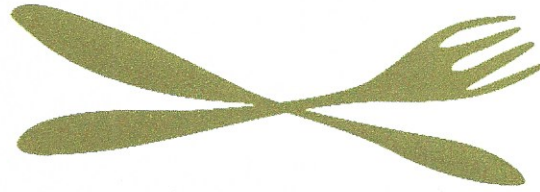


cozinha com alma



cozinha com alma



Aqui cozinha-se com Alma.





# ASSOCIAÇÃO COZINHA SOLIDÁRIA E REFEIÇÕES COM ALMA

## - COZINHA COM ALMA -

### ASSEMBLEIA GERAL

29 DE MARÇO DE 2019

#### ORDEM DE TRABALHOS

1. APRECIAR E VOTAR O RELATÓRIO E CONTAS DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO E PARECER DO CONSELHO FISCAL RELATIVO AO EXERCÍCIO DE 2018.
2. APRECIAR E VOTAR A PROPOSTA DE APROVAÇÃO DE RESULTADOS REFERENTES AO EXERCÍCIO DE 2018
3. ELEIÇÃO DE ÓRGÃOS SOCIAIS PARA O QUADRIÊNIO 2019/2022

## RELATÓRIO DE GESTÃO

Reportado ao Exercício de 2018

### 1. SUMÁRIO EXECUTIVO

O ano 2018 foi marcado pela concretização de um objectivo há muito sonhado: a **mudança para uma nova cozinha** que permitisse suportar o **processo de crescimento da Cozinha com Alma**.

O arrendamento de uma nova cozinha **alterou significativamente a estrutura de custos da Cozinha com Alma**, dado que até então as refeições eram produzidas na cozinha da creche da Pampilheira, mediante um acordo tripartido com a Junta de Freguesia de Cascais e Estoril e a Santa Casa da Misericórdia de Cascais.

A par de uma nova realidade de custos operacionais (e.g., renda, consumos, manutenção), foram ainda realizados um conjunto de **investimentos em recursos chave** (e.g., equipamentos, software, equipa) para dar **suporte à estratégia e objectivos de crescimento da organização**.

Por sua vez, o **aumento de produção em cerca de 20%** reflectiu-se de forma significativamente positiva no negócio de *take-away*, tendo-se registado um **crescimento do volume médio de vendas mensal de 33%**, face ao ano anterior.

No âmbito da sua área de intervenção social, a Cozinha com Alma **apoiou um total de 76 famílias** ao longo do último ano, **tendo alargado o número de vagas da Bolsa Social para 150 beneficiários por dia**, o que representa um **aumento de 15% face ao ano anterior**.

A reestruturação e consolidação do **processo de acompanhamento e capacitação das famílias da Bolsa Social** foi um dos principais focos estratégicos da organização, tendo sido optimizado, por um lado, o **Modelo de Acompanhamento** das famílias por parte da equipa da Bolsa Social, e por outro, reorganizado o **Plano de Capacitação**, com o objectivo de identificar e responder às necessidades de cada família de forma mais personalizada e eficaz. Para a concretização do Plano de Capacitação, a Cozinha com Alma contou com uma **Equipa de Capacitação composta por mais de 40 elementos** com diversos perfis que apoiaram em *probono* os beneficiários.

Ao longo do último ano, a Cozinha com Alma procurou **reforçar a sua estrutura organizacional**, destacando-se a **criação de 5 novos postos de trabalho** na equipa residente e os **22 novos voluntários** que se juntaram à equipa voluntária que diariamente apoia no funcionamento da loja e da cozinha.

A aposta na motivação e retenção do talento continua a ser central para a Cozinha com Alma, tendo-se procedido, nesse sentido, à **revisão do modelo de feedback e avaliação de desempenho** dos colaboradores, com o objectivo de clarificar os objectivos e competências esperados para cada função e de disponibilizar um plano de formação adequado às necessidades identificadas.

A Cozinha com Alma terminou o ano de 2018 com **um resultado líquido negativo de -18.908,41€**, cenário este que se considera expectável para um ano que foi caracterizado como «ano de transição» e de investimento na estratégia de crescimento da organização.

