



RELATÓRIO  
ANUAL  
DE  
ATIVIDADES  
E  
CONTAS

2020



Aprovado em Reunião  
do Conselho de  
Administração a  
29 / 06 / 2021

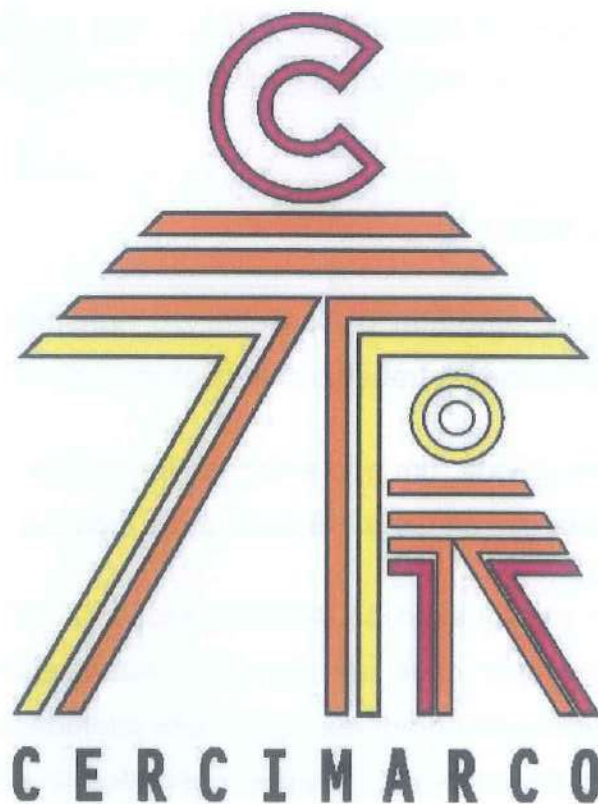
Aprovado em Reunião  
da Assembleia Geral a  
30 / 06 / 2021

CERCIMARCO



Tornando fácil o que não é difícil!

COOPERATIVA PARA A EDUCAÇÃO E REABILITAÇÃO DE CRIANÇAS INADAPTADAS, C.R.L.



## RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES

2020



Constituída a 15 de Janeiro de 1987  
Pessoa Coletiva de Utilidade Pública • Equiparada a IPSS (Cooperativa de Solidariedade Social)  
Rua da Foufa, n.º182 • 4630-011 Avesadas (SEDE)  
Tel.: 255 521 094 • Fax: 255 521 193 • E-mail: geral@cercimarco.pt • www.cercimarco.pt

No cumprimento dos Estatutos da **CERCIMARCO – Cooperativa para a Educação e Reabilitação de Crianças Inadaptadas, C.R.L.**, vem o Conselho de Administração apresentar aos seus sócios o Relatório de Atividades e Contas relativos ao exercício do ano 2020.

## 1. APRECIÇÕES INICIAIS:

No final de cada ano de atividade o Conselho de Administração procura efetuar uma retrospectiva e avaliação de todo o trabalho desenvolvido pela CERCIMARCO.

O ano de 2020 foi, sem dúvida, um ano extremamente difícil e desafiante para a vida de todos nós, devido à pandemia de Covid-19 que assola o país e mundo há mais de um ano.

Para a CERCIMARCO não foi exceção. Atenta à situação, a CERCIMARCO implementou Planos de Contingência para cada um dos seus estabelecimentos, com o objetivo de proteger os seus clientes e colaboradores, tendo sido adotadas todas as medidas possíveis para mitigar os riscos de contágio. Fomos obrigados a efetuar um sem número de adaptações e alterações à estratégia e aos procedimentos de toda a Instituição, necessárias ao cabal funcionamento de todas as respostas sociais, desde a adaptação de horários de trabalho e de funcionamento e a adaptação física dos espaços, até à adaptação das próprias atividades, dando maior ênfase às atividades de interior, em detrimento das exteriores, tendo sido muitas delas necessariamente canceladas (por exemplo: no que respeita às iniciativas de angariação de fundos, só foi possível realizar o Almoço do 33.º Aniversário, no mês de janeiro, na Casa dos Picotos, Avessadas).

Pese embora todas as condicionantes com que nos deparámos durante o ano 2020, as atividades desenvolvidas tiveram sempre em conta critérios de eficiência, eficácia, qualidade e excelência, tendo em vista a sustentabilidade financeira da CERCIMARCO e o reconhecimento do trabalho da Instituição por parte da comunidade.

