrimoniais	16	2 238 674,06	2 238 364,67
		1 632 229,12	1 691 158,64
Resultado líquido do período		6 874,07	3 654,85
<b>Total do Fundo de Capital</b>		<b>1 639 103,19</b>	<b>1 694 813,49</b>
<b>Passivo</b>			
<b>Passivo não corrente</b>			
Provisões	17	58 399,15	58 399,15
Provisões específicas			
Financiamentos obtidos	18	455 010,74	328 353,77
Outros dívidas a pagar			
Total dos Passivos Não Correntes		513 409,89	386 752,92
<b>Passivo corrente</b>			
Fornecedores	19	68 224,53	83 361,29
Estado e outros entes públicos	10	155 274,50	160 516,21
Fundadores / beneméritos / patrocinadores / doadores / associados / membros	11		
Financiamentos obtidos	18	488 522,42	420 086,97
Diferimentos	13	2 244 106,77	3 034 206,53
Outros passivos correntes	20	842 813,28	693 215,26
Total dos Passivos Correntes		3 798 941,50	4 391 386,26
Total do Passivo		4 312 351,39	4 778 139,18
Total dos fundos patrimoniais e do passivo		5 951 454,58	6 472 952,67

Tabela 74 - Balanço em 31 de dezembro de 2020 (passivo) - Para ser lido com as notas anexas às demonstrações financeiras

**DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS**  
**PERÍODO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020**

(Valores expressos em euros)

<b>RENDIMENTOS E GASTOS</b>	<b>Notas</b>	<b>31.dez.20</b>	<b>31.dez.19</b>
Vendas e serviços prestados	<b>21</b>	1 010 189,94	1 437 860,38
Subsídios, doações e legados à exploração	<b>22</b>	4 136 831,19	3 998 698,91
ISS, IP - Centros Distritais		2 420 212,83	2 204 108,05
Outros		1 716 618,36	1 794 590,86
Variação nos inventários da produção	<b>23</b>	(1 235,25)	49,80
Trabalhos para a própria entidade			
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	<b>24</b>	(182 000,40)	(280 144,07)
Fornecimentos e serviços externos	<b>25</b>	(1 205 114,05)	(1 533 220,00)
Gastos com o pessoal	<b>26</b>	(3 200 749,37)	(3 186 311,85)
Ajustamentos de inventário (perdas/reversões)	<b>8</b>		
Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)	<b>9</b>	(551,51)	(2 702,00)
Provisões (aumentos/reduções)			
Provisões específicas (aumentos/reduções)			
Aumentos/reduções de justo valor	<b>8</b>	1 499,33	587,71
Outros rendimentos	<b>27</b>	103 002,97	122 347,68
Outros gastos	<b>28</b>	(517 972,91)	(408 015,53)
<b>Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos</b>		143 899,94	149 192,12
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	<b>29</b>	(124 957,20)	(121 823,81)
<b>Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)</b>		18 942,74	27 368,31
Juros e rendimentos similares obtidos	<b>30</b>		
Juros e gastos similares suportados	<b>30</b>	(12 068,67)	(23 672,37)
<b>Resultado antes de impostos</b>		6 874,07	3 654,85
Imposto sobre o rendimento do período	<b>31</b>	-	-
<b>Resultado líquido do período</b>		6 874,07	3 654,85

Tabela 75 - Demonstração de Resultados

**DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA**  
**PERÍODO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020**

(Valores expressos em euros)

<b>RUBRICAS</b>	<b>NOTAS</b>	<b>31.Dez.20</b>	<b>31.Dez.19</b>
<b>Fluxos de Caixa das Atividades Operacionais</b>			
Recebimentos de clientes e utentes		1 030 625,36	1 446 976,74
Pagamentos de subsídios		3 839 328,31	4 163 971,20
Pagamentos de apoios		-37 392,47	-57 836,20
Pagamentos de bolsas		-396 790,53	-265 817,45
Pagamentos a fornecedores		-1 468 906,29	-1 993 317,02
Pagamentos ao pessoal		-3 101 252,47	-3 090 456,72
Caixa gerada pelas operações		-134 388,09	203 520,55
Pagamento/recebimento do imposto sobre o rendimento		0,00	0,00
Outros recebimentos/pagamentos		51 294,54	155 872,30
<b>Fluxos de Caixa das Atividades Operacionais (1)</b>		<b>-83 093,55</b>	<b>359 392,85</b>
<b>Fluxos de Caixa das Atividades de Investimento</b>			
Pagamentos respeitantes a:			
Ativos fixos tangíveis		-122 212,38	-130 689,22
Ativos intangíveis		-5 843,48	-4 985,31
Investimentos financeiros			-850,00
Outros ativos			
		-128 055,86	-136 524,53
Recebimentos provenientes de:			
Ativos fixos tangíveis		0,00	1 026,25
Ativos intangíveis		0,00	0,00
Outros ativos		0,00	0,00
Subsídios ao investimento		0,00	0,00
Juros e rendimentos similares		0,00	0,00
Dividendos		0,00	0,00
		0,00	1 026,25
<b>Fluxos de Caixa das Atividades de Investimento (2)</b>		<b>-128 055,86</b>	<b>-135 498,28</b>
<b>Fluxos de Caixa das Atividades de Financiamento</b>			
Recebimentos provenientes de:			
Financiamentos obtidos		261 000,00	113 960,97
Realização de capital e de outros instrumentos de capital próprio			
Cobertura de prejuízos			
Realização de fundos		0,00	0,00
Doações		0,00	0,00
Outras operações de financiamento		0,00	0,00
		261 000,00	113 960,97

Pagamentos respeitantes a:		
Financiamentos obtidos		-21 715,06
Juros e gastos similares		-10 305,50
Dividendos		
Reduções de capital e de outros instrumentos de capital próprio		
Outras operações de financiamento		
		-32 020,56
<b>Fluxos de Caixa das Atividades de Financiamento (3)</b>		228 979,44
		-333 072,59
<b>Variação de caixa e seus equivalentes (1+2+3)</b>		17 830,03
<b>Efeito das diferenças de câmbio</b>		4 782,95
<b>Caixa e seus equivalentes no início do período</b>		0,00
<b>Caixa e seus equivalentes no fim do período</b>	<b>14</b>	88 066,85
		83 283,90
		105 896,88
		88 066,85

Tabela 76 - Demonstração de Fluxos de Caixa (*Para ser lido com as notas anexas às demonstrações financeiras*)

**DEMONSTRAÇÃO DAS ALTERAÇÕES NOS FUNDOS PATRIMONIAIS - PERÍODO (N) 2020**

Fundos Patrimoniais atribuídos aos instituidores da entidade-mãe

(Valores expressos em euros)

DESCRIÇÃO	NOTAS	FUNDOS	RESERVAS	RESULTADOS TRANSITADOS	EXCEDENTES DE REVALORIZAÇÃO	OUTRAS VARIÁÇÕES NOS FUNDOS PATRIMONIAIS	RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO	TOTAL DOS FUNDOS PATRIMONIAIS
<b>Posição no Início do Período 2020</b>	1	667 633,60	0,00	-1 214 839,63	0,00	2 238 364,67	3 654,85	1 694 813,49
Alterações no período								
Primeira adoção de novo referencial contabilístico		0,00	0,00	0,00		0,00	0,00	0,00
Alterações de políticas contabilísticas		0,00	0,00	0,00		0,00	0,00	0,00
Diferenças de conversão de demonstrações financeiras		0,00	0,00	0,00		0,00	0,00	0,00
Realização do excedente de revalorização de ativos		0,00	0,00	0,00		0,00	0,00	0,00
Excedente de revalorização de ativos		0,00	0,00	0,00		0,00	0,00	0,00
Ajustamentos por impostos diferidos		0,00	0,00	0,00		0,00	0,00	0,00
Outras alterações reconhecidas nos fundos patrimoniais		0,00	0,00	-59 238,91		-56 896,67	-3 654,85	-119 790,43
	2	0,00	0,00	-59 238,91	0,00	-56 896,67	-3 654,85	-119 790,43
<b>Resultado Líquido do Período</b>	3						6 874,07	6 874,07
<b>Resultado Extensivo</b>	4 = 2 + 3						3 219,22	-112 916,36
Operações com instituidores no período								
Fundos		0,00	0,00	0,00		0,00	0,00	0,00
Subsídios, doações e legados		0,00	0,00	0,00		57 206,06	0,00	57 206,06
Outras operações		0,00	0,00	0,00		0,00	0,00	0,00
	5	0,00	0,00	0,00	0,00	57 206,06	0,00	57 206,06
<b>Posição no Fim do Período 2020</b>	6 = 1 + 2 + 3 + 5	667 633,60	0,00	-1 274 078,54	0,00	2 238 674,06	6 874,07	1 639 103,19

Tabela 77 - Demonstração das Alterações nos Fundos Patrimoniais - Período (n) 2020 - (Para ser lido com as notas anexas às demonstrações financeiras)

**DEMONSTRAÇÃO DAS ALTERAÇÕES NOS FUNDOS PATRIMONIAIS - PERÍODO (N-1) 2019**  
Fundos Patrimoniais atribuídos aos instituidores da entidade-mãe

(Valores expressos em euros)

DESCRIÇÃO	NOTAS	FUNDOS	RESERVAS	RESULTADOS TRANSITADOS	EXCEDENTES DE REVALORIZAÇÃO	OUTRAS VARIACÕES NOS FUNDOS PATRIMONIAIS	RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO	TOTAL DOS FUNDOS PATRIMONIAIS
<b>Posição no Início do Período 2019</b>	1	667 633,60	0,00	-1 216 880,93	0,00	2 269 733,19	2 041,30	1 722 527,16
Alterações no período								
Primeira adoção de novo referencial contabilístico		0,00	0,00	0,00		0,00	0,00	0,00
Alterações de políticas contabilísticas		0,00	0,00	0,00		0,00	0,00	0,00
Diferenças de conversão de demonstrações financeiras		0,00	0,00	0,00		0,00	0,00	0,00
Realização do excedente de revalorização de ativos		0,00	0,00	0,00		0,00	0,00	0,00
Excedente de revalorização de ativos		0,00	0,00	0,00		0,00	0,00	0,00
Ajustamentos por impostos diferidos		0,00	0,00	0,00		0,00	0,00	0,00
Outras alterações reconhecidas nos fundos patrimoniais		0,00	0,00	2 041,30		-52 722,92	-2 041,30	-52 722,92
	2	0,00	0,00	2 041,30	0,00	-52 722,92	-2 041,30	-52 722,92
<b>Resultado Líquido do Período</b>	3						3 654,85	3 654,85
<b>Resultado Extensivo</b>	4 = 2 + 3						1 613,55	-49 068,07
Operações com instituidores no período								
Fundos		0,00	0,00	0,00		0,00	0,00	0,00
Subsídios, doações e legados		0,00	0,00	0,00		21 354,40	0,00	21 354,40
Outras operações		0,00	0,00	0,00		0,00	0,00	0,00
	5	0,00	0,00	0,00	0,00	21 354,40	0,00	21 354,40
<b>Posição no Fim do Período 2019</b>	6 = 1 + 2 + 3 + 5	667 633,60	0,00	-1 214 839,63	0,00	2 238 364,67	3 654,85	1 694 813,49

Tabela 78 - Demonstração das Alterações nos Fundos Patrimoniais (Período n-1) - Para ser lido com as notas anexas às demonstrações financeiras

## **ANEXO ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS** **Para o período findo em 31 de dezembro de 2020**

### **1. Identificação da Entidade**

A Associação para a Recuperação de Cidadãos Inadaptados da Lousã (A.R.C.I.L.), constituída em 1976, tem a sua sede no Centro D. Emília de Carvalho, sito na Rua Francisco Lopes Fernandes, n.º 6 - Cabo do Soito na Vila da Lousã. É uma Instituição Privada de Solidariedade Social (IPSS), sem fins lucrativos, reconhecida como entidade de utilidade pública.