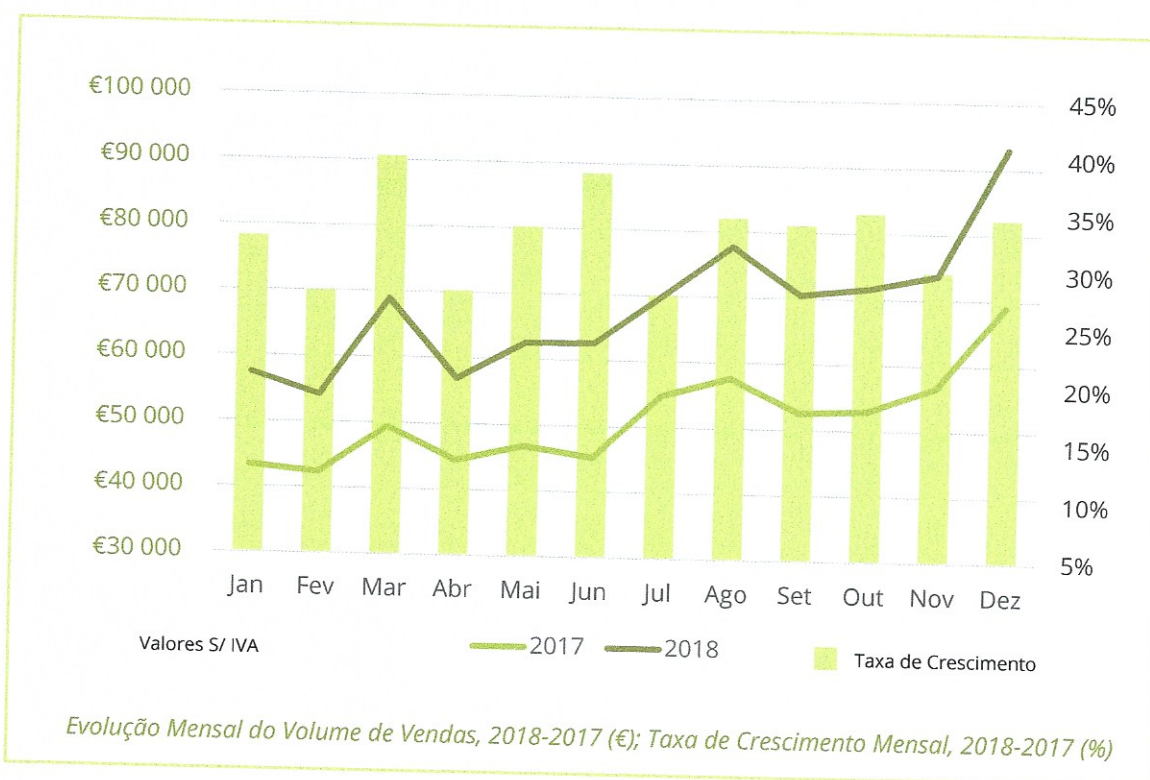


## 2. PLANO DE ACTIVIDADES

### NEGÓCIO TAKE-AWAY

#### Vendas

O **aumento do volume de produção** impactou significativamente o volume de vendas da Cozinha com Alma, tendo-se registado um **crescimento médio mensal do volume de vendas na de 33%**, face ao ano anterior.



O aumento do volume de vendas verificado está relacionado essencialmente com **o aumento da quantidade e variedade de produtos congelados disponíveis em loja.**

Ao longo do último ano, procurou-se também **aumentar e complementar a variedade de oferta em loja com novos produtos de revenda**, bem como dinamizar diversas campanhas de marketing (e.g., Prova de Vinhos Dia do Pai), com o objectivo de aumentar o grau de fidelização dos clientes.

Com o objectivo de potenciar a **qualidade do atendimento e experiência do cliente em loja** foi realizado um **Questionário de Satisfação** aos clientes, com resultados significativamente positivos.

O **alcance e qualidade da presença da Cozinha com Alma nas redes sociais** foi também um dos focos estratégicos do último ano, tendo sido criada uma conta de **Instagram** que alcançou já perto de 2.000 seguidores.