A importância da capacitação da gestão global da Instituição, num ano de extrema exigência, e a valorização de todos os clientes, colaboradores, fornecedores e parceiros, continuaram, pois, a ser uma aposta de toda a organização, promovendo continuamente

Handwritten signature and initials in blue ink.

uma gestão cuidada e sustentada da sua atividade e da melhoria contínua dos seus procedimentos e dos serviços prestados.

Finalmente, refira-se que, ainda assim, os resultados económico-financeiros do exercício do ano 2020 foram muito positivos, tendo os gastos totalizado o valor de 1.022.140,50€ e tendo os rendimentos totalizado o valor de 1.052.746,91€, o que determina um resultado positivo no valor de 30.606,41€, valor que deverá ser transferido para Resultados Transitados.

## 2. FORMULAÇÃO ESTRATÉGICA

### 2.1 Missão

Desenvolver respostas ajustadas às necessidades das pessoas com deficiência ou com problemas de inserção socioprofissional, promovendo a qualidade de vida, a integração social e a autonomia dos indivíduos, em parceria com a comunidade local, tornando-a numa comunidade progressivamente mais inclusiva e integradora.

### 2.2 Visão

Ser uma IPSS de referência na comunidade, proporcionando respostas sociais inovadoras e diversificadas dirigidas às pessoas mais vulneráveis e prestar um serviço de excelência na área da deficiência, sensibilizando a comunidade para o respeito pelas diferenças individuais e para a igualdade de oportunidades.

### 2.3 Valores

- Solidariedade
- Centrada na pessoa
- Responsabilidade social
- Igualdade de oportunidade
- Qualidade
- Inovação e competência

### 2.4 Política Integrada de Gestão

#### Política da Qualidade

O Conselho de Administração da CERCIMARCO tem a clara intenção que a Qualidade seja o fio condutor da cultura organizacional, traduzindo-se na melhoria contínua dos serviços prestados.

É pois neste contexto, no entendimento da Qualidade como uma filosofia de Instituição virada para a satisfação dos seus clientes, internos e externos, e para a otimização das

## **Política da Melhoria Contínua**

A CERCIMARCO está orientada para a melhoria contínua na prestação dos serviços, para a otimização das condições operacionais da Instituição e para a satisfação dos seus clientes e partes interessadas, adotando práticas inovadoras, estratégias de comunicação e divulgação eficazes, qualificando dos seus colaboradores e promovendo a participação ativa de todos os intervenientes.

## **Política de Orientação para os Resultados**

A CERCIMARCO tem vontade e compromisso em alcançar e superar as metas definidas, utilizar de forma eficiente os recursos e gerar valor para os seus clientes e partes interessadas. Utiliza mecanismos quantitativos para o acompanhamento do desempenho da instituição nas suas vertentes interna e externa (qualidade dos serviços prestados, impacto na vida dos clientes, desempenho de colaboradores e resultados financeiros, parcerias), como parte integrante do processo da melhoria contínua.

## **Política da Abrangência**

A CERCIMARCO considera, na prestação de serviços, o cliente como um todo, identificando e respeitando todos os aspetos da sua vida.

A CERCIMARCO procura responder, a cada momento, a todas estas necessidades, assegurando um contínuo na prestação de serviços, procurando as respostas/ soluções junto das suas partes interessadas (parceiros, comunidade, família).

## **Política Orientação para o Cliente**

A CERCIMARCO considera o Cliente como fulcral na sua estratégia, através de uma intervenção focalizada na pessoa, nos seus sonhos, necessidades e expectativas, respeitando o seu modelo de qualidade de vida, o seu contributo individual, desde o planeamento das atividades e serviços até à sua avaliação e revisão.

condições operacionais da organização, que a CERCIMARCO baseia a sua Política da Qualidade nos seguintes princípios:

- a) Todas as partes interessadas são sempre envolvidas na persecução da missão da CERCIMARCO e na promoção da crescente Qualidade de Vida dos seus clientes.
- b) Os clientes, os parceiros e a comunidade são acompanhados relativamente às suas necessidades e expectativas, através da sua contínua auscultação, de forma a promover uma adequada resposta às mesmas.
- c) Os colaboradores da CERCIMARCO são constantemente motivados para melhorar os níveis de Qualidade dos serviços prestados e cumprimento dos requisitos aplicáveis.
- d) Aos fornecedores da CERCIMARCO é constantemente exigido o rigoroso cumprimento das especificações aplicáveis aos serviços por eles prestados e produtos por eles fornecidos.
- e) O Conselho de Administração da CERCIMARCO é o primeiro responsável pela Qualidade dos serviços prestados pela organização, assegurando a concretização dos princípios atrás enunciados.