A Instituição tem como atividade principal contribuir para a efetiva inclusão social de pessoas com deficiência e outras necessidades especiais, promovendo uma mudança no olhar sobre a incapacidade e a diferença, promover a valorização e inclusão social e profissional dos nossos clientes, através de medidas específicas de intervenção, em articulação com serviços públicos e privados, numa postura de cooperação, abertura e complementaridade.

### **2. Referencial contabilístico de preparação das demonstrações financeiras**

#### **a) Referencial Contabilístico**

No ano de 2020 as demonstrações financeiras da A.R.C.I.L. foram elaboradas de acordo com o referencial da normalização contabilística para as Entidades do Sector não Lucrativo (ESNL) e Sistema Normalização Contabilística (SNC), que integra as Normas Contabilísticas de Relato Financeiro (NCRF), adaptadas pela Comissão de Normalização Contabilística (CNC) a partir das Normas Internacionais de Relato Financeiro (IFRS – anteriormente designadas por normas internacionais de contabilidade) emitidas pelo International Accounting Standards Board (IASB) e adotadas pela União Europeia (EU).

A adoção do novo sistema de normalização ocorreu pela primeira vez em 2012, pelo que a data de transição do referencial contabilístico POC para este normativo é 1 de janeiro de 2011, tal como estabelecido pela NCRF 3 – Adoção pela primeira vez das Normas Contabilísticas e de Relato Financeiro.

A apresentação e divulgação destas demonstrações financeiras obedece ao preceituado nas bases de apresentação de demonstrações financeiras integrantes do SNC bem como da NCRF 1 – Estrutura e Conteúdo das Demonstrações Financeiras, sendo todas as divulgações em notas feitas por força das NCRF aplicáveis às respetivas classes de ativos e/ou passivos. Teve-se também em conta, a adoção dos modelos de demonstrações financeiras gerais aprovados pelas portarias no âmbito do SNC, para as Entidades do Sector não Lucrativo (ESNL).

#### **b) Pressuposto da continuidade**

As demonstrações financeiras anexas foram preparadas no pressuposto da continuidade das operações, a partir dos livros e registos contabilísticos da Instituição, mantidos de acordo com os princípios contabilísticos geralmente aceites em Portugal.



c) Regime do acréscimo

A Instituição regista os seus rendimentos e gastos de acordo com o regime do acréscimo, pelo qual os rendimentos e ganhos são reconhecidos à medida que são gerados, independentemente do momento em que são recebidos ou pagos. As diferenças entre os montantes recebidos e pagos e os correspondentes rendimentos e gastos são registados nas rubricas de “Devedores e credores por acréscimos e diferimentos”.

d) Compensação

Os ativos e os passivos, os rendimentos e os gastos foram relatados separadamente nos respetivos itens de balanço e da demonstração dos resultados, pelo que nenhum ativo foi compensado por qualquer passivo nem nenhum gasto por qualquer rendimento, ambos vice-versa.

e) Classificação dos ativos e passivos não correntes

Os ativos realizáveis e os passivos exigíveis a mais de um ano a contar da data da demonstração da posição financeira são classificados, respetivamente, como ativos e passivos não correntes. Adicionalmente, pela sua natureza, os ‘Impostos diferidos’ e as ‘Provisões’ são classificados como ativos e passivos não correntes.

f) Passivos contingentes

Os passivos contingentes não são reconhecidos no balanço, sendo os mesmos divulgados no anexo, a não ser que a possibilidade de uma saída de fundos afetando benefícios económicos futuros seja remota.

g) Passivos financeiros

Os passivos financeiros são classificados de acordo com a substância contratual independentemente da forma legal que assumam.

h) Eventos subsequentes

Os eventos após a data do balanço que proporcionem informação adicional sobre condições que existiam nessa data são refletidos nas demonstrações financeiras.

Caso existam eventos materialmente relevantes após a data do balanço, são divulgados no anexo às demonstrações financeiras.

i) Derrogação das disposições do SNC

Não existiram, no decorrer do período a que respeitam estas demonstrações financeiras, quaisquer casos excecionais que implicassem a derrogação de qualquer disposição prevista pelo SNC.

### **3. Principais políticas contabilísticas**

As principais políticas de contabilidade aplicadas na elaboração das demonstrações financeiras são as que abaixo se descrevem. Estas políticas foram consistentemente aplicadas a todos os períodos apresentados, salvo indicação em contrário.

#### **3.1. Moeda funcional e de apresentação**

As demonstrações financeiras da A.R.C.I.L. são apresentadas em euros.

As transações em moeda estrangeira são transpostas para a moeda funcional utilizando as taxas de câmbio prevalecentes à data da transação.

Os ganhos ou perdas cambiais resultantes dos pagamentos das transações bem como da conversão de taxa de câmbio à data de balanço dos ativos e passivos monetários, denominados em moeda estrangeira são reconhecidos na demonstração dos resultados na rubrica “Gastos de financiamento”, se relacionados com empréstimos ou em “Outros gastos”, para todos os outros saldos/transações.

### 3.2. Ativos fixos tangíveis

Os ativos fixos tangíveis são inicialmente registados ao custo de aquisição ou produção, o qual inclui o custo de compra, quaisquer custos diretamente atribuíveis às atividades necessárias para colocar os ativos na localização e condição necessárias para operarem da forma pretendida e, quando aplicável, a estimativa inicial dos custos de desmantelamento e remoção dos ativos e de restauração dos respetivos locais de localização que a Instituição espera incorrer. O seu valor é divulgado líquido das depreciações acumuladas.

As depreciações são calculadas, após o início de utilização dos bens, pelo método das quotas constantes em conformidade com o período de vida útil estimado para cada grupo de bens, em sistema de duodécimos.

As taxas de depreciação utilizadas para os bens adquiridos após 1 de janeiro de 2010, foram as constantes do DR. 25/2009 e correspondem aos seguintes períodos de vida útil estimada:

<b>Ativo fixo tangível</b>	<b>Vida útil estimada</b>
Edifícios e outras construções	entre 5 e 50 anos
Equipamento básico	entre 1 e 10 anos
Equipamento de transporte	entre 1 e 5 anos
Ferramentas e utensílios	entre 1 e 7 anos
Equipamento administrativo	entre 1 e 10 anos
Outros ativos fixos tangíveis	entre 1 e 4 anos

As despesas com reparação e manutenção destes ativos são consideradas como gasto no período em que ocorrem.

Os ativos fixos tangíveis em curso representam bens ainda em fase de construção/promoção, encontrando-se registados ao custo de aquisição deduzido de eventuais perdas por imparidade.

Estes bens são depreciados a partir do momento em que os ativos subjacentes estejam concluídos ou em estado de uso.

As mais ou menos valias resultantes da venda ou abate de ativos fixos tangíveis são determinadas pela diferença entre o preço de venda e o valor líquido contabilístico na data de alienação/abate, sendo registadas na demonstração dos resultados nas rubricas “Outros rendimentos” ou “Outros gastos”, consoante se trate de mais ou menos valias.

### 3.3. Ativos intangíveis

Os ativos intangíveis encontram-se registados ao custo de aquisição, deduzido das amortizações e das perdas por imparidade acumuladas. Estes ativos só são reconhecidos se for provável que deles advenham benefícios económicos futuros para a Instituição, sejam controláveis pela Instituição e se possa medir razoavelmente o seu valor.

As amortizações são calculadas, após o início de utilização, pelo método das quotas constantes em conformidade com o período de vida útil estimado, em sistema de duodécimos.

As taxas de amortização utilizadas para os ativos adquiridos após 1 de janeiro de 2010 foram as constantes do DR. 25/2009 e correspondem aos seguintes períodos de vida útil estimada:

<b>Ativo fixo intangível</b>	<b>Vida útil estimada</b>
Programas de Computador	entre 1 e 3 anos
Outros ativos intangíveis	entre 1 e 4 anos

Nos casos de marcas e patentes, sem vida útil definida, não são calculadas amortizações, sendo o seu valor objeto de testes de imparidade numa base anual.

### **3.4. Inventários**

As mercadorias, matérias-primas subsidiárias e de consumo encontram-se valorizadas ao custo de aquisição. O custo de aquisição inclui as despesas incorridas até ao armazenamento.

Os produtos e trabalhos em curso encontram-se valorizados pelo preço de mercado deduzido da margem normal de comercialização.

Os ativos biológicos, animais vivos, e sementeiras encontram-se mensurados ao justo valor, em conformidade com o mercado ativo (cotações disponíveis no SIMA – Sistema de Informação Mercado Agrícola) e no caso das plantas vivas ao preço de custo.

Os ganhos e perdas relacionadas com os ativos biológicos só são reconhecidos à data do balanço, pela diferença do valor entre as existências iniciais e as existências finais.

Utiliza-se o FIFO como fórmula de custeio e o sistema de inventário intermitente.

### **3.5. Clientes e outras contas a receber**

As contas de “Clientes” e “Outras contas a receber” não têm implícitos juros e são registadas pelo seu valor nominal diminuído de eventuais perdas de imparidade, reconhecidas nas rubricas ‘Perdas de imparidade acumuladas’, para que as mesmas reflitam o seu valor realizável líquido.

As imparidades reconhecidas em contas a receber são calculadas essencialmente com base nas antiguidades dos saldos das dívidas a receber e o perfil do risco do cliente, sendo que este método se equiparou à utilização do critério de mora considerado fiscalmente em Portugal.

As perdas por imparidade identificadas são registadas na demonstração dos resultados, em “Imparidade de dívidas a receber”, sendo subsequentemente revertidas por resultados, caso os indicadores de imparidade diminuam ou desapareçam.

### **3.6. Caixa e equivalentes de caixa**

Esta rubrica inclui caixa, depósitos à ordem em bancos e outros investimentos de curto prazo de alta liquidez com maturidades até três meses. Os descobertos bancários são incluídos na rubrica “Financiamentos obtidos”, expresso no “passivo corrente”.

### **3.7. Provisões**

A Instituição analisa de forma periódica eventuais obrigações que resultam de eventos passados e que devam ser objeto de reconhecimento ou divulgação. A subjetividade inerente à determinação da probabilidade e montante de recursos internos necessários para o pagamento das obrigações poderá conduzir a ajustamentos significativos, quer por variação dos pressupostos utilizados, quer pelo futuro reconhecimento de provisões anteriormente divulgadas como passivos contingentes.

### **3.8. Fornecedores e outras contas a pagar**

As contas a pagar a fornecedores e outros credores, que não vencem juros, são registadas pelo seu valor nominal, que é substancialmente equivalente ao seu justo valor. O seu desconhecimento só ocorre quando cessarem as obrigações decorrentes dos contratos, designadamente quando tiver havido lugar a liquidação, cancelamento ou expiração.

### **3.9. Financiamentos obtidos**

Os empréstimos são registados no passivo pelo valor nominal recebido líquido de comissões com a emissão desses empréstimos. Os encargos financeiros apurados de acordo com a taxa de juro efetiva são registados na demonstração dos resultados de acordo com o regime do acréscimo.

Os empréstimos são classificados como passivos correntes e não correntes, a não ser que a Instituição tenha o direito incondicional para diferir a liquidação do passivo por mais de 12 meses após a data de relato.

O seu desconhecimento só ocorre quando cessam as obrigações decorrentes dos contratos, designadamente quando tiver havido lugar a liquidação, cancelamento ou expiração.