## Operação

A mudança da operação para a nova cozinha permitiu **umentar o volume de produção em cerca de 20%**, factor este que gerou um maior volume de compras de matéria-prima e mercadoria, bem como custos operacionais mais elevados, nomeadamente de manutenção, limpeza e compra de utensílios de desgaste rápido.

No âmbito da mudança para a nova cozinha foram também **adquiridos novos equipamentos** (abatedores de temperatura, marmitta, basculante, camara frigorifica) – e efectuadas **reparações e limpezas**. Foi ainda elaborado um **projecto de ampliação do anexo exterior da cozinha**, com o objectivo de alargar a zona de armazenamento de matéria-prima e de produto acabado, estando previsto o início da obra para Abril de 2019.

Garantir a **qualidade e uniformidade dos pratos confeccionados** foi um dos principais focos estratégicos ao longo do último ano. Neste sentido, foram implementados um conjunto de procedimentos e mecanismos internos orientados a sensibilizar todos os colaboradores e voluntários para importância e obrigatoriedade do **cumprimento das regras de higiene e segurança alimentar (HACCP)**, bem como do cumprimento dos **procedimentos de confecção, etiquetagem e embalagem dos pratos**.

## Recursos Humanos

A Cozinha com Alma conta actualmente com uma **equipa de 22 colaboradores assalariados**, tendo sido criados, ao longo do último ano, **5 novos postos de trabalho**: Assistente Operacional, Assistente Administrativa, Ajudante de Cozinha, Despenseiro, Empregada de Limpeza. Foi ainda reforçada a equipa de atendimento em loja, com a contratação a *part-time* de uma Gestora de Loja para o sábado.

A aposta no desenvolvimento e retenção do talento é um factor crítico para a Cozinha com Alma. Neste sentido, foi reestruturado o **modelo de feedback e avaliação de desempenho anual**, com o apoio de uma consultora de Recursos Humanos. O novo modelo assenta em três principais etapas – 1) definição de objectivos, 2) avaliação intermédia e 3) avaliação final – e tem por base os quatro valores da Cozinha com Alma: Fazer bem o bem, Optimismo e confiança, Respeito pela diferença e Espírito de família.

Com o objectivo de envolver, motivar e fortalecer o espirito de equipa foram ainda **dinamizadas regularmente iniciativas e actividades de teambuilding** (e.g., peddy-paper).

O crescimento e descentralização da equipa potenciaram a implementação de **novos mecanismos de comunicação interna**, nomeadamente a criação do Relatório Mensal “Mês a mês, passo a passo”, e a definição de um plano de reuniões de equipa regulares.

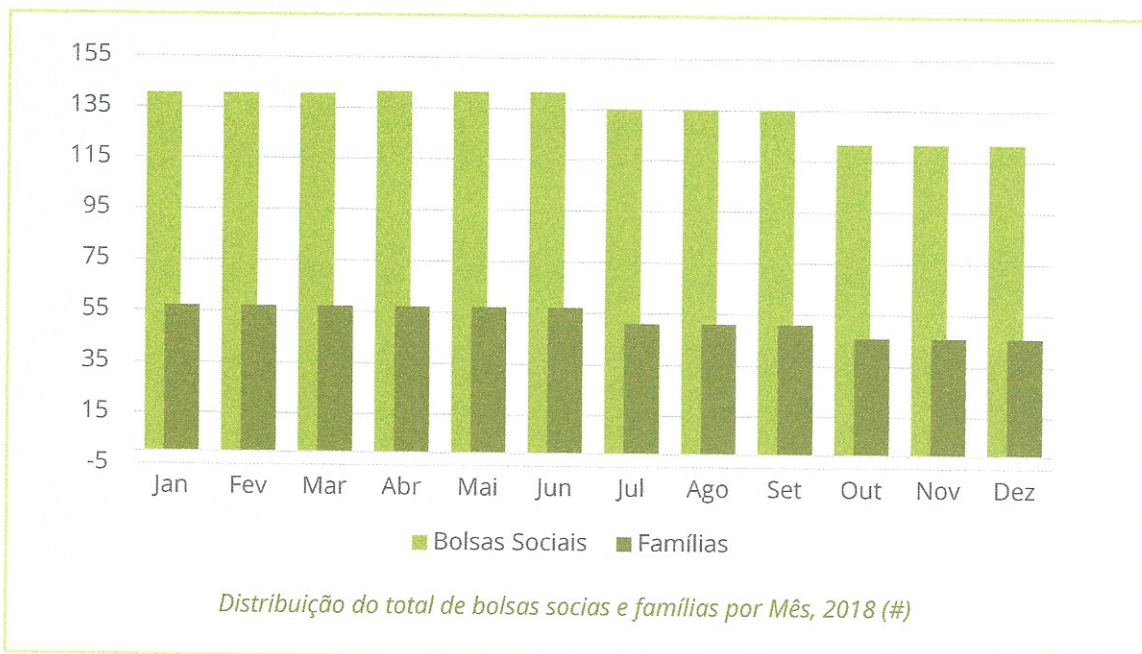
O voluntariado continua a ser uma peça chave na operação da Cozinha com Alma, tendo-se registado um **total de 55 voluntários activos**, no final do ano 2018, bem como a entrada de 22 novos voluntários ao longo do ultimo ano.