## **Política para os Colaboradores**

A CERCIMARCO considera os seus colaboradores como um vetor decisivo para o cumprimento da sua Missão e das suas Metas, adotando métodos e critérios de seleção expressos na Política de recrutamento.

Assegura a participação, a qualificação e a motivação de todos, valorizando o seu contributo individual e o seu desempenho, de forma a gerar o maior valor acrescentado para a satisfação dos clientes e dos próprios colaboradores.

Promove um ambiente seguro, protegendo os colaboradores de eventuais riscos profissionais.

## **Política da Participação**

A CERCIMARCO promove ativamente a participação e o envolvimento dos seus clientes na vida da Instituição, mobilizando todos os colaboradores para o reforço das capacidades de decisão e autonomia dos mesmos.

A CERCIMARCO fomenta os princípios da sociedade aberta e inclusiva com todas as partes interessadas.

## **Política das Parcerias**

A CERCIMARCO atua e procura constantemente desenvolver parcerias para responder às necessidades de recursos existentes, aumentar a capacidade de resposta da Instituição, promover a inovação e um contínuo de serviços aos clientes (atuais e futuros)

A CERCIMARCO acredita que as parcerias são essenciais para a promoção da inclusão social através da participação dos clientes em diferentes contextos e para o desenvolvimento de uma imagem positiva das pessoas com deficiência.

O trabalho em parceria contribui para uma gestão mais aberta, participativa e transparente.

## **Política da Ética**

A Ética da CERCIMARCO resulta, antes de mais, da ética dos seus colaboradores, que devem seguir um conjunto de normas e princípios de conduta, consubstanciando um padrão de comportamento irrepreensível, quer internamente, quer no seu relacionamento com os clientes, parceiros, comunidade e entidades financiadoras.

O Código de Ética é o instrumento que expressa o seu compromisso com os padrões éticos, em linha com a cultura e a boa imagem da Instituição.

## **Política dos Direitos**

A CERCIMARCO compromete-se a promover a defesa dos direitos das pessoas com deficiência, adotando a Convenção dos direitos das Pessoas com deficiência.



Pauta a sua atuação pelo respeito da dignidade de todas as pessoas, assegurando igualdade de oportunidades e a não discriminação, respeito pela privacidade e confidencialidade.

Os serviços prestados aos nossos clientes são estabelecidos em função dos sonhos e necessidades de cada um através da sua participação activa e escolha informada.

## **Política da Liderança**

A CERCIMARCO apresenta uma orientação clara para o cumprimento da missão, envolvendo toda a organização, através de uma comunicação eficaz, na promoção da Instituição como referência na comunidade;

Procura realizar a sua Visão, através da procura, com todas as partes interessadas, de projetos inovadores e diversificados para responder às necessidades e expectativas existentes, de forma sustentável.

Está orientada para a melhoria contínua dos serviços prestados, com a aposta na qualificação dos recursos humanos, beneficiação das infraestruturas e equipamentos, desenvolvimento de parcerias e envolvimento na comunidade.

d

Handwritten signature and initials in blue ink.

### 3. EQUIPAMENTOS SOCIAIS E ÁREAS DE INTERVENÇÃO/SERVIÇOS:

Do programa de ações desenvolvido, passamos a apresentar e definir os principais equipamentos sociais e áreas de intervenção da CERCIMARCO:

#### 3.1 Centro de Atividades Ocupacionais (C.A.O.) de Avessadas

Equipamento Social, em funcionamento nas instalações do edifício Sede da CERCIMARCO, na freguesia de Avessadas e Rosém, destinado ao desenvolvimento de atividades para jovens e adultos, a partir dos 16 anos de idade, com deficiência grave, tendo como objetivos: Estimular e facilitar o desenvolvimento das capacidades; promover estratégias de reforço de autoestima e de autonomia pessoal e social; privilegiar a interação com a família e com a comunidade, no sentido da integração social das pessoas com deficiência; e promover o encaminhamento, sempre que possível, para programas adequados de integração socioprofissional.

