

## BILANCIO SOCIALE



Promuoviamo l'innovazione, l'inclusione, la sostenibilità e la partecipazione economica attraverso la valorizzazione delle persone.



## SOMMARIO

Presentazione	2
Informazioni generali	3
Perimetro di rendicontazione sociale	3
Principi di redazione del Bilancio Sociale	3
Matrice di raccordo del Bilancio Sociale con le Linee Guida Ministeriali	4
Chi siamo	5
La nostra storia	6
Mission	9
La Governance	9
Base Sociale e Risorse Umane	11
La formazione dei lavoratori	14
Le politiche attive per il lavoro	14
I soci volontari	15
Sicurezza e qualità	16
La sicurezza sul posto di lavoro	16
La qualità nei servizi e nel sistema di gestione	17
La gestione dei servizi	18
Dimensione economica e patrimoniale	20
Rapporti con il territorio	22
Piano di miglioramento 2022	24



## PRESENTAZIONE

GALILEO è una Cooperativa Sociale impegnata nel dimostrare che lavorando con disabili e persone svantaggiate si possono ottenere competitività sul mercato e qualità migliore delle società "normali". Il modello Galileo si propone come un'alternativa sostenibile sul mercato. Ad un modello profit basato sul massimo profitto nel breve termine contrapponiamo un modello basato sul pareggio dei conti con la massima inclusione lavorativa.

Il nostro obiettivo lo raggiungiamo con attività professionali basate sulla qualità dei servizi erogati. Otteniamo questi risultati con la progettazione accurata di tutte le fasi di start del progetto, con la selezione e la formazione mirata, con il monitoraggio di ogni fase dell'erogazione del servizio stesso. Per tutto il periodo di erogazione del servizio rimaniamo in costante sinergia con il cliente committente tramite riunioni con stati avanzamento lavori e riunioni interne volte a superare le criticità quotidiane.

Le nostre attività superano gli stereotipi delle cooperative sociali di tipo B, quali manutenzione del verde, pulizie e servizi a basso valore aggiunto.

Forniamo un customer care che per qualità e risultati ottenuti è fra i primi in Italia e nel mondo, sviluppiamo soluzioni integrate hardware e software con un reparto Ricerca e Sviluppo di primaria importanza sul panorama nazionale, forniamo una rete internet su tutto il territorio nazionale con l'utilizzo dei profitti per la creazione di nuovi posti di lavoro, inseriamo in ambienti produttivi, con Dardo, disabili gravi dando loro una dignità.

Ci farebbe piacere che questo documento aiutasse a comprendere alcuni valori aggiunti che socialmente pensiamo siano generati dal "fare cooperativa". Prima di tutto l'inserimento lavorativo non è un vantaggio per i singoli individui ma per l'intera comunità.

Non meno importante un secondo aspetto: il superamento del non-profit come improvvisazione e carenza di professionalità. Molti degli indicatori di questo documento desiderano proprio evidenziare come l'assenza dello scopo di lucro non va a ridurre l'impegno per la professionalità e la qualità della produzione. Per questo trovano spazio indicatori come le ore di formazione, gli investimenti in sicurezza, il disegno della struttura organizzativa. L'obbligatorietà del Bilancio Sociale evidenziato dalla normativa nazionale è stata quindi una valida occasione, uno stimolo per mostrare quello che non si vede quando ci si affaccia sulla porta dei nostri reparti produttivi.

Attenzione particolare abbiamo riposto durante il 2021 al progetto Tecmarket per mantenere il servizio confrontandoci con i più importanti competitor nazionali di settore.

La salvaguardia dei posti di lavoro e lo spostamento di sede ormai non adeguata ai nuovi progetti sono stati i nostri focus più significativi del 2021.