O envolvimento, motivação e formação da equipa de voluntários é também uma prioridade para a organização. Neste sentido, procedeu-se à revisão e optimização do **processo de integração e acompanhamento dos voluntários**.

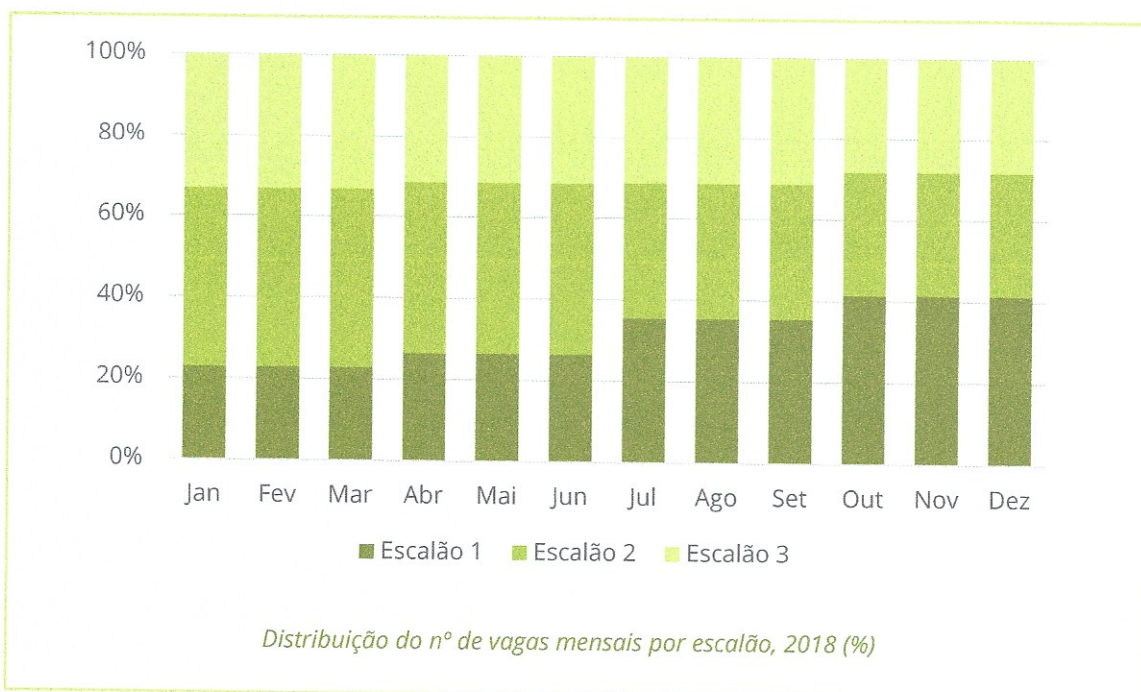


### 3. BOLSA SOCIAL

No ano de 2018, a Cozinha com Alma **apoiou um total de 76 famílias, o que corresponde a 190 beneficiários**. Foram assim disponibilizadas, em média, **135 refeições por dia** às famílias da Bolsa Social, mais 10% face ao ano anterior.