### **3.10. Rédito e regime do acréscimo**

O rédito compreende o justo valor da contraprestação recebida ou a receber pela prestação de serviços decorrentes da atividade normal da Instituição. O rédito é reconhecido líquido do Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA), abatimentos e descontos.

A Instituição reconhece rédito quando este pode ser razoavelmente mensurável, seja provável que a Instituição obtenha benefícios económicos futuros, e os critérios específicos descritos a seguir se encontrem cumpridos. O montante do rédito não é considerado como razoavelmente mensurável até que todas as contingências relativas a uma venda estejam substancialmente resolvidas. A Instituição baseia as suas estimativas em resultados históricos, considerando o tipo de cliente, a natureza da transação e a especificidade de cada acordo.

Os rendimentos são reconhecidos na data das vendas e da prestação dos serviços.

O rédito proveniente dos subsídios à exploração recebidos é reconhecido com referência à realização dos acontecimentos relacionados com a obtenção dos referidos subsídios.

Os juros recebidos são reconhecidos atendendo ao regime do acréscimo, tendo em consideração o montante em dívida e a taxa efetiva durante o período até à maturidade, sempre que a mesma seja conhecida.

### **3.11. Subsídios e outros apoios**

Os subsídios do governo são reconhecidos ao seu justo valor, quando existe uma garantia suficiente de que o subsídio venha a ser recebido e de que a Instituição cumpre com todas as condições para o receber.

Os subsídios não reembolsáveis e doações relacionados com ativos fixos tangíveis e intangíveis são inicialmente registados no balanço como componente dos fundos patrimoniais, sendo posteriormente reconhecidos na demonstração de resultados numa base sistemática e racional durante os períodos contabilísticos necessários para balanceá-los com os gastos relacionados.

Os subsídios à exploração destinam-se à cobertura de gastos com o desenvolvimento das atividades, sendo os mesmos reconhecidos em rendimentos à medida que os gastos são incursos e as atividades desenvolvidas, independentemente do momento de recebimento do subsídio.

### **3.12. Juízos de valor críticos e principais fontes de incerteza associada a estimativas**

Na preparação das demonstrações financeiras anexas foram efetuados juízos de valor e estimativas e utilizados diversos pressupostos que afetam as quantias relatadas de ativos e passivos, assim como as quantias relatadas de rendimentos e gastos do período.

As estimativas e os pressupostos subjacentes foram determinados com base no melhor conhecimento existente à data de aprovação das demonstrações financeiras dos eventos e transações em curso, assim como na experiência de eventos passados e/ou correntes. Contudo, poderão ocorrer situações em períodos subsequentes que, não sendo previsíveis à data de aprovação das demonstrações financeiras, não foram consideradas nessas estimativas. As alterações às estimativas que ocorram posteriormente à data das demonstrações financeiras serão corrigidas de forma prospetiva. Por este motivo e dado o grau de incerteza associado, os resultados reais das transações em questão poderão diferir das correspondentes estimativas.

### **3.13. Principais fontes de incerteza das estimativas:**

A natureza intrínseca das estimativas pode levar a que o reflexo real das situações que haviam sido alvo de estimativa possam, para efeitos de relato financeiro, vir a diferir dos montantes estimados. As estimativas e os julgamentos que apresentam um risco significativo de originar um ajustamento material no valor contabilístico de ativos e passivos no decurso do período seguinte são os que seguem:

#### **a) Ativos fixos tangíveis e ativos intangíveis / estimativas de vidas úteis**

As depreciações/amortizações são calculadas sobre o custo de aquisição sendo utilizado o método das quotas constantes, em conformidade com o período de vida útil estimado para cada grupo de bens, em regime de duodécimos, a partir da data em que o ativo se encontra disponível para utilização, utilizando-se as taxas que melhor reflectem a sua vida útil estimada. Os valores residuais dos ativos e as respetivas vidas úteis são revistos e ajustados, se necessário em cada data de relato.

#### **b) Reconhecimento de perdas por imparidade em contas a receber**

As perdas por imparidade para contas a receber são calculadas com base na antiguidade dos saldos das contas de terceiros e tendo por base o critério de mora considerado fiscalmente em Portugal.

## **4. Políticas contabilísticas, alterações nas estimativas contabilísticas e erros**

Durante os períodos findos em 31 de dezembro de 2019 e 2020, não ocorreram alterações de políticas contabilísticas ou alterações significativas de estimativas.

A 31 de dezembro de 2020 foram reclassificados montantes que se encontravam registados na conta 6881 e 7881, por contrapartida da rubrica de Resultados Transitados, por se tratarem de situação anteriores a 2019. Esta alteração teve por base o ponto 6.9 da Norma Contabilística e de Relato Financeiro para as entidades do setor não lucrativo (NCRF-ESNL), “a correção de um erro material de um período anterior é excluída dos resultados do período em que o erro é detetado, sendo efetuada diretamente em resultados transitados”.

## 5. Ativos fixos tangíveis

O movimento ocorrido nos ativos fixos tangíveis e respetivas depreciações, nos períodos de 2020 e de 2019 foi o seguinte:

	31 de dezembro de 2020					
	Saldo em 31 Jan 2020	Aquisições / Dotações	Abates / Alienações	Transferências	Revalorizações	Saldo em 31/12/2020
<b>Ativos</b>						
Terrenos e recursos naturais	811 357,14	-	-	-	-	811 357,14
Edifícios e outras construções	3 610 321,63	27 264,10	-	-	-	3 637 585,73
Equipamento básico	1 125 432,94	44 443,05	-	-	-	1 169 875,99
Equipamento de transporte	511 874,27	11 950,00	(100,00)	-	-	523 724,27
Equipamento biológico	-	-	-	-	-	-
Equipamento administrativo	590 431,13	24 672,14	-	-	-	615 103,27
Outros ativos fixos tangíveis	213 844,78	1 689,75	-	-	-	215 534,53
Investimentos em curso	65 530,02	75 489,80	-	(74 976,32)	-	66 043,50
Ativos não correntes detidos para venda	24 715,36	-	-	-	-	24 715,36
	<b>6 953 507,27</b>	<b>185 508,84</b>	<b>(100,00)</b>	<b>(74 976,32)</b>	<b>-</b>	<b>7 063 939,79</b>
<b>Depreciações acumuladas</b>						
Edifícios e outras construções	1 907 875,50	51 664,94	-	-	-	1 959 540,44
Equipamento básico	1 053 038,19	32 257,69	-	-	-	1 085 295,88
Equipamento de transporte	482 478,43	8 679,17	(100,00)	-	-	491 057,60
Equipamento biológico	-	-	-	-	-	-
Equipamento administrativo	580 084,39	23 391,46	-	-	-	603 475,85
Outros ativos fixos tangíveis	207 483,60	2 434,85	-	-	-	209 918,45
	<b>4 230 960,11</b>	<b>118 428,11</b>	<b>(100,00)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>4 349 288,22</b>
<b>Ativo Tangível Líquido</b>	<b>2 722 547,16</b>	<b>67 080,73</b>	<b>-</b>	<b>(74 976,32)</b>	<b>-</b>	<b>2 714 651,57</b>

	31 de Dezembro de 2019					
	Saldo em 01-Jan-19	Aquisições / Dotações	Abates / Alienações	Transferências	Revalorizações	Saldo em 31-Dez-19
<b>Ativos</b>						
Terrenos e recursos naturais	811,357.14	-	-	-	-	811,357.14
Edifícios e outras construções	3,583,841.50	26,480.13	-	-	-	3,610,321.63
Equipamento básico	1,558,507.74	39,828.57	(472,903.37)	-	-	1,125,432.94
Equipamento de transporte	480,903.43	31,400.00	(429.16)	-	-	511,874.27
Equipamento biológico	-	-	-	-	-	-
Equipamento administrativo	565,720.41	32,049.38	(7,338.66)	-	-	590,431.13
Outros ativos fixos tangíveis	207,883.96	5,960.82	-	-	-	213,844.78
Investimentos em curso	64,089.33	17,491.14	-	(16,050.45)	-	65,530.02
Ativos não correntes detidos para venda	24,715.36	-	-	-	-	24,715.36
	<b>7,297,018.87</b>	<b>153,210.04</b>	<b>(480,671.19)</b>	<b>(16,050.45)</b>	<b>-</b>	<b>6,953,507.27</b>
<b>Depreciações acumuladas</b>						
Edifícios e outras construções	1,847,685.79	60,189.71	-	-	-	1,907,875.50
Equipamento básico	1,499,201.10	26,740.46	(472,903.37)	-	-	1,053,038.19
Equipamento de transporte	480,903.43	2,004.16	(429.16)	-	-	482,478.43
Equipamento biológico	-	-	-	-	-	-
Equipamento administrativo	560,286.46	27,136.59	(7,338.66)	-	-	580,084.39
Outros ativos fixos tangíveis	206,862.68	620.92	-	-	-	207,483.60
	<b>4,594,939.46</b>	<b>116,691.84</b>	<b>(480,671.19)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>4,230,960.11</b>
<b>Ativo Tangível Líquido</b>	<b>2,702,079.41</b>	<b>36,518.20</b>	<b>-</b>	<b>(16,050.45)</b>	<b>-</b>	<b>2,722,547.16</b>

Durante o ano de 2020 foram contabilizados no ativo fixo tangível 110.019,04€, dos quais 450,00€ correspondentes a doações e 109.569,04 € correspondentes a equipamentos a seguir designados:

- ✓ LAR DE APOIO – aquisição de um sofá SR19 em Cairo ASH, uma maca de banho higiene hidráulica Ref 10. MA.1795, uma máquina de lavar roupa Indesit, um esquentador Vulcano Sensor WTD e dois televisores LED (4K 55 HISENSE 55ª e SILVER 40"HD 411061);
- ✓ Centro Ocupacional (CAO e CEO) – Aquisição de um computador DELL OPTIPLEX 3060, um monitor LCD 22" ACER FULL HD, dois Portátil LENOVO THINKBOOK 15-IIL, um televisor LED STRONG, uma cadeira de rodas STAR alta revestida ATLANTIS, um lava mãos em aço inox AISA 304, um sofá THREE-SEATER CLICK/CLACK CLASSIC e um puf BEANBAG ISLAND, DIAM 150/50 cm;
- ✓ Centro Ocupacional (Góis) – Aquisição de dois computadores DELL OPTIPLEX 3060, um monitor LCD 22" ACER KA220HQ-FULL HD, uma máquina de secar roupa CANDY CSV9DF e um carro AUTO SERV C/3PRATEL. MODELO RA;
- ✓ LAR Deficientes Profundos 1 e 2 – Aquisição de uma máquina de secar roupa BECKEN e um sofá duplo;
- ✓ LARES Residenciais – Aquisição de seis colchões VISKO ROLLER (1 de 195\*110, 1 de 195\*95, 3 de 195\*90 e 1 de 183\*98), uma máquina de lavar roupa TELEFUNKEN TLK1214TX, um tablet LENOVO (3GB/32GB) e quatro televisores LED SILVER 32" REF. 896;
- ✓ CASA DO PÁTIO – Aquisição de um micro-ondas MS23F301TAK, de uma cadeira de banho AQUATEC PICO 1525887, de um elevador de transferência elétricos 4 pontos BIRDIE EVO e um tablet LENOVO (3GB/32GB);
- ✓ COZINHA SEDE – Aquisição de uma serra ossos marca MAGNUS MOD SO 1830 MNCE e um portátil LENOVO THINKBOOK;
- ✓ SAD – Aquisição de quatro tablets LENOVO TAB M10;
- ✓ CSM – Centro Serviços Manipulados – Aquisição de estrutura e capota em tela nylon PVC, e um armário vestiário 4 cacifos 1900/600\*500 CNZ, no âmbito do Projeto “RECINCLUSA”;
- ✓ Polo Técnico “Oportunamente” – Aquisição de um termoacumulador VULCANO NATURAL AQUA 80;
- ✓ CEP – Um portátil LENOVO THINKBOOK;
- ✓ Centro de Formação Profissional – Aquisição de uma arca horizontal JUNEX CHJ 290, um esquentador ZEUS WRN10, um televisor LED STRONG, um frigorífico INDESIT, duas impressoras multifunções (MFC – IBE e BROTER), dois portáteis LENOVO THINKBOOK e fornecimento e montagem de sistema solar térmico;
- ✓ ARCILMADEIRAS – Aquisição de uma lavadora MAKITA HW151 500L/H, de um kit de decapagem PROF M22\*1,5M – 030 e uma máquina pneumática PREGO BRAD 14 (L1);
- ✓ ARCILVERDE – Aquisição de um corta relva HONDA HRH536;