O funcionamento, melhoria e alargamento deste centro tem sido, desde sempre, uma das prioridades deste Conselho de Administração.

Exemplo disso é a elaboração e apresentação de um projeto ao Programa PARES 3.0 - Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais – 3.ª Geração, para Ampliação e Remodelação do CAO de Avessadas, para 49 clientes, e construção de um novo Lar Residencial, para 24 clientes. Este será um projeto que, mesmo financiado a 80% pelo PARES 3.0, exigirá um enorme esforço financeiro da Instituição para poder responder à parte da comparticipação privada - que se prevê em mais de 400.000,00€ - e que só se tornará possível com o envolvimento de toda a comunidade e o apoio dos vários parceiros da CERCIMARCO.

De forma a colmatar lacunas nos Recursos Humanos do C.A.O. de Avessadas, mas também no C.A.O. de Alpendorada, provocadas pelas ausências resultantes da pandemia, baixas médicas e férias, foi apresentada e aprovada uma candidatura à MARESS – Medida Apoio ao Reforço de Emergência de Equipamentos Sociais e de Saúde, para a integração de 4 Ajudantes Familiares.



## 3.2 Complexo CERCIMARCO de Alpendorada

Este equipamento integra as seguintes Respostas Sociais: Lar Residencial para 16 clientes; Centro de Atividades Ocupacionais, acoplado, para 30 clientes; e Serviço de Apoio Domiciliário para pessoas com deficiência/incapacidade, para 30 clientes.

### 3.2.1 Lar Residencial

O Lar Residencial de Alpendorada é um equipamento que visa promover o apoio social e residencial para as famílias de jovens e adultos com deficiência, com idades superiores a 16 anos, que se encontrem impossibilitadas de lhes prestar os cuidados básicos.

Está integrado com as outras respostas da CERCIMARCO de modo a garantir abrangência dos serviços e acompanhamentos prestados, nomeadamente, com o Centro de Atividades Ocupacionais de Alpendorada.

Tem como objetivos: Proporcionar alojamento a pessoas com deficiência, com idades superiores a 16 anos, como recurso complementar ao apoio familiar; Promover o desenvolvimento e/ou manutenção da autonomia pessoal e social; Proporcionar o bem-estar físico e psicológico necessário ao seu equilíbrio global; Proporcionar períodos de lazer e entretenimento; Facilitar o seu processo de integração social; Fomentar a sua participação ativa nas decisões de carácter pessoal; Promover o *empowerment* dos clientes; Garantir a melhoria da qualidade de vidas das pessoas com deficiência e incapacidades.

O Lar Residencial tem uma capacidade máxima para 16 clientes, encontrando-se totalmente preenchido. O apoio por parte da Segurança Social a esta resposta social em acordo de cooperação é de 15 clientes.

De forma a colmatar lacunas nos Recursos Humanos no Lar Residencial, provocadas pelas ausências resultantes da pandemia, baixas médicas e férias, foi apresentada e aprovada uma candidatura à MARESS – Medida Apoio ao Reforço de Emergência de Equipamentos Sociais e de Saúde, para a integração de 4 Ajudantes Familiares.

cf  
am  
[Handwritten signature]

### 3.2.2 Centro de Atividades Ocupacionais (C.A.O.) de Alpendorada, acoplado

O Centro de Atividades Ocupacionais de Alpendorada é uma resposta social integrada no "Complexo CERCIMARCO de Alpendorada", funcionando, inclusivamente, como resposta completa ao Lar Residencial, de forma a garantir a continuidade e abrangência dos serviços necessários à melhoria da qualidade de vida dos seus clientes.

O C.A.O. de Alpendorada tem uma capacidade máxima para 30 clientes. O apoio por parte da Segurança Social a esta resposta social em acordo de cooperação é de 28 clientes.

Em 2019, tendo em conta o insuficiente e já muito envelhecido parque automóvel da CERCIMARCO (a média de idades das viaturas para o transporte dos clientes era de 13 anos, existindo viaturas com 17 e 19 anos e outras duas com mais de 20), o Conselho de Administração apresentou uma candidatura ao Fundo de Socorro Social para aquisição de duas novas viaturas de 9 lugares. No entanto, a resposta ao pedido só foi positiva para a aquisição de uma viatura de 9 lugares, tendo sido atribuído um apoio financeiro no valor de 20.400,00€. Assim, a viatura foi adquirida para o C.A.O. de Alpendorada em novembro de 2020, através de um Procedimento de Consulta Prévia e pelo valor de 23.064,00€. Entretanto, no seguimento de um pedido de apoio feito à Câmara Municipal de Marco de Canaveses para cobrir o valor da diferença, foi-nos atribuído um subsídio no valor de 5.000,00€.