Abbiamo ancora molti sogni nel cassetto per i quali occorre trovare nuovi servizi e percorsi produttivi perché altre persone possano accompagnarci in questo viaggio lavorativo. Noi speriamo di potervelo raccontare presto nelle prossime edizioni del Bilancio Sociale, in particolare alla gestione in corso del trasferimento dalla sede di Via Bramante alla nuova di Via della Segheria 7 – Montorio Verona.

Buona lettura.  
Il Presidente

## INFORMAZIONI GENERALI

- **Ragione sociale:** Cooperativa Sociale Galileo SCARL
- **Indirizzo:** Via Bramante, 15 - 37138 Verona (dal 1 giugno 2022 presso la nuova sede di Via della Segheria 7, 37141 - Montorio VR)
- **Partita Iva/Codice fiscale:** 02291240238
- **Forma giuridica:** Cooperativa Sociale
- **Data costituzione:** 1991
- **Telefono:** 045577444
- **Sito internet:** [www.csgalileo.org](http://www.csgalileo.org)
- **Email:** [csgalileo@csgalileo.org](mailto:csgalileo@csgalileo.org)
- **PEC:** [csgalileo.com@pec.it](mailto:csgalileo.com@pec.it)
- **Codice Ateco attività prevalenti** 82.2; 61.90.1; 62.01; 62.03; 96.09.09;
- **N° REA:** VR228643

## Perimetro di Rendicontazione Sociale

In attuazione dello scopo mutualistico, tenuto conto dei requisiti dei propri soci e del loro interesse alla partecipazione ai vantaggi mutualistici, la società ha come oggetto quello di *“perseguire l’interesse generale della comunità alla promozione umana ed all’integrazione sociale dei cittadini portatori di handicap fornendo loro un’opportunità di lavoro e di evoluzione personale e professionale attraverso l’esercizio di attività produttive, avvalendosi anche della collaborazione di terzi, nei settori più avanti indicati, in applicazione dei principi della mutualità, solidarietà e democraticità, senza fine di speculazione privata”*.

L’attività svolta dalla Cooperativa, come oggetto del “perimetro” di rendicontazione sociale del presente documento, è riclassificabile al punto p) dell’Art. 5 Codice Terzo Settore (D.Lgs n° 117/2017).

## Principi di redazione del Bilancio Sociale

- Linee Guida per la redazione del Bilancio Sociale degli enti del Terzo Settore ai sensi dell’art.14, comma 1, D.lgs. N° 117/2017 e con riferimento alle Imprese Sociali, dell’art. 9, comma 2 D.L. n. 112/2017. La matrice di raccordo fra i requisiti indicati nelle Linee Guida e i capitoli del presente documento di Bilancio Sociale sono riportati alla pagina seguente.
- Allegato A della DGR Regione Veneto N° 815 del 23/06/2020. Schema tipo e Guida per la realizzazione utili per l’adeguamento all’obbligo di redazione annuale del Bilancio Sociale da parte delle Cooperative Sociali e dei loro Consorzi con sede legale nella Regione del Veneto.

---

<sup>1</sup> Informazioni generali coerenti con le Linee Guida per la redazione del Bilancio Sociale degli enti del Terzo Settore ai sensi dell’art.14, comma 1, D.lgs.n° 117/2017 e con riferimento alle Imprese Sociali, dell’art. 9, comma 2 D.L. n. 112/2017