- ✓ ARCILSAÚDE – Aquisição de um aspirador de pó/líquidos, de três armários vestiários (6 CACIFOS 900\*500\*1820, COR CINZA 107, 4 CACIFOS 600\*500\*1820, COR CINZA 106 e 2 CACIFOS 600\*500\*1820, COR CINZA 112) e um aparelho de AC MITSUBISHI ELECTRIC;
- ✓ CAFÉPARQUE – Aquisição de dois PDA SUNMII M2 QUALCOM;
- ✓ ARCILAGRO – Aquisição de uma bancada neutra em inox c/ 600\*600\*500MM, uma bancada em aço inox AISI 304 e um armário com portas de correr 1150\*1200\*420 CINZA;
- ✓ CAO QUINTA – Requalificação de edifício existente na entrada da Quinta do Caimão e aquisição de um forno de convenção Manuel;
- ✓ DAF – Aquisição de um PC DELL OPIPLEX 3060 SÉRIE: 238LJV2, de um monitor LCD 22", de um portátil HP PROBOOK 470 e um monitor LED LG 24";
- ✓ ADMINISTRAÇÃO – Aquisição de dois monitores LED LG 24" LED e um computador HP 290G3SFF;
- ✓ SEDE – Aquisição de um TRI JET VAPORIZADOR;
- ✓ TRANSPORTES – Aquisição de um aspirador pó/líquidos TOP P225WD 1300, uma viatura RENAULT MAT. 11-75-CO e uma viatura usada RENAULT MASTER 46-SN-86;
- ✓ INCORPORA – Aquisição de um tablet LENOVO TB-X505L e de um monitor LG 24" FULLHD;
- ✓ COMPRAS – aquisição de um computador PC DELL OPIPLEX 3060 e dois monitores (LCD 22" ACER e LED LG 24".
- ✓ CAO QUALIFICAR – Aquisição de uma porta automática acessível, um elevador BIRDIE COMPACT ELETRICO 150 KG, mobiliário de refeitório, um elemento de banho maria com estufa, um elemento refrigerado sem reserva, um balde do lixo 50L, uma máquina de lavar loiça de capota Silanos, duas hotte de exaustão em aço inox, um forno elétrico Balay, uma placa de indução Teka, um carro porta tabuleiros, cinco computadores DELL OPTIPLEX 3060, cinco monitores LCD 22" ACER HQ-FULL HD, um portátil LENOVO THINKBOOK 15-IIL, dez tablets SPC GRAVITY PRO QC CORTEX A35 e fornecimento e montagem de unidades de climatização.

Em 2020, foi doado a esta Associação uma viatura RENAULT de matrícula 11-75-CO e reconhecida como ativo fixo tangível.

Nos investimentos em curso, houve um acréscimo de 513,48 € referente à diferença entre a continuação dos projetos para a reconstrução e ampliação do Lar de Apoio e construção de dois Lares, ( 24 Utentes e 14 Utentes), a elaboração de dois projetos para novos Lares Residenciais na Rua Eng. Duarte Pacheco (30 Utentes - CASA DA LUZ e 12 Utentes - CASA DAS FLORES) e a utilização por transferência para os ativos fixos tangíveis dos trabalhos concluídos na obra de requalificação do edifício Quinta do Caimão, que entrou em funcionamento no exercício de 2020.

Em relação às obras LAR E RESIDÊNCIAS AUTÓNOMAS, no valor de 45.645,82€, foi feito o desconhecimento por se considerar que este projeto se encontra obsoleto e sem continuidade.

Mantiveram-se os gastos relacionados com as obras na Silveira e o projeto para a construção do Lar e Residências Autónomas previstas para o edificio da antiga cadeia da Lousã, em virtude de os projetos continuarem a ser reavaliados por parte da Direção da A.R.C.I.L.

No que concerne aos ativos não correntes detidos para venda, no valor de 24 715,36 €, localizados na Pampilhosa da Serra, a sua venda continua a ser publicitada através de anúncios afixados nos próprios imóveis e contatos pessoais. Continuamos a ter vários contatos a



solicitar informações sobre os imóveis. No entanto, devido à dificuldade processual, a venda encontra-se pendente.

## 6. Ativos intangíveis

O movimento ocorrido nos ativos intangíveis e respetivas amortizações, nos exercícios de 2020 e de 2019 foi o seguinte:

		31 de dezembro de 2020					
		entre 1 e 7 anos	Aquisições / Dotações	Abates	Transferências	Perdas por imparidade	- €
<b>Ativos</b>							
	Programas de computador	25.551,03	5.242,95	0,00	0,00	0,00	30.793,98
	Outros ativos intangíveis	4.735,50	0,00	0,00	0,00	0,00	4.735,50
		<b>30.286,53</b>	<b>5.242,95</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>35.529,48</b>
<b>Depreciações Acumuladas</b>							
	Programas de computador	23.526,07	6.529,09	0,00	0,00	0,00	30.055,16
	Outros ativos intangíveis	4.735,50	0,00	0,00	0,00	0,00	4.735,50
		<b>28.261,57</b>	<b>6.529,09</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>34.790,66</b>
	<b>Ativo Intangível Líquido</b>	<b>2.024,96</b>	<b>-1.286,14</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>738,82</b>
		31 de Dezembro de 2019					
		Saldo em 01-Jan-19	Aquisições / Dotações	Abates	Transferências	Perdas por imparidade	Saldo em 31-Dez-19
<b>Ativos</b>							
	Programas de computador	22,121.77	3,429.26	0.00	0.00	0.00	25,551.03
	Outros ativos intangíveis	4,735.50	0.00	0.00	0.00	0.00	4,735.50
		<b>26,857.27</b>	<b>3,429.26</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>30,286.53</b>
<b>Depreciações Acumuladas</b>							
	Programas de computador	18,710.35	4,815.72	0.00	0.00	0.00	23,526.07
	Outros ativos intangíveis	4,419.25	316.25	0.00	0.00	0.00	4,735.50
		<b>23,129.60</b>	<b>5,131.97</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>28,261.57</b>
	<b>Ativo Intangível Líquido</b>	<b>3,727.67</b>	<b>-1,702.71</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>2,024.96</b>

Durante o ano de 2020, o investimento nesta rubrica foi de 5.242,95 € devido à aquisição de software:

- ✓ ADMINISTRAÇÃO e COMUNS – Aquisição de software: de um BUSINESS PLANNER-PORTUGAL-PREMIUM, oito MICROSOFT OFFICE 2019, oito SQLCAL 2019, oito LICENC MICROS WINRMTDSKTP 2019, oito LICENC MICROS WINSVRCAL 2019 e um UPGRADE TESOUR. E FINANCEIRA;

## 7. Investimentos Financeiros

O movimento ocorrido nos Investimentos Financeiros nos períodos de 2020 e de 2019 foi o seguinte:

<b>a) Fundo de Compensação do Trabalho (FCT)</b>	<b>31-dez-2020</b>	<b>31-dez-2019</b>
Saldo a 1 de Janeiro	<b>16 931,43</b>	<b>14 491,02</b>
Aumento	7 517,35	6 518,25
Regularização	<b>(1 457,86)</b>	<b>(4 077,84)</b>
Saldo a 31 de Dezembro	<b>22 990,92</b>	<b>16 931,43</b>
<b>b) Instrumentos de capital próprio mensurado ao cu</b>	<b>31-dez-2020</b>	<b>31-dez-2019</b>
Saldo a 1 de Janeiro	<b>6 180,00</b>	<b>5 330,00</b>
Aumento	(1 130,00)	850,00
Regularização	-	-
Saldo a 31 de Dezembro	<b>5 050,00</b>	<b>6 180,00</b>
	<b>28 040,92</b>	<b>23 111,43</b>

No ano de 2020 o Fundo de Compensação do Trabalho (FCT) dos nossos colaboradores foi reforçado com 7.517,35 € e regularizado por restituição a quantia de 1.457,86 €.

As ações em carteira no total de 5.050 ações, no valor nominal de 1,00 € cada, referem-se aos seguintes contratos créditos:

- 1 – Linha de Crédito PME CRESCIMENTO 2015 – 4 200 ações.
- 2 – Linha de crédito Especial de Fundo de Maneio – 850 ações

## 8. Inventários e ativos biológicos

Em 31 de Dezembro de 2020 e de 2019 a rubrica “Inventários” apresentava a seguinte composição:

	<b>31-dez-2020</b>	<b>31-dez-2019</b>
Mercadorias	331,43	409,50
Matérias primas subsidiárias e de consumo	22 785,52	32 051,75
Produtos acabados	36 966,68	36 569,67
Subprodutos, desperdícios, resíduos e refugos	943,42	997,50
Produtos e trabalhos em curso	-	-
	<b>61 027,05</b>	<b>70 028,42</b>
Perdas por imparidades de inventários	(865,00)	(2 126,59)
	<b>60 162,05</b>	<b>67 901,83</b>

Em 31 de Dezembro de 2020 e de 2019 a rubrica “ativos biológicos” apresentava a seguinte composição:

**Biológicos**

	<u>31-dez-20</u>	<u>31-Dez-19</u>
Animais	1.067,64	596,88
Plantas e sementeiras - Quinta	-	347,71
Plantas - Jardinagem	<u>1.372,41</u>	<u>1.331,15</u>
	<b>2.440,05</b>	<b>2.275,74</b>
Perdas por imparidades de inventários		
	<u><b>2.440,05</b></u>	<u><b>2.275,74</b></u>

Durante os períodos findos em 31 de dezembro de 2020 e de 2019, os movimentos ocorridos na rubrica “Perdas por imparidade de inventários”, foram os seguintes:

<u>Perdas por imparidades</u>	<u>31-dez-2020</u>	<u>31-dez-2019</u>
Saldo a 1 de Janeiro	2 126,59	28 547,89
Aumento (i)	-	-
Reversão (ii)	-	-
Regularizações	<u>(1 261,59)</u>	<u>(26 421,30)</u>
	<u><b>865,00</b></u>	<u><b>2 126,59</b></u>

(i) Quantias das perdas por imparidade em inventário reconhecida como um gasto do período

(ii) Quantias das perdas por imparidade em inventário reconhecida como um rendimento do período

(ii) Reversão de perdas por imparidade em inventários

	<u>31-dez-2020</u>	<u>31-dez-2019</u>
Mercadorias	-	135,37
Matérias primas, subsidiárias e de consumo	1 261,59	26 285,93
Produtos acabados e intermédios	-	-
Subprodutos, desperdícios, resíduos e refugos	-	-
Produtos e trabalhos em curso	-	-
	<u>1 261,59</u>	<u>26 421,30</u>

No exercício do ano de 2020 regularizou-se a conta de Perdas por Imparidades Acumuladas no valor de 1.261,59 € porque este material terá sido descartado quando houve as saídas para a sucata em 2019 e não foi regularizado.