Como já referido em cima, de forma a colmatar lacunas nos Recursos Humanos do C.A.O. de Alpendorada, mas também no C.A.O. de Avesadas, provocadas pelas ausências resultantes da pandemia, baixas médicas e férias, foi apresentada e aprovada uma candidatura à MARESS – Medida Apoio ao Reforço de Emergência de Equipamentos Sociais e de Saúde, para a integração de 4 Ajudantes Familiares.

Foi, ainda, apresentada e aprovada uma candidatura à Medida Estágios Profissionais do IEFP, para a integração de 1 Psicólogo Estagiário, que, no entanto, só teve início já no ano 2021.

Refira-se ainda que, no seguimento do Decreto-Lei n.º10-A/2020, de 13 de março, os Centros de Atividades Ocupacionais de Aveddas e de Alpendorada tiveram as suas atividades suspensas, devido à pandemia de COVID-19, a partir do dia 16 de março de 2020, tendo retomado a sua atividade presencial no dia 25 de maio de 2020.

### **3.2.3 Serviço de Apoio Domiciliário (S.A.D.) para Pessoas com Deficiência/Incapacidade**

O SAD para Pessoas com Deficiência/Incapacidade destina-se a prestar cuidados individualizados e personalizados no domicílio a indivíduos e famílias, que não possam assegurar, temporariamente, ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária.

Tem como objetivos: proporcionar apoio personalizado às pessoas com deficiência e/ou suas famílias no seu domicílio, por forma a criar condições facilitadoras de desenvolvimento global, assegurando-lhe cuidados de ordem física e apoio social, estabilidade emocional e vivência social; prevenir internamentos desnecessários; prevenir crises e a deterioração grave da situação pessoal ou familiar; promover as capacidades do utente estimulando-o para a autonomia possível; intervir na promoção de atividades de sensibilização à população (vizinhança, família alargada) que facilitem a plena integração do cidadão com deficiência.

Embora o SAD tenha capacidade máxima para 30 clientes, tem em Acordo de Cooperação com a Segurança Social apenas para 10 clientes. O Conselho de Administração aguarda, pois, a abertura de novas candidaturas ao Programa de Celebração ou Alargamento de Acordos de Cooperação para o Desenvolvimento de Respostas Sociais (PROCOOP), para, nesse âmbito, solicitar o alargamento do apoio por parte da Segurança Social a esta resposta social para 28 clientes. A 31 de dezembro de 2020 o SAD dava apoio a 15 clientes.

### 3.3 Centro de Atividades de Tempos Livres (CATL) de Vila Boa de Quires

O CATL de Vila Boa de Quires é um equipamento que tem por finalidade proporcionar atividades de lazer a crianças e jovens dos 6 aos 14 anos de idade, nos períodos disponíveis das suas responsabilidades escolares.

No CATL de Vila Boa de Quires foram desenvolvidas as áreas de Apoio ao Estudo, Expressão Plástica, Corporal, Dramática e Musical, Atividades Recreativas e Culturais, Ludoteca, Biblioteca, Videoteca, Informática, Jardinagem e Culinária.

Em 2020, devido à pandemia de COVID-19, verificou-se uma frequência média de apenas 10 crianças, muito abaixo da lotação máxima estabelecida, ou seja, 20 crianças. A 31 de dezembro de 2020 o número de crianças a frequentar o CATL de Vila Boa de Quires era apenas 8.

Refira-se ainda que, no seguimento do Decreto-Lei n.º10-A/2020, de 13 de março, os Centros de Atividades de Tempos Livres de Vila Boa de Quires teve as suas atividades suspensas, devido à pandemia de COVID-19, a partir do dia 16 de março de 2020, período em que o apoio às crianças foi dado à distância, através dos meio informáticos. A atividade presencial foi retomada no dia 1 de junho de 2020.

### 3.4 Protocolo de Rendimento Social de Inserção

Este é um Protocolo de Cooperação, celebrado no âmbito da medida de Rendimento Social de Inserção, entre a CERCIMARCO e o Centro Distrital de Segurança Social do Porto cuja função é assegurar o desenvolvimento de ações de acompanhamento dos beneficiários de RSI, compreendendo, nomeadamente: Elaboração do diagnóstico da situação familiar; Elaboração do relatório social; Negociação e elaboração do programa de inserção; e Execução e acompanhamento do programa de inserção.