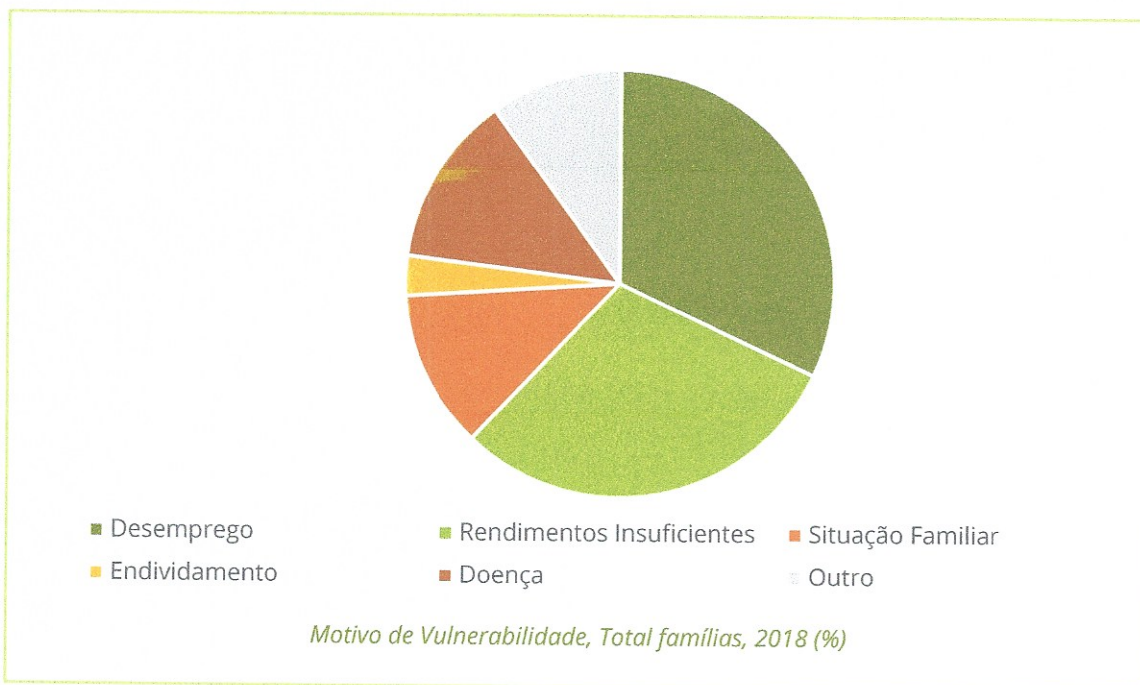


No que respeita à distribuição das vagas por tipologia de escalão, importa referir que se tem verificado um **aumento do número de bolsas sociais de Escalão 1**, fruto de uma estratégia de intervenção orientada a diagnosticar e apurar a situação financeira real de cada família.





Os principais motivos pelo o qual as famílias recorrem ao apoio da Cozinha com Alma são o **Desemprego** (32%) e os **Rendimentos Insuficientes** (30%), **Doença** (13%) e alteração da **Situação Familiar** (12%).



### Modelo de Acompanhamento

Ao longo do ano 2018, foi conduzido um projecto para reestruturar o **plano de integração, acompanhamento e monitorização de cada agregado familiar**. Foram definidos momentos formais de entrevistas/ sessões a realizar pela Assistente Social, tendo em conta o ciclo de transformação do beneficiário ao longo dos quatro períodos da Bolsa Social.

Para dar suporte a este processo foi criado um **Kit Bolsa Social**, um livro que inclui uma explicação transversal sobre o funcionamento do Programa Bolsa Social, bem como materiais práticos para facilitar e potenciar a organização e autonomia do beneficiário.

Com o objectivo de **consolidar o processo de análise e decisão sobre questões relativas ao processo de intervenção junto dos beneficiários**, foram implementadas as seguintes iniciativas:

- **Reforço da equipa de gestão da Bolsa Social** com a integração de um «Counsellor» sénior em regime de voluntário
- Definição de um **plano de reuniões regulares com a Direcção** da Cozinha com Alma para análise e discussão de temas relativos à Bolsa Social
- **Centralização e gestão de informação dos beneficiários por via de um software informático** (Salesforce) que permite visualizar e analisar dados e relatórios actualizados

No último ano, foi ainda criado um **novo espaço em loja para receber as famílias apoiadas pela Bolsa Social**, contribuindo assim para reduzir a exposição das mesmas e melhorar o acolhimento prestado.