### 9. Créditos a receber

Em 31 de Dezembro de 2020 e de 2019 a rubrica “Clientes” tinha a seguinte composição:

	<u>31-dez-2020</u>	<u>31-dez-2019</u>
	<u>Corrente</u>	<u>Corrente</u>
<b>Clientes</b>		
Clientes conta corrente	154 338,89	129 524,91
Clientes conta títulos a receber		
Clientes factoring	-	58 151,72
Clientes de cobrança duvidosa	36 724,76	36 589,39
	<u>191 063,65</u>	<u>224 266,02</u>
Perdas por imparidade acumuladas	<u>(53 062,31)</u>	<u>(52 510,80)</u>
	<u>138 001,34</u>	<u>171 755,22</u>

Durante os períodos findos em 31 de dezembro de 2020 e de 2019, os movimentos ocorridos na rubrica “Perdas por imparidade acumuladas de clientes”, foram os seguintes:

<u>Perdas por imparidades</u>	<u>31-dez-2020</u>	<u>31-dez-2019</u>		
Saldo a 1 de Janeiro	52 510,80	77 882,03		
Aumento	6 312,16	8 065,57		
Reversão	(5 760,65)	(5 363,57)		
Regularizações	-	(28 073,23)		
	<u>53 062,31</u>	<u>52 510,80</u>		
	<u>1/jan/20</u>	<u>31/dez/20</u>	<u>1/jan/19</u>	<u>31/dez/19</u>
<b>Imparidades Acumuladas de acordo com a antiguidade dos Valores em Dívida</b>	<b>Perdas Reversões</b>	<b>Perdas Reversões</b>	<b>Perdas Reversões</b>	<b>Perdas Reversões</b>
De 6 a 12 meses	2.115,55	2.035,59	1.902,24	2.115,55
De 13 a 18 meses	1.706,61	2.927,16	2.936,02	1.706,61
De 18 a 24 meses	4.561,21	3.353,22	4.033,68	4.561,21
Superior a 24 meses	44.127,43	44.746,34	69.010,09	44.127,43
	<u>52.510,80</u>	<u>53.062,31</u>	<u>77.882,03</u>	<u>52.510,80</u>
Anulação imparidade clientes				<u>(28.073,23)</u>
		<u>(551,51)</u>		<u>(2.702,00)</u>

Imparidades Acumuladas de acordo com a antiguidade dos Valores em Dívida	31-dez-2020		31-dez-2019	
	Dividas dos Clientes	Perdas por Imparidade Acumuladas das Dividas	Dividas dos Clientes	Perdas por Imparidade Acumuladas das Dividas
Até 6 meses	123 880,71	-	162 181,72	-
De 6 a 12 meses	8 529,93	2 035,59	8 462,21	2 115,55
De 13 a 18 meses	6 900,86	2 927,16	3 413,21	1 706,61
De 18 a 24 meses	5 436,95	3 353,22	6 081,60	4 561,21
Superior a 24 meses	46 315,20	44 746,35	44 127,28	44 127,43
	<b>191 063,65</b>	<b>53 062,31</b>	<b>224 266,02</b>	<b>52 510,80</b>
		<b>138 001,34</b>		<b>171 755,22</b>

Salientam-se os seguintes aspetos:

- Foram constituídas perdas por imparidade para os clientes e utentes, registando-se um acréscimo no valor de 6.312,16 €, cujos saldos se encontravam em mora há mais de 6 meses.
- Revertidas perdas por imparidades no valor de 5.760,65 €, por regularização das respetivas dívidas.

As perdas por imparidades reconhecidas à data de 31 de dezembro de 2020 foram calculadas de acordo com o critério fiscal preconizado no artigo 28º A e 28º Bº do CIRC.

## 10. Estado e outros entes públicos

Em 31 de Dezembro de 2020 e de 2019 a rubrica “Estado e outros entes públicos” no ativo e no passivo, apresentava os seguintes saldos:

	31-dez-2020	31-dez-2019
<b>Ativo</b>		
Imposto sobre o rend. das pessoas coletivas (IRC)	-	-
Imposto sobre o valor acrescentado (IVA-Rest DL2)	4 173,56	5 361,38
Outros impostos e taxas	-	-
	<b>4 173,56</b>	<b>5 361,38</b>
<b>Passivo</b>		
Imposto sobre o rend. das pessoas coletivas (IRC)	-	-
Retenções sobre os rendimentos	31 959,88	32 791,07
Imposto sobre o valor acrescentado (IVA)	12 719,75	13 365,40
Segurança Social - Contribuições do período	109 918,86	113 691,42
Outros impostos e taxas	676,01	668,32
	<b>155 274,50</b>	<b>160 516,21</b>

O valor indicado para a Segurança Social – Contribuições do período a 31 de dezembro de 2020, diz respeito a contribuições e cotizações referentes ao mês de dezembro e Subsídio de Natal.

## 11. Fundadores / beneméritos / patrocinadores / doadores / associados / membros

Em 31 de dezembro de 2020 e de 2019 a rubrica “Fundadores/beneméritos/doadores/ associados /membros” no ativo e no passivo, apresentava os seguintes saldos:

	31-dez-2020	31-dez-2019
<b>Ativo</b>		
Fundadores/associados/membros - em curso	-	-
Quotas	5 548,16	4 551,00
	<b>5 548,16</b>	<b>4 551,00</b>

As quotas dizem respeito aos valores em dívida dos Associados a 31 de dezembro.

## 12. Outros ativos correntes

Em 31 de Dezembro de 2020 e de 2019, a rubrica “Outras contas a receber” tinha a seguinte composição:

	31-dez-2020		31-dez-2019	
	Não corrente	Corrente	Não corrente	Corrente
Pessoal	-	-	-	-
Outros	-	<b>2 865 402,37</b>	-	<b>3 355 222,73</b>
ISS / PO ISE - CLDS - 3G	-	-	-	-
IEFP/PO ISE - QPDI FP 00060 FP (Reconhecido)	-	-	-	-
IEFP/PO ISE - QPDI FP 00214 FP (Reconhecido)	-	474 462,09	-	849 020,15
IEFP/PO ISE - QPDI FP 00305 FP (Reconhecido)	-	1 533 455,29	-	1 913 273,00
ISS / POISE - CAO QUALIFICAR (Reconhecido)	-	34 347,26	-	64 915,42
IEFP/PO ISE - QPDI (FP Proj. executados)	-	421 630,46	-	111 572,80
ISS - FRSS	-	68,45	-	68,45
ISS - VALÊNCIAS	-	-	-	11 169,81
IEFP - POPH/CR/CEP/ME	-	19 075,67	-	14 745,06
DGESTE (CRI)	-	-	-	1 232,71
PROJETOS ERASMUS+ (Proj. reconhecidos)	-	149 377,19	-	139 811,60
PROJETOS ERASMUS+ (Proj. executados)	-	6 285,34	-	22 833,01
Acréscimo de rendimentos	-	61 739,62	-	94 149,82
Autarquias - CML	-	19 002,99	-	16 002,99
ISS - Retenções - Acordos	-	93 094,00	-	93 094,00
Outros	-	52 864,01	-	23 333,91
	-	<b>2 865 402,37</b>	-	<b>3 355 222,73</b>
Perdas por imparidade acumuladas	-	-	-	-
	-	<b>2 865 402,37</b>	-	<b>3 355 222,73</b>

Justifica-se a redução desta rubrica, essencialmente com os valores da execução paga no período, referente aos projetos cujos contratos aprovados haviam sido registados nesta rubrica em 2019 e anos anteriores, nomeadamente as candidaturas QPDI (Formação Profissional), o projeto designado por “CAO QUALIFICAR” e os projetos no âmbito do programa ERASMUS+. De referir que no período foram também reconhecidos os valores aprovados com dois novos projetos no âmbito do programa ERASMUS+, a executar.

### 13. Diferimentos

Em 31 de Dezembro de 2020 e de 2019 os saldos da rubrica “Diferimentos” do ativo e passivo foram como segue:

	<u>31-dez-2020</u>	<u>31-dez-2019</u>
<b>Diferimentos ( Ativo)</b>		
Rendas antecipadas	1 496,21	1 496,21
Donativos	8 734,98	8 734,98
Outros gastos a reconhecer	16 167,67	19 903,18
	<b><u>26 398,86</u></b>	<b><u>30 134,37</u></b>
<b>Diferimentos ( Passivo)</b>		
ISS / POISE - CLDS - 3G	-	-
IEFP/POISE - QPDI 000060 FP	-	-
IEFP/POISE - QPDI 000214 FP	474 462,09	849 020,15
IEFP/POISE - QPDI 000305 FP	1 533 455,29	1 913 273,00
PROJETOS ERASMUS	149 377,19	139 811,60
PROJETO CAO QUALIFICAR	34 347,26	64 915,42
Donativos	19 588,98	46 934,98
Outros rendimentos a reconhecer	32 875,96	20 251,38
	<b><u>2 244 106,77</u></b>	<b><u>3 034 206,53</u></b>
	2 244 106,77 €	3 034 206,53 €

Salientam-se os seguintes movimentos na rubrica “Outros rendimentos a reconhecer”:

- Nos diferimentos (Passivo), a redução traduz os montantes da execução no período dos projetos que haviam sido reconhecidos, nomeadamente do IEFP/POISE - QPDI (Formação Profissional), do projeto designado por “CAO QUALIFICAR” aprovado pelo CENTRO 2020 e dos projetos no âmbito do programa ERASMUS+. Nestes últimos foram ainda reconhecidos os montantes a executar com dois novos projetos aprovados.
- Os donativos evidenciados no Ativo e Passivo com o mesmo valor (8 734,98 €), referem-se a materiais de construção civil doado à A.R.C.I.L e o remanescente no valor de 10 854,00 €, refere-se a donativo para o projecto “Fidelidade Comunidade Recinclusa” que será reconhecido em contas de exploração ou de investimentos à medida que sejam utilizados.
- Foram diferidos também em outros rendimentos, a parte dos apoios concedidos às Estruturas de ensino Diferenciado/Estruturado do Agrupamento de escolas da Lousã, pelo Município da Lousã e do adiantamento dos Utentes de ATL, referente à atividade do período seguinte.

### 14. Caixa e depósitos bancários

Caixa e seus equivalentes em 31 de dezembro de 2020 e 2019 detalha-se conforme segue:

	<u>31-dez-2020</u>	<u>31-dez-2019</u>
Caixa	4 118,91	2 531,93
Depósitos à ordem	101 777,97	75 534,92
Depósitos a prazo		10 000,00
	<b><u>105 896,88</u></b>	<b><u>88 066,85</u></b>

Para efeitos da demonstração dos fluxos de caixa, caixa e seus equivalentes inclui numerário, depósitos bancários imediatamente mobilizáveis e aplicações de tesouraria no mercado monetário, líquidos de descobertos bancários e de outros financiamentos de curto prazo equivalentes.

Na divulgação dos fluxos de caixa, foi utilizado o método direto, o qual nos dá informação acerca dos componentes principais de recebimentos e pagamentos brutos, obtidos pelos registos contabilísticos da Instituição.

## 15. Resultados transitados

Por decisão da Assembleia-geral, realizada em 17 de setembro de 2020, foram aprovadas as contas do período findo em 31 de dezembro de 2019 e foi deliberado que o resultado líquido no valor de 3 654,85 € referente a esse período fosse integralmente transferido para a rubrica de Resultados transitados.