Deste Protocolo de Colaboração tem resultado o financiamento das despesas de funcionamento em 5€/agregado familiar e de uma equipa técnica constituída por 1 assistente social, 1 educadora social, 1 psicóloga e 2 ajudantes de ação direta.

Ao longo do ano de 2020 foram acompanhados, em média, 186 agregados familiares/mês. De entre os processos em acompanhamento, foram efetuados contactos presenciais com os beneficiários, nomeadamente, 341 visitas domiciliárias e 287 atendimentos das técnicas. Foram contratualizados 192 Contratos de Inserção e cessados 20 processos.

### 3.5 Equipa Local de Intervenção Precoce – ELI Marco/Baião

Em outubro de 2016 foi assinado, ao abrigo do Sistema Nacional de Intervenção Precoce na Infância (SNIPI), um Acordo de Cooperação para a Intervenção Precoce na Infância (Tipologia I), entre a CERCIMARCO e o Instituto da Segurança Social, I.P./ Centro Distrital do Porto, que possibilitou a integração, a meio-tempo, na Equipa Local de Intervenção Precoce na Infância (ELI Marco/Baião) de 3 técnicos especializados, nomeadamente, 1 Psicólogo, 1 Terapeuta Ocupacional e 1 Terapeuta da Fala, e que previa o apoio a 60 crianças/famílias dos Concelhos de Marco de Canaveses e Baião. No entanto, a 31 de dezembro de 2020 o número de crianças apoiadas era de 55. Mas é ainda de referir que, ao longo do ano, foram apoiadas um total de, exatamente, 83 crianças e suas famílias.

Consciente da necessidade em rever o Acordo de Cooperação, o Conselho de Administração, tal como já fez em 2018 e em 2019, aguarda a abertura de novas candidaturas ao Programa de Celebração ou Alargamento de Acordos de Cooperação para o Desenvolvimento de Respostas Sociais (PROCOOP), para, nesse âmbito, solicitar o alargamento do apoio por parte da Segurança Social a esta resposta social.

A ELI é constituída por uma equipa pluridisciplinar, com base em parcerias institucionais, envolvendo vários profissionais: Educadores de Infância de IPI, Enfermeiros, Médicos de Família/Pediatra, Assistente Social, Psicólogo, Terapeuta da Fala e Terapeuta Ocupacional.

As funções da ELI são:

- Identificar as crianças e famílias imediatamente elegíveis para o SNIPI;

- Assegurar a vigilância às crianças e famílias que, embora não imediatamente elegíveis, requeiram avaliação periódica, devido à natureza dos seus fatores de risco e probabilidade de evolução;
- Encaminhar crianças e famílias não elegíveis, mas carenciadas de apoio social;
- Elaborar e executar o PIIP em função do diagnóstico da situação;
- Identificar necessidades e recursos das comunidades da sua área de intervenção, dinamizando redes formais e informais de apoio social;
- Articular, sempre que se justifique, com as comissões de proteção de crianças e jovens, com os núcleos da saúde de crianças e jovens em risco ou outras entidades com atividade na área da proteção infantil;
- Assegurar, para cada criança, processos de transição adequados para outros programas, serviços ou contextos educativos;
- Articular com os docentes das creches e jardins-de-infância em que se encontrem colocadas as crianças integradas em IPI.

### 3.6 Centro de Recursos para a Inclusão do Marco (CRI Marco)

Constitui objetivo geral do CRI Marco apoiar a inclusão das crianças e jovens com deficiências e/ou incapacidades, através da facilitação do acesso ao ensino, à formação, ao trabalho, ao lazer à participação social e à vida autónoma, promovendo o máximo potencial de cada um, em parceria com estruturas da comunidade. Decorrente deste Objetivo Geral, constituem objetivos específicos do CRI Marco: apoiar a elaboração, a implementação e monitorização de programas educativos individuais; promover e monitorizar processos de transição da escola para a vida pós escolar de jovens com deficiências e incapacidade; promover os níveis de qualificação escolar e profissional, apoiando as escolas e os alunos; e promover a participação social e a vida autónoma.