## Plano de Capacitação

Desde o início da Cozinha com Alma que se tem vindo a fazer uma **aposta crescente no Plano de Capacitação das famílias da Bolsa Social**, tendo-se testado e avaliado ao longo dos últimos anos diversas abordagens de formação e capacitação.

No ano 2018 procurou-se fazer uma revisão profunda em torno deste tema, de forma a **reestruturar as principais linhas de actuação** que visam impactar as famílias em **3 áreas de intervenção chave**, com os seguintes objectivos:

1. **Orçamento familiar:** acompanhar as famílias no seu processo de reorganização do orçamento familiar, de adaptação a um novo estilo de vida/ menor rendimento.
2. **Situação Profissional:** adquirir e desenvolver ferramentas e competências chave que promovam uma maior estabilidade da situação profissional.
3. **Valorização Pessoal:** promover o desenvolvimento e o bem-estar emocional do beneficiário e capacitá-lo para o processo de mudança.

Neste sentido, foram definidas **4 Linhas de intervenção** para o **Plano de Capacitação 18/19**:

1. **Workshops de Grupo:** potenciar a aquisição e o desenvolvimento de competências chave ao processo de mudança.

Ao longo do ano 2018 foram realizados **5 workshops para 19 beneficiários**, nos seguintes temas: Finanças pessoais, Gestão do orçamento familiar, Gestão do tempo, Resiliência, Procura de emprego.

2. **Coaching solidário:** suportar o beneficiário no processo de busca de equilíbrio e consciência colectiva perante a mudança.

No âmbito da parceria com a *International Coach Federation*, a Cozinha com Alma contou com uma *pool* de 22 *Coach's* para acompanhar as famílias apoiadas, ao longo do ano 2018. Foram realizadas mais de **150 horas de coaching para 25 beneficiários**.

3. **Mentoring com Alma:** orientar o beneficiário no seu processo de procura de emprego e/ ou reorganização financeira.

Projecto piloto que tem como objectivo testar um novo modelo de acompanhamento aos beneficiários, complementar à intervenção realizada por parte da Assistente Social e com foco em determinadas áreas de intervenção específicas. Ao longo do ano 2018, **5 beneficiários** foram acompanhados por mentores.

4. **Linha de Intervenção E+:** prestar apoio e aconselhamento técnico em áreas e necessidades específicas de cada beneficiário através de parcerias e instrumentos de intervenção específicos, especializados e eficazes identificados e activados em função das necessidades identificadas em cada beneficiário.

No ano 2018 foram realizadas parcerias no âmbito de **apoio ao estudo, apoio psicológico, counselling profissional, assessoria jurídica, assessoria financeira, estomatologia**.





Para operacionalizar e implementar o Plano de Capacitação ao longo do último ano, a Cozinha com Alma contou com apoio de uma **Equipa de Capacitação composta por 46 elementos com** diferentes perfis e focos de intervenção, que em regime *probono* colocaram o seu tempo e competências ao serviço beneficiários:

- **22** Coaches
- **9** Mentores
- **8** Formadores
- **7** Perfis E+ (Assessoria Emigração, Biblioterapia, Dentista, Assessoria Jurídica, Explicadora, Apoio Psicológico, Incubação de Negócios)

Por fim, importa referir que **todas as famílias que foram identificadas como elegíveis para o Plano de Capacitação foram integradas** em pelo menos uma linha de intervenção do mesmo.

### Impacto

Ao longo do último ano, **32 famílias terminaram** o seu apoio na Cozinha com Alma, tendo **mais de 50% melhorado e estabilizado a sua situação financeira**.

No que diz respeito às restantes famílias, cerca de 38% dos beneficiários mantiveram a sua situação financeira e 12% dos beneficiários foram encaminhados para outras instituições semelhantes.