<b>Resultados transitados</b>	<b>Saldo em 31-12-2020</b>	<b>Saldo em 31-12-2019</b>
Saldo a 1 de Janeiro	(1 214 839,63)	(1 216 880,93)
Aumento	5 275,44	2 041,30
Diminuição	(64 514,35)	
Regularizações	-	-
	<b>- 1 274 078,54 €</b>	<b>- 1 214 839,63 €</b>

O aumento registado em Resultados Transitados inclui o Resultado Líquido de 2019 no valor de 3 654,85€ mais a correção efetuada à conta 7881 no valor de 1 620,59€ relacionada com um contrato de serviços de manutenção de elevadores anterior a 2019.

A diminuição inclui a transferência de Obras em Curso para Resultados Transitados no valor de 45 645,82€ referente a “Obras – Lar e Residências Autónomas” pois o projeto existente foi considerado obsoleto e ainda, correção efetuada à conta 6881 no valor de 18 868,53€. Nesta conta reconhece-se resultados que não estão associados à exploração de 2020 e 2019.

Reconheceu-se exclusivamente gastas resultantes de ações passadas (exemplos: as diuturnidades de anos anteriores e outros gastos ou rendimentos anteriores ao ano de 2019).



## 16. Ajustamentos / Outras variações nos fundos patrimoniais

Em 31 de Dezembro de 2020 e de 2019 os saldos desta rubrica apresentavam-se da seguinte forma:

	<b>31-dez-2020</b>	<b>31-dez-2019</b>
Subsídios ao investimento (i)	399 419,18	392 549,86
Doações (ii)	1 839 254,88	1 845 814,81
	<b>2 238 674,06</b>	<b>2 238 364,67</b>
<b>(i) Subsídios ao investimento</b>	<b>31-dez-2020</b>	<b>31-dez-2019</b>
Saldo a 1 de Janeiro	<b>392 549,86</b>	414 983,94
Subsídios reconhecidos no período		
Imputação de Subsídios para Investimento	6 869,32	(22 434,08)
Regularizações	-	-
Saldo em 31 de Dezembro	<b>399 419,18</b>	<b>392 549,86</b>
PIDAC	-	-
CRSS	2 292,99	3 439,52
CEL - Emp. Inserção Jardinagem		239,48
ISS - PARES	358 855,71	367 771,38
Min. Agricultura (IFAP / PRODER)	15 664,42	21 099,48
PO CENTRO 20	22 606,06	
	<b>399 419,18</b>	<b>392 549,86</b>
<b>(ii) Doações ao investimento</b>		
Saldo a 1 de Janeiro	1 845 814,81	1 854 749,25
Doações reconhecidas no período	26 637,90	21 354,40
Imputação de Subsídios para Investimento	(33 197,83)	(30 288,84)
Saldo em 31 de Dezembro	<b>1 839 254,88</b>	<b>1 845 814,81</b>

Foram imputadas a rendimentos as correspondentes amortizações dos ativos financiados.

## 17. Provisões

O movimento ocorrido nas provisões acumuladas durante os períodos findos em 31 de dezembro de 2020 e de 2019 foi o seguinte:

	<b>31-dez-2020</b>	<b>31-dez-2019</b>
Saldo a 1 de Janeiro	58 399,15	58 399,15
Reforço no período	-	-
Reduções no período	-	-
Utilizações	-	-
Saldo a 31 de Dezembro	<b>58 399,15</b>	<b>58 399,15</b>

Manteve-se a provisão constituída no período de 2009, decorrente da proposta de decisão do IEFP de redução nas verbas aprovadas no âmbito Programa POPH.

## 18. Financiamentos obtidos

Em 31 de Dezembro de 2020 e de 2019 os saldos desta rubrica apresentavam-se como segue:

	31-dez-2020		31-dez-2019	
	Não corrente	Corrente	Não corrente	Corrente
Os empréstimos bancários são				
Empréstimos bancários m.l.prazo	455 010,74	86 609,30	328 353,77	86 609,31
Contas Correntes	-	347 112,76	-	234 000,00
Contas bancárias de factoring	-	-	-	38 496,28
Contas bancárias de confirming	-	54 305,47	-	52 020,41
Descobertos bancários	-	-	-	8 960,97
Outros empréstimos	-	494,89	-	-
	<b>455 010,74</b>	<b>488 522,42</b>	<b>328 353,77</b>	<b>420 086,97</b>
reembolsáveis de acordo com os		<b>943 533,16 €</b>		<b>748 440,74 €</b>

seguintes prazos de reembolso:

<u>Prazos de reembolso</u>	<u>31-dez-2020</u>	<u>31-dez-2019</u>
Menos de um ano	488 522,43	420 086,97
1 a 2 anos	85 818,86	86 609,31
2 a 3 anos	107 722,99	80 626,23
3 a 4 anos	95 192,09	69 092,77
4 a 5 anos	77 387,91	50 358,74
Mais de 5 anos	88 888,88	41 666,72
	<b>943 533,16</b>	<b>748 440,74</b>

Nos empréstimos M. L. prazo, inclui um novo empréstimo Caixa Invest Covid Negócios contratado, em outubro, no montante 150 000,00€ com período de carência de 12 meses.

## 19. Fornecedores

Em 31 de dezembro de 2020 e de 2019 a rubrica “Fornecedores” tinha a seguinte composição:

	<u>31-dez-2020</u>	<u>31-dez-2019</u>
Fornecedores conta corrente	68 224,53	83 361,29
Fornecedores outros	-	-
	<b>68 224,53</b>	<b>83 361,29</b>

## 20. Outros passivos correntes

Em 31 de dezembro de 2020 e de 2019 a rubrica “Outras contas a pagar” não corrente e corrente tinha a seguinte composição:

	31-dez-2020	31-dez-2019
	Corrente	Corrente
Sindicatos	-	-
<b>Outras contas a pagar</b>	<b>842 813,28</b>	<b>693 215,26</b>
Fornecedores de investimentos	55 019,13	6 584,13
Remunerações a liquidar	449 300,79	436 842,71
Acréscimo de gastos	73 790,00	47 176,58
Valências	4 799,83	-
Ajudas técnicas	8 316,54	8 316,54
CEP	34 092,88	-
DGEST (CRI)	4 917,46	-
Valores de Utentes	127 021,56	99 775,99
Bolsas a pagar	22 068,75	21 781,34
Erasmus	37 856,63	30 870,91
ISS - Outros - Layoff Simplificado	3 580,74	-
Outros	20 431,44	40 491,55
Saldos credores de clientes C/Corrente	1 617,53	1 375,51
	<b>842 813,28</b>	<b>693 215,26</b>

Nesta rubrica destaca-se um acréscimo em remunerações a liquidar (férias e subsídio de férias) relacionado com o aumento do salário mínimo nacional e atualização de salários enquadrados na Tabela da CNIS/2020;

A linha com a designação “Valores de Utentes” refere-se a dinheiro que está à guarda e a ser gerido pela Instituição, pertencentes a Utentes de CAO/LAR. Este processo está a ser gerido de acordo com um procedimento interno para o efeito.

## 21. Vendas e prestações de serviços

As vendas e prestações de serviços nos períodos de 2020 e de 2019 foram:

	31-dez-2020			31-dez-2019		
	Mercado Interno	Mercado Externo	Total	Mercado Interno	Mercado Externo	Total
Vendas	209 699,18	-	209 699,18	315 289,77	-	315 289,77
Prestação de servi	800 490,76	-	800 490,76	1 122 570,61	-	1 122 570,61
	<b>1 010 189,94</b>	-	<b>1 010 189,94</b>	<b>1 437 860,38</b>	-	<b>1 437 860,38</b>

As vendas registaram uma quebra de 33,49%, e as prestações de serviços de 28,69%. Os valores mais representativos resultam da atividade da ARCIL Madeiras (-85.286€), da ARCIL Saúde (-76.180€), do CSM (-59.032€), do PARQUE (-56.046€) e da ARCIL Cerâmica (-27.623€). Com exceção da Agro, da LAV e da Verde, todas as unidades tiveram quebra de volume de atividade, em resultado, sobretudo, da situação pandémica e conseqüente encerramento ou forte abrandamento da atividade económica.

## 22. Subsídios, doações e legados à exploração

Nos períodos de 2020 e de 2019 a Instituição reconheceu rendimentos decorrentes dos seguintes subsídios e donativos:

	<u>31-dez-2020</u>	<u>31-dez-2019</u>
ISS, IP - Centros Distritais	2 420 212,83	2 204 108,05
Valencias	2 290 120,00	
Apoio COVID 19	130 092,83	
IEFP/POISE	1 455 487,91	1 468 620,60
DGEST (CRI)	102 950,34	109 055,33
Ministério da Agricultura	2 537,56	1 990,85
Autarquias	58 829,96	65 606,64
IPDJ	-	10 000,00
Donativos (i)	33 918,27	40 334,88
Outros subsídios	62 894,32	98 982,56
	<b><u>4 136 831,19</u></b>	<b><u>3 998 698,91</u></b>

i) Donativos	<u>31-dez-2020</u>	<u>31-dez-2019</u>
Em Espécie	4 270,92 €	6 853,55 €
Consignação IRS	16 000,00 €	16 000,00 €
Beneficiação de Iva	1 200,00 €	1 200,00 €
Numerário	12 447,35 €	16 281,33 €
	<b><u>33 918,27 €</u></b>	<b><u>40 334,88 €</u></b>

O aumento no conjunto dos subsídios/doações foi de aproximadamente 3,45%, principalmente devido aos seguintes fatores:

- ✓ ISS, IP – A variação positiva das valências (3,9%) está relacionada com o aumento dos subsídios do Instituto da Segurança Social (86 401€) provenientes das atualizações dos acordos (3,5%) bem como o reforço extraordinário para fazer face à situação pandémica COVID 19 (2%).
- ✓ ISS, IP Apoio Financeiro COVID 19 no valor de 130 093€, proveniente de medidas de apoio ao emprego, tais como Layoff, Apoio à Família, Incentivo à Retoma e Programa Adaptar.
- ✓ IEFP/POISE, verifica-se uma redução relacionada sobretudo com o impacto da pandemia no desenvolvimento das atividades de Emprego Protegido e Formação financiadas. Esta diminuição foi em parte minimizada, por outros apoios recebidos da Segurança Social e do Instituto do Emprego e Formação Profissional, no âmbito do combate à pandemia, nomeadamente o Lay-off Simplificado, Apoio à família, Apoio à Retoma da Atividade e o MAREESS.
- ✓ Autarquia – Regista-se um decréscimo significativo nesta rubrica devido à redução do acordo / protocolo outorgado com a C.M.L. em 09/2019 de apoio às atividades de natureza social. E também devido à redução de subsídios às atividades de convívio e lazer (marchas de São João, rancho, entre outras).

- ✓ Outros subsídios – Regista-se um decréscimo nesta rubrica, que está relacionado com os projetos Erasmus + que terminaram no período anterior.