Em 2017 o Conselho de Administração apresentou uma candidatura para acreditação por parte da Direção-Geral de Educação do Centro de Recursos para Inclusão do Marco, tendo



ido aprovada em julho de 2017, o que, em princípio, deveria possibilitar a formalização de parcerias entre a CERCIMARCO e os Agrupamentos de Escolas do nosso concelho para utilização, por parte destes, do equipamento e da equipa técnica afeta ao mesmo (psicólogo e terapeutas). No entanto, a legislação que estabelece o novo regime jurídico da Educação Inclusiva, o D.L. n.º54/2018, de 6 de junho, não é clara e nem tão pouco garante o financiamento dos custos inerentes à afetação da equipa técnica e aos custos de funcionamento das referidas parcerias, pelo que, para o ano letivo de 2020/2021, o Conselho de Administração optou novamente por não estabelecer qualquer parceria no âmbito do seu CRI.

### 3.7 Gabinete de Atendimento ao Cliente e Famílias

Este gabinete tem por objetivo a informação, o aconselhamento e encaminhamento dos casos que a ele recorrem.

### 3.8 Outras Atividades

Para além das atividades atrás referidas, salientamos ainda a manutenção da colaboração com a Rede Social de Marco de Canaveses, a colaboração com a Comissão Social de Freguesia (CFS) de Alpendorada, Várzea e Torrão.

A colaboração com a Comissão de Proteção de Crianças e Jovens em Risco de Marco de Canaveses, com a cooptação de um técnico, foi cessada em outubro de 2020.

## QUADRO RESUMO:

Durante o ano 2020, a CERCIMARCO prestou seguintes serviços, distribuídos pelas seguintes respostas sociais / áreas de intervenção:

| Equipamentos Sociais / Áreas de Intervenção                                    | N.º de Clientes | Clientes em lista de espera |
|--|-----------------|-----------------------------|
| Centro de Atividades Ocupacionais de Aveddas (dezembro de 2020)                | 24 (25*)        | —                           |
| Lar Residencial (dezembro de 2020)   | 16 (16*)        | —                           |
| Centro de Atividades Ocupacionais de Alpendorada, acoplado (dezembro de 2020)  | 26 (30*)        | —                           |
| Serviço de Apoio Domiciliário (dezembro de 2020)                               | 15 (30*)        | 8                           |
| Centro de Atividades de Tempos Livres V.B. Quires (dezembro de 2020)           | 8 (20*)         | 0                           |
| Protocolo RSI (processos em dezembro de 2020)                                  | 190 (180**)     | -                           |
| Protocolo Intervenção Precoce na Infância – ELI Marco/Baião (dezembro de 2020) | 55 (60**)       | -                           |

\* Lotação do equipamento

\*\* N.º de processos em protocolo

## 4. CONCLUSÃO:

Do fundamental, torna-se ainda necessário destacar:

O ano de 2020 foi um ano difícil e exigente, devido à pandemia de Covid-19, que nos obrigou a constantes adaptações e alterações na estratégia e nos procedimentos de toda a Instituição, mas também foi um ano de reflexão e de oportunidades de melhoria das condições de vida dos nossos clientes, com forte preocupação na resposta às suas necessidades e interesses.

Somos, pois, da opinião que todas essas dificuldades foram totalmente superadas. Mas reconhecemos que isso só foi possível com o enorme esforço suplementar exigido a todos os colaboradores, com o empenho, dedicação e trabalho desenvolvido pelos técnicos, com o total compromisso e o sincronismo de todos os Órgãos Sociais e com o apoio fundamental de todos os nossos parceiros. Só assim foi (tem sido) possível "normalizar" o funcionamento de toda a Instituição, sem que se verificassem perturbações significativas.

Por fim, é de elementar justiça destacar o enorme apoio que recebemos da parte da CONFECOOP – Confederação Cooperativa Portuguesa, CCRL, que, através do seu programa COOP PARE – Programa de Apoio ao Reforço de Emergência, atribuiu à CERCIMARCO milhares de materiais e equipamentos de proteção e de combate à COVID-19, sem os quais, certamente, ser-nos-ia muito mais difícil ultrapassar a crise pandémica.

**Marco de Canaveses, 29 de junho de 2021**

**O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DA CERCIMARCO,**

O Presidente:

**Rui José Barros da Costa Brandão**

O Vice-presidente:

**António Manuel Marques Filipe**

O Tesoureiro:

**César Baltazar Pereira Fernandes**

O 1.º Secretário:

**Maria Luísa Gomes Madureira**