Em termo de impacto e valorização do **apoio da Cozinha com Alma** por parte beneficiários, destaca-se:

- O **aumento os seus níveis de poupança**, sendo que a poupança alcançada durante o apoio tende a ser canalizada essencialmente para duas vertentes:
  - Pagamento de dívidas contraídas anteriormente.
  - Aumentar a qualidade de vida da família
- A aprendizagem ao nível da **definição e reorganização do orçamento familiar**, uma vez que a maioria das famílias chega à Cozinha com Alma sem ter conhecimento sobre o tema.
- O acesso a um **serviço completo e integrado**, por via de factores como:
  - Qualidade e diversidade das refeições;
  - Simpatia e a discrição do atendimento em loja;
  - Acompanhamento técnico personalizado, próximo e especializado
- O estabelecimento de uma **rede de apoio sólida** através da qual encontram o apoio e motivação para fazer face à situação em que encontram.



#### 4. OUTRAS INICIATIVAS & PROJECTOS A DESTACAR

Ao longo do ano foram ainda realizadas diversas iniciativas e projectos em que importa destacar, na medida em que contribuíram positivamente para os resultados alcançados:

- Atribuição do **Prémio Missão Continente** no valor de 16.000€, que permitiu financiar a compra e instalação dos novos equipamentos (marmita, basculante e abatedor)
- Realização da **Campanha IRS 2017** com o slogan “Declare com Alma” que permitiu reunir cerca de 13.000€ de consignação de IRS;
- Lançamento da Campanha **Parceiros com Alma**, com o objectivo de “certificar” e homenagear publicamente os principais parceiros da Cozinha com Alma
- **Reforço da presença nos media** com a participação nos programas “Você na TV”, “Manhã da Renascença” e “Praça da Alegria”
- Criação de um **novo espaço em loja “Dar e Receber”** com o objectivo fomentar o envolvimento dos clientes público geral com os beneficiários da bolsa social através da divulgação de necessidades e pedidos de apoio/ recursos
- Realização de um **Peddy-paper por Lisboa** para a equipa da Cozinha com Alma em parceria com empresa de organização de eventos de *teambulding* (*Teamdynamics*)
- Realização de um evento de *teambulding* para os Voluntários **“Mastechef com Alma”** na Escola de Hotelaria e Turismo do Estoril com a participação da Chef Cátia Goarmon
- **Registo fotográfico de todos os pratos** confeccionados na Cozinha com Alma, com o objectivo de reforçar a presença e visibilidade da qualidade dos mesmo nas redes sociais
- Reformulação e **optimização do layout e material dos escritórios** da loja e da cozinha
- Implementação de iniciativas orientadas a uma **maior sensibilização ambiental**: eliminação das palhinhas em loja e reforço dos procedimentos internos de reciclagem
- Elaboração e **produção de sacos de papel** com o objectivo de substituir e eliminar os sacos de plástico na loja
- Elaboração e produção de novos formatos de **etiquetas redondas** para as embalagens das sopas para obter ganhos de eficiência



## 5. SITUAÇÃO FINANCEIRA

### Evolução da Estrutura de Gastos

Em 2018, a Cozinha com Alma realizou um total de gastos de **899.774€** que se concretiza num aumento de **37%** face aos resultados do ano anterior. -

GASTOS	2018	2017	Var (%)
CMVMC	363 500	290 753	25%
FSE	166 198	60 892	173%
Custos com Pessoal	353 696	295 992	19%
Outros Gastos e Perdas	112	482	-77%
Amortizações	16 267	10 300	58%
<b>Total</b>	<b>899 774</b>	<b>658 419</b>	<b>37%</b>

O crescimento na rubrica **CMVMC** encontra-se a par com o aumento do volume de vendas registado ao longo do ano 2018. De referir que se verificou um aumento da margem bruta na ordem dos 5%.

Verifica-se um aumento significativo dos **FSE** reflexo dos custos associados ao arrendamento da nova cozinha. Destaca-se que cerca de 55% dos custos correspondem ao valor da renda e consumos de água, gás e electricidade, sendo a restante parte referente custos de manutenção, limpeza e ferramentas e utensílios de desgaste rápido.

O aumento registado nos **Custos com Pessoal** reflecte as novas contratações realizadas no âmbito do aumento da estrutura de operação da Cozinha com Alma.