### 23. Variação nos inventários da produção

A demonstração da variação da produção, ocorrida nos períodos findos em 31 de dezembro de 2020 e de 2019, foi como segue:

	31-dez-2020				Total
	Produtos e trabalhos em curso	Produtos acabados e intermédios	Subprodutos, Desperd., Resid. e Refugos	Ativos Biológicos	
Saldo em 1 de Janeiro	-	36 569,67	997,50		37 567,17
Regularizações	-	100,00	-	(4 118,23)	(4 018,23)
Saldo em 31 de Dezembro	-	36 966,68	943,42	2 440,05	40 350,15
Variação da produção	-	<b>497,01</b>	<b>(54,08)</b>	<b>(1 678,18)</b>	<b>(1 235,25)</b>

	31-dez-2019				Total
	Produtos e trabalhos em curso	Produtos acabados e intermédios	Subprodutos, Desperd., Resid. e Refugos	Ativos Biológicos	
Saldo em 1 de Janeiro	-	36 226,74	1 299,00	-	37 525,74
Regularizações	-		-	(2 267,37)	(2 267,37)
Saldo em 31 de Dezembro	-	36 569,67	997,50	2 275,74	39 842,91
Variação da produção	-	<b>342,93</b>	<b>(301,50)</b>	<b>8,37</b>	<b>49,80</b>

## 24. Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas

O seu custo nos períodos findos em 31 de dezembro de 2020 e de 2019 é detalhado como segue:

	<b>31-dez-2020</b>			
	<b>Matérias-primas, subsidiárias e de consumo</b>	<b>Mercadorias</b>	<b>Ativos Biológicos</b>	<b>Total</b>
Saldo inicial em 1 de Janeiro	32 051,75	409,50	-	32 461,25
Compras	172 430,08	1 720,66	343,16	174 493,90
Regularização de inventários	1 494,64			1 494,64
Saldo final em 31 de Dezembro	22 785,52	331,43	3 332,44	26 449,39
Custo do período	<b>(183 190,95)</b>	<b>(1 788,73)</b>	<b>2 989,28</b>	<b>(182 000,40)</b>
		<b>31-dez-2019</b>		
	<b>Matérias-primas, subsidiárias e de consumo</b>	<b>Mercadorias</b>	<b>Ativos Biológicos</b>	<b>Total</b>
Saldo inicial em 1 de Janeiro	71 456,77	740,09	1 840,04	74 036,90
Compras	267 307,13		195,54	267 502,67
Reclassificação e regularização de inventários	(26 764,18)	(330,03)	(1 840,04)	(28 934,25)
Saldo final em 31 de Dezembro	32 051,75	409,50		32 461,25
Custo do período	<b>(279 947,97)</b>	<b>(0,56)</b>	<b>(195,54)</b>	<b>(280 144,07)</b>

Registou-se uma redução no ano de 2020 no custo das existências vendidas e matérias-primas consumidas, em linha com a redução das vendas. Os valores mais relevantes estão associados às quebras de atividade da ARCIL Madeiras e do PARQUE.

## 25. Fornecimentos e serviços externos

Os fornecimentos e serviços externos nos períodos findos em 31 de dezembro de 2020 e de 2019, são detalhados da seguinte forma:

	<b>31-dez-2020</b>	<b>31-dez-2019</b>
Subcontratos	4 481,14	18 357,67
Serviços especializados	<b>603 943,01</b>	<b>735 580,46</b>
Trabalhos Especializados	35 496,66	27 155,29
Publicidade e Propaganda	1 332,45	2 227,06
Vigilância e Segurança	5 535,46	2 438,34
Honorários	466 997,39	612 476,35
Comissões		114,00
Conservação e Reparação	94 573,55	91 169,42
Outros	7,50	
Materiais	<b>48 746,24</b>	<b>81 805,68</b>
Energia e fluídos	<b>154 261,41</b>	<b>201 674,23</b>
Deslocações, estadas e transportes	<b>15 710,50</b>	<b>48 433,79</b>
Serviços diversos	<b>223 556,30</b>	<b>240 477,43</b>
Rendas e Alugueres	123 817,29	128 241,99
Comunicações	20 394,41	28 823,26
Seguros	24 360,49	23 195,79
Contencioso e Notariado	904,68	1 027,84
Despesas de representação	-	3 444,30
Limpeza, higiene e conforto	51 111,86	41 344,12
Outros	2 967,57	14 400,13
Conferencias e Seminários		
Encargos com alimentação	148 786,15	202 082,51
Encargos com a saúde de utentes	5 629,30	4 808,23
	<b>1 205 114,05</b>	<b>1 533 220,00</b>

Inclui-se nesta rúbrica os principais gastos de funcionamento, dos quais destacamos o seguinte:

Globalmente, constata-se um decréscimo de cerca 21.40 % em relação a 2019, destacando-se as seguintes variações, como sendo as mais relevantes:

- ✓ Diminuição da rúbrica *Subcontratos* deve-se à cessação de subcontratação de serviços de catering no Restaurante Parque;
- ✓ A diminuição evidenciada na conta de *honorários* deve-se à suspensão das atividades formativas no âmbito da Formação Profissional bem como encerramento do CATL e Café Parque;
- ✓ Diminuição na rubrica *Energia e fluídos* resulta do novo contrato celebrado em outubro de 2019 com a EDP, da redução da taxa de IVA no consumo de energia e da redução do consumo de combustíveis derivado à diminuição de KM percorridos devido à situação pandémica;
- ✓ Diminuição das *Rendas e Alugueres* resulta do facto de em 2019 se ter alugado equipamento de som, para o 8º Festival Nacional da Canção para Pessoas com Deficiência Intelectual;
- ✓ A rubrica *Comunicações* diminuiu devido, essencialmente, à celebração de novo contrato com operadora;
- ✓ *Outras rubricas* – resulta essencialmente da redução de algumas atividades durante o período de confinamento e consequentemente redução de gastos associados.

## 26. Gastos com o pessoal

A repartição dos gastos com o pessoal nos períodos findos em 31 de dezembro de 2020 e de 2019 foi a seguinte:

	<u>31-dez-2020</u>	<u>31-dez-2019</u>
Remunerações do pessoal	2 625 412,83	2 597 943,47
Indemnizações	4 539,06	12 828,12
Encargos sobre remunerações	497 562,84	516 311,82
Seguros	23 901,95	23 256,17
Outros gastos com pessoal	49 332,69	35 972,27
	<u><b>3 200 749,37</b></u>	<u><b>3 186 311,85</b></u>

Nesta rubrica verifica-se que os gastos com pessoal em relação ao ano anterior registaram um aumento de 0,45 %,

o qual justifica-se da seguinte forma:

- Aumento do Salário Mínimo Nacional em 1,06 % (de 600€ para 635€);
- Atualização de salários enquadrados na Tabela da CNIS/2020;
- Houve 17 admissões por substituição de quadro, para reforço temporário de equipas, por conversão de contrato e novos quadros;
- Houve 25 saídas por razões de reforma, iniciativa própria e cessação de contrato de trabalho;
- Verificou-se também um aumento de gastos, por via do reconhecimento de férias e subsídio de férias a pagar em 2021, justificado pelo acréscimo de valor do quadro salarial;
- Por sua vez verificou-se uma diminuição do pagamento dos subsídios de turno e horas extras por motivo de suspensão de atividades de colaboradores em Regime de Emprego Protegido, a prestar serviços em empresas.

O número médio de funcionários no período de 2020 e 2019, bem como no final dos respetivos períodos foram os seguintes:

	<u>31-dez-2020</u>	<u>31-dez-2019</u>
Numero médio de funcionários no período	231	231
Numero de funcionários no final do período	224	236



## 27. Outros rendimentos

Os outros rendimentos, nos períodos findos em 31 de dezembro de 2020 e de 2019, foram como segue:

	<b>31-dez-2020</b>	<b>31-dez-2019</b>
Rendimentos suplementares (i)	23 600,37	19 439,56
Descontos de pronto pagamento obtidos	213,89	44,44
Rendimentos Apoios Financeiros - INR, I.P.	10 145,47	26 176,67
Rendimentos e ganhos nos restantes ativos financ	60,31	149,52
Rendimentos e ganhos em investimentos	405,76	1 394,23
Outros rendimentos e ganhos (ii)	68 577,17	75 143,26
	<b>103 002,97</b>	<b>122 347,68</b>

i) Rendimentos Suplementares	<b>31-dez-2020</b>	<b>31-dez-2019</b>
Aluguer de Equipamento	1 269,46	8 936,85
Outros Rendimentos:	22 330,91	10 502,71
Angariação de Fundos	-	1 958,10
Recuperação Despesas c/Transporte	280,39	1 928,63
Campanha Pirilampo	88,00	1 114,00
Energia Fotovoltaica	3 101,11	3 713,23
Outros	18 861,41	1 788,75
	<b>23 600,37</b>	<b>19 439,56</b>

ii) Outros Rendimentos	<b>31-dez-2020</b>	<b>31-dez-2020</b>
Correções Relativas a Períodos Anteriores	7 575,75	16 874,53
Imputação de Subsídios para Investimento	56 896,67	52 722,92
Outros	23 698,84	22 434,08
Doações para investimentos	33 197,83	30 288,84
Outros Não Especificados	4 104,75	5 545,81
	<b>68 577,17</b>	<b>75 143,26</b>

O aumento da rubrica Rendimentos Suplementares em 4 160,81 € resulta do reconhecimento dos abonos e bonificações recebidos da Segurança Social e que em 2019 estavam reconhecidos na rubrica de prestação de serviços.

Os projetos INR não foram executados como previsto devido à situação pandémica em que não se realizaram algumas atividades.

## 28. Outros gastos

Os outros gastos e perdas, nos períodos findos em 31 de dezembro de 2020 e de 2019, foram como segue:

	<u>31-dez-2020</u>	<u>31-dez-2019</u>
Impostos	9 905,87	10 862,08
Descontos de pronto pagamento concedidos	2 548,15	4 009,02
Perdas em Inventários - Quebras		200,38
Gastos e perdas em invest. não financeiros		317,98
Outros gastos e perdas	47 218,50	71 535,38
Correções Relativas a Períodos Anteriores	35 703,09	56 264,93
Donativos	4 270,92	6 714,49
Quotizações	5 314,75	4 195,35
Multas e Penalidades	714,00	-
Outros Gastos e perdas	1 215,74	4 360,61
Gastos c/ Apoios Financeiros	458 300,39	321 049,60
Formandos/CEI - Bolsas	289 944,54	155 733,76
Formandos/CEI - Alimentação	91 104,81	81 371,43
Formandos/CEI - Subsídio de Deslocação	29 862,75	24 348,73
Gratificações e Estímulos a Utentes	37 373,83	46 636,53
Gastos c/ Treino Social	3 135,00	4 370,00
Formandos - Outros	6 879,46	8 589,15
	<b><u>517 972,91</u></b>	<b><u>407 974,44</u></b>

A rubrica “Impostos”, corresponde a 8 395,17 € de IMI dos prédios não isentos localizados em Santa Rita – Lousã, Pampilhosa da Serra e na aldeia da Silveira. O remanescente refere-se a outras taxas de inspeção de equipamentos e instalações.

Nos outros gastos, destacam-se:

- As correções de exercícios anteriores, resultam, essencialmente, do reconhecimento de retroativos de diuturnidades de colaboradores que se reformaram. Regularização da estimativa do valor pago ao ISS respeitante às TSU das entidades contratantes, previsão da consignação do IRS do ano anterior, bem como regularização do saldo do projeto da formação profissional.
- A redução dos gastos com bolsas e outros apoios a formandos e relacionados principalmente com o término/início de cursos, na transição de candidaturas da formação profissional e atraso na abertura de alguns cursos motivado pela pandemia, bem como pela quebra de assiduidade.

## 29. Gastos/reversões de depreciação e de amortização

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2020 e de 2019, os gastos com depreciações e amortizações apresentavam-se:

	<u>31-dez-2020</u>			<u>31-dez-2019</u>		
	Gastos	Reversões	Total	Gastos	Reversões	Total
Ativos fixos tangíveis	118 428,11	-	118 428,11	116 691,84	-	116 691,84
Ativos intangíveis	6 529,09	-	6 529,09	5 131,97	-	5 131,97
	<b><u>124 957,20</u></b>	<b><u>-</u></b>	<b><u>124 957,20</u></b>	<b><u>121 823,81</u></b>	<b><u>-</u></b>	<b><u>121 823,81</u></b>

O aumento de gastos nesta rubrica deve-se ao facto do aumento dos bens do activo fixo tangível, resultado de aquisições no ano 2020.