A variação da rubrica **Amortizações** diz respeito ao investimento que foi realizado para reforçar o equipamento da nova cozinha.

### Evolução da Estrutura de Rendimentos

Em 2018, a Cozinha com Alma realizou um total de proveitos de **880.891€**, que por sua vez resultou num aumento de **25%** face ao ano anterior.

RENDIMENTOS	2018	2017	Var (%)
Volume de Negócios	818 820	614 904	33%
Subsídios	11 218	10 034	12%
Outros Rendimentos	50 853	78 009	-35%
<b>Total</b>	<b>880 891</b>	<b>702 947</b>	<b>25%</b>

Verificou-se um aumento de 33% no **Volume de Negócios** gerado, fruto de uma optimização do processo e planeamento da produção e de um maior fluxo de clientes público geral em loja.



A rubrica **Outros Rendimentos** corresponde maioritariamente aos donativos recebidos ao longo do ano 2018, tanto em numerário – por via da Campanha de consignação do IRS ou da atribuição de prémios (e.g., Missão Continente) – como em género, por via dos fornecedores sociais.

## Resultados

O **Resultado Líquido** da Cozinha com Alma em 2018 foi de **-18.908,41€**, valor este que é reflexo de um ano considerado como «ano de transição e investimento» no processo de crescimento e consolidação da organização.

Importa por fim destacar que se encontram criadas as condições base para que a Cozinha com Alma possa voltar a registar um resultado líquido positivo no ano 2019.



## 6. AGRADECIMENTOS

Desde o início que a Cozinha com Alma tem contado com a dedicação, empenho e generosidade de um conjunto alargado de pessoas e entidades que das mais diversas formas contribuíram e continuam a contribuir para cumprimos com sucesso a nossa missão. A todos, deixamos um enorme e profundo agradecimento.

A toda a **equipa** que diariamente veste a camisola e dá Alma ao projecto.

Aos mais de 150 extraordinários **voluntários** que já passaram pela Cozinha com Alma, sem os quais, não seria possível cumprimos a nossa missão junto de quem mais precisa.

A todos os **clientes** da Cozinha com Alma, que através da compra das refeições tornam o nosso projecto sustentável.

Aos **Associados** que com dedicação e entusiasmo têm acompanhado cada passo da Cozinha com Alma.

À **Câmara Municipal de Cascais** por desde o início ter acreditado no nosso projecto e possibilitar irmos muito mais longe no impacto no nosso Concelho.

À **Junta de Freguesia de Cascais e Estoril** que além de nos ter cedido a cozinha, tem sido um contributo essencial na selecção das famílias através da Comissão Social de Freguesia.

À **Comissão de Vencimentos** que nos apoia de forma incansável e nos desafia sempre a tomar decisões com mais rigor e profissionalismo.

A todos os **parceiros e fornecedores** que nas diferentes valências já contribuíram para valorizar o nosso projecto e alargar o seu impacto social.

*Allianz, Alsanitrab, Asfac, AHRESP, Click Stop, Centurygest II – Serviços de Contabilidade Lda, Escola de Hotelaria e Turismo do Estoril, Escola Superior Hoteleira do Estoril, Everis, Fullsix Group, Fundação Manuel Violante, IES, everis, Jervis Pereira Comunicação & Marketing, João Villa de Brito, Macedo Caldas & Bento Lda, MPM – Marketing & Comunicação, Mypeople, Recycling, Senha, SOC – Segurança Operacional Cascais, Vasconcelos Arruda Advogados, VBSS – Virtual e zomato, Aviludo, Bimby, BUS, Clickstop, Carne alentejana, Culto da Imagem, Electrolux, Gelpeixe, Herdade de São Miguel, Kenwood, Nestlé, Neoquímica, Oliveira da Serra, Plastidon, Prochef, Refrige, Sampaio & Rodrigues, Sic Esperança, Vitacress, International Coach Federation, Sagies, 5P's, Teamdynamics,*

## 7. PROPOSTA DE APLICAÇÃO DE RENDIMENTOS

Propomos que o resultado negativo de 18.908,4 Euros do Exercício de 2018 passe para Resultados Transitados.

Cascais, 13 de Março de 2019

A Direcção,

MARTA FIGUEIREDO