### 30. Resultados financeiros

Os resultados financeiros, nos períodos de 2020 e de 2019, tinham a seguinte composição:

	<u>31-dez-2020</u>	<u>31-dez-2019</u>
<b>Juros e rendimentos similares obtidos</b>		
Juros obtidos	-	-
Dividendos obtidos	-	-
Outros rendimentos similares	-	-
	-	-
<b>Juros e gastos similares suportados</b>		
Juros suportados	7 088,26	15 692,42
Outros gastos e perdas de financiamento	4 980,41	8 021,04
	<b>12 068,67</b>	<b>23 713,46</b>
<b>Resultados financeiros</b>	<b>(12 068,67)</b>	<b>(23 713,46)</b>

Nesta rubrica verifica-se uma diminuição dos encargos financeiros, relacionada com as moratórias concedidas pelos bancos no âmbito da pandemia COVID-19.

### 31. Impostos sobre o rendimento

Nos termos da Declaração de 12 de janeiro de 1990, é concedida a isenção de IRC para todos os rendimentos comerciais e industriais diretamente derivados do exercício das atividades desenvolvidas no âmbito dos seus fins estatutários, capitais, prediais e ganhos de mais-valias.

De acordo com a legislação em vigor, as declarações fiscais estão sujeitas a revisão e correção por parte das autoridades fiscais durante um período de quatro anos (cinco anos para a Segurança Social), exceto quando tenham havido prejuízos fiscais, tenham sido concedidos benefícios fiscais, ou estejam em curso inspeções, reclamações ou impugnações, casos estes em que, dependendo das circunstâncias, os prazos são alongados ou suspensos.

### 32. Eventos subsequentes

Não são conhecidos à data quaisquer eventos subsequentes, com impacto significativo nas Demonstrações Financeiras de 31 de dezembro de 2020.

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

No entanto, foi decretado um novo confinamento no início de 2021 devido à pandemia Covid-19, e o início do período de desconfinamento, não sendo expectável que a situação pandémica coloque em causa a continuidade das operações da Instituição.

### 33. Passivos Contingentes e garantias prestadas

#### Passivos Contingentes

A A.R.C.I.L., através do processo n.º 786/15.8BECBR propôs no Tribunal Administrativo e Fiscal de Coimbra uma ação administrativa especial contra o Instituto da Segurança Social, IP, tendo em vista a impugnação do ato que determinou a reposição de comparticipações financeiras pagas no âmbito dos acordos de cooperação para a resposta de Lar Residencial, nos anos de 2009 e 2010, no valor de 93 094,00 €.

Segundo informação obtida, o processo encontra-se a aguardar julgamento e a Direção tem expectativas fortes de que irá ganhar a ação, pelo que não se constituiu qualquer provisão relativamente ao montante que falta restituir a favor da Segurança Social.

Na sequência de um acidente ocorrido com um formando em instalações da ARCIL, Processo n.º 1676/20.8 T8CBR, ainda se considera prematuro definir qual o desfecho para o mesmo, bem como mensurar a obrigação, caso exista, com fiabilidade, pelo que não foi constituída qualquer provisão. Acresce informar que o acidente esta coberto por um seguro de acidentes pessoais.

#### Garantias prestadas:

##### Por Instituições de Crédito e Garantia Mútua;

Entidade:	Beneficiário	N.º Garantia Autónoma	Valor		
			Inicial	31-dez-2020	31-dez-2019
GARVAL - Soc. Garantia Mútua, SA.	C.G.D.	2016.00560	210 000,00	141 400,73	145 833,37
GARVAL - Soc. Garantia Mútua, SA.	EUROBIC	2019,01737	42 500,00	34 361,71	37 978,70
			<b>252 500,00</b>	<b>175 762,43</b>	<b>183 812,07</b>

#### Continuam ativas:

1. A garantia autónoma n.º 2016.00560, no valor de 210 000,00 €, correspondente a 70% do financiamento, prestada pela Garval, SA., a favor da C.G.D. como garante do contrato de financiamento através da linha de crédito PME CRESCIMENTO 2015, no valor de 300 000,00 €.  
 Em 31/12/2020, devido à amortização do financiamento, a mesma foi reduzida proporcionalmente para o valor de 141 400,73 €.
2. Nova garantia autónoma n.º 2019.01737, no valor de 42 500,00 €, correspondente a 50% do financiamento, prestada pela Garval, SA., a favor do EUROBIC, como garante do contrato de financiamento da linha especial de fundo de maneiio, no valor de 85 000,00 €.  
 Em 31/12/2020, devido à amortização do financiamento, a mesma foi reduzida proporcionalmente para o valor de 34 361,71 €.

Pela A.R.C.I.L.;

Artigo / Livrança		Valor Patrimonial	Beneficiário	VALOR GARANTIDO
U - 7131 (Quinta do Hospício)	U - 7131	1 318 943,20 €	C.G.D.	500 000,00 €
R - 6465 (provém do 2869 - Qta	R - 6465	113,63 €	C.G.D.	400 000,00 €
LIVRANÇA EM BRANCO	LIVRANÇA S/AVAL	- €	BIC	200 000,00 €
LIVRANÇA EM BRANCO	LIVRANÇA S/AVAL	- €	BPI	50 000,00 €
LIVRANÇA EM BRANCO	LIVRANÇA S/AVAL	- €	NOVOBANCO	150 000,00 €
LIVRANÇA EM BRANCO	LIVRANÇA S/AVAL	- €	GARVAL, SA	141 400,73 €
LIVRANÇA EM BRANCO	LIVRANÇA S/AVAL	- €	GARVAL, SA	34 361,71 €
LIVRANÇA EM BRANCO	LIVRANÇA S/AVAL	- €	C.G.D.	150 000,00 €

Os valores indicados estão como garantes dos financiamentos contraídos através de mútuos, linhas de crédito e contas correntes utilizadas ou a utilizar.

### 34. Informações exigidas por diplomas legais

Nos termos do artigo 210.º do Código Contributivo, publicado pela Lei n.º 110/2009, de 16 de setembro, a A.R.C.I.L. informa que a situação contributiva perante a Segurança Social se encontra regularizada, dentro dos prazos legalmente estipulados.

Nos termos do Decreto-Lei n.º 534/80 de 7/11, informa-se que em 31 de dezembro de 2020 não existem dívidas em mora ao Estado nem valores processados e não pagos aos Trabalhadores.

De acordo com o preconizado na alínea b) do artigo 66º-A do CSC e modelo de Anexo das ESNL, informa-se que foram faturados no ano de 2020 pela SROC, a quantia de 5 289 € com IVA incluído, a título de honorários para a revisão legal das contas anuais.

### 35. Data de autorização para emissão

As demonstrações financeiras do período findo em 31 de dezembro 2020 foram aprovadas pela Direcção e autorizadas para emissão em 25 de maio de 2021.

## 6. CONCLUSÃO

---

O ano de 2020 foi um ano deveras atípico, com a declaração em março da pandemia COVID-19 que afetou a ARCIL a todos os níveis.

Teve implicações financeiras, com quebras significativas da atividade económica e de rendimentos nos diversos programas e negócios sociais implicando que, de forma a manter o equilíbrio orçamental e a estabilidade financeira, ao longo do ano fossem necessários diversos ajustamentos à despesa e ao investimento, verificando-se a incapacidade de fazer todos os investimentos necessários em infraestruturas, equipamentos e recursos humanos.

Houve um enorme impacto negativo a nível do bem-estar das pessoas – utentes, famílias e colaboradores – provocando ansiedade, desmotivação e insegurança. Muitos colaboradores foram abrangidos por medidas como “lay-off” e “apoio à retoma progressiva”. Vários prestadores de serviços viram as suas áreas de atividade suspensas ou muito reduzidas, durante meses, com a consequente quebra dos seus rendimentos

Diversas áreas de reabilitação estiveram encerradas durante meses, como o CAO, a Formação Profissional, o CATL, e negócios, como o Bar do Parque e o Centro de Serviços Manipulados, tiveram que temporariamente encerrar a atividade.

Também as atividades planeadas sofreram múltiplos ajustes. Houve necessidade de proceder a intervenções nas equipas de trabalho, nas atividades, nos espaços e equipamentos, adequando-os aos requisitos da DGS.

Apesar de todos os constrangimentos, a ARCIL nunca perdeu o foco na sua Missão e na Qualidade dos serviços prestados. Mantivemos a preocupação com a sustentabilidade da ARCIL e a nossa estratégia continuou a assentar na promoção de uma cultura organizacional de rigor, profissionalismo e espírito de equipa, na eficiência de funcionamento de serviços e unidades, na comunicação externa do valor dos produtos e serviços prestados, na comunicação interna entre departamentos e profissionais de Reabilitação e de Gestão, e na agregação e envolvimento dos colaboradores, fundamentais à melhoria contínua e a um desempenho de excelência.

Ao longo do ano aumentou o nível de cumprimento das Regras da Contratação Pública e, dentro das limitações já referidas, foi reforçado o investimento no sistema de Segurança e Saúde no Trabalho e na requalificação de espaços. Arrancou também um novo projeto, o SOCIAL LEAPFROG, em parceria com a NOVA SBE, a PWC e a V&A, que, pelo valor das entidades envolvidas, acreditamos trará benefícios para a ARCIL, garantindo apoio na reestruturação dos processos de funcionamento, na procura da eficiência com cumprimento de normas e regulamentos. A nível de recursos humanos continuou o esforço de reconversão de contratos de trabalho.

Unidades como a ARCIL-LAV, ARCIL-AGRO e ARCIL-VERDE aumentaram a atividade, apesar do ambiente adverso.

Deu-se o arranque efetivo do projeto RECINCLUSA, e teve continuidade a participação ativa em projetos europeus do ERASMUS+. Equipas da Formação Profissional e do Centro de Recursos estiveram envolvidas na construção de um novo modelo de Qualificação Profissional de Pessoas com Deficiência.

Proseguiu o trabalho com vista a tornar realidade no futuro próximo a construção dos novos lares residenciais, e da requalificação do edifício do Lar de Apoio, que são uma necessidade e uma prioridade, pois permitirão criar maior eficiência, bem como condições de trabalho e de vida mais dignas, para os utentes e colaboradores.

Embora ao longo do ano tenham sido apoiadas mais 75 pessoas que em 2019 (aumento de 5%), a taxa de execução dos Planos Individuais foi muito inferior à meta proposta: 71% vs 83%. Este resultado explica-se pelas contingências da pandemia sentidas sobretudo nos alunos apoiados pelo CRI, nos residentes do Lar de Apoio e nos utentes do CAO, relativamente aos quais não foi possível implementar grande parte das ações previstas. Foram tempos extremamente difíceis para o bem-estar dos nossos utentes, confinados durante tantos meses, e a diminuição nos apoios implicou também perda de competências em muitas pessoas.

Mas é nestes momentos difíceis que muitas vezes se revela o melhor que há em nós, e destacamos a forma como a ARCIL, enquanto um todo, soube reorganizar-se, adaptar-se e implementar as medidas necessárias para fazer face a esta situação. A Direção da ARCIL manifesta aqui o seu reconhecimento aos nossos profissionais, na forma como, com sacrifício, profissionalismo, e também coração, reagiram e respondem aos desafios e à adversidade destes tempos, de forma a evitar que males maiores assolassem a Instituição.

A Direção da ARCIL apresenta à Assembleia Geral a seguinte proposta:

1. Que seja aprovado o Relatório de Atividades e Contas do exercício de 2020;
2. Que o Resultado líquido do exercício, no valor de €6874 seja aplicado na rubrica de Resultados Transitados.

ARCIL, junho de 2021

## ANEXOS

---

Parecer do Conselho Fiscal sobre o Relatório de Contas 2020

Certificado Legal de Contas