## MATRICE DI RACCORDO DEL BILANCIO SOCIALE CON LE LINEE GUIDA MINISTERIALI

Area informativa	Dettagli informativi richiesti da Linee Guida Ministeriali <sup>1</sup>	Capitoli del Bilancio Sociale		Pag.
<b>6.1</b> <b>Metodologia adottata per la redazione del Bilancio Sociale</b>	Eventuali standard di rendicontazione utilizzati.		Informazioni generali	3
	Cambiamenti significativi di perimetro o metodi di misurazione rispetto al precedente periodo di misurazione	NA <sup>3</sup>		
	Altre informazioni utili per comprendere processo di rendicontazione	NA	Informazioni generali	
<b>6.2</b> <b>Informazioni generali sull'ente</b>	Nome Ente		Informazioni generali	2
	Codice Fiscale		Informazioni generali	2
	Partita Iva		Informazioni generali	2
	Forma giuridica e qualificazione ai sensi del CTS		Informazioni generali	2
	Indirizzo Sede Legale		Informazioni generali	2
	Altre sedi	NA		
	Aree territoriali di attività		Chi siamo	5
	Valori e finalità perseguite (mission)		Chi siamo	5
	Attività statutarie individuate ai sensi Art. 5 D.Lgs 117/2017		Informazioni generali	5
	Altre attività svolte in modo secondario/strumentale	NA		
	Collegamento con altri enti del terzo settore		Rapporti con il territorio	5
Contesto di riferimento		Chi siamo	5	
<b>6.3</b> <b>Struttura, governo e amministrazione</b>	Consistenza e composizione della base sociale/associativa		Base Sociale - Ris.umane	11
	Sistema di governo e controllo		La Governance	11
	Aspetti relativi alla democraticità interna		La Governance	11
	Mappatura dei principali stakeholder		La gestione del Centro	
	Coinvolgimento di lavoratori e utenti (solo per Imprese sociali ai sensi art. 11 D.Lgs.112/2017)	NA		
<b>6.4</b> <b>Persone che operano per l'ente</b>	Tipologia, consistenza e composizione del personale dell'ente		Base Sociale - Ris: umane	11
	Attività formativa		Base Sociale - Ris: umane	12
	Struttura dei compensi e delle retribuzioni		Base Sociale - Ris: umane	13
	Criteri di rimborso ai volontari		Base Sociale - Ris: umane	14

<sup>1</sup> Linee Guida per la redazione del Bilancio Sociale degli Enti del Terzo Settore ai sensi dell'Art.14 c.1 D.Lgs 117/2017 3 NA= requisito non applicabile

Area informativa	Dettagli informativi richiesti da Linee Guida Ministeriali <sup>1</sup>	Capitoli del Bilancio Sociale		Pag.
<b>6.4</b> <b>Persone che operano per l'ente</b>	Indennità di carica per la governance		La Governance	13
	Compensi dei dirigenti		La Governance	13
	Rapporto fra retribuzione lorda massima e minima dei lavoratori		Base Sociale - Ris: umane	13
	Numero volontari che hanno usufruito di rimborsi		Base Sociale - Ris: umane	14
	Modalità di regolamentazione rimborsi ai volontari		Base Sociale - Ris: umane	14
	Pubblicazione sul sito web compensi governance (art.14 c.2 CTS)	NA		
<b>6.5</b> <b>Obiettivi e attività</b>	Informazioni qualitative e quantitative sulle azioni realizzate nelle diverse aree di attività, sui beneficiari diretti e indiretti		La gestione dei servizi	16
	Informazioni sugli output risultanti dalle attività poste in essere.		La gestione dei servizi	16
	Effetti sui portatori di interesse prodotti dalle azioni realizzate		La gestione dei servizi	16
	Certificazioni di qualità dell'ente/accreditamento		La gestione dei servizi	16
	Evidenza di coerenza delle attività dell'ente con le finalità dell'ente		La nostra identità	16
	Il livello di raggiungimento degli obiettivi di gestione individuati		La gestione dei servizi	16
	Fattori ritenuti fondamentali per il raggiungimento degli obiettivi programmati		La gestione dei servizi	16
<b>6.5</b> <b>Informazioni specifiche per Enti filantropici</b>	Elenco e importo delle erogazioni deliberato ed effettuate	NA		
	Indicazioni beneficiari delle erogazioni diversi dalle persone fisiche	NA		
	Numero dei beneficiari persone fisiche	NA		
	Totale degli importi erogati alle persone fisiche	NA		
<b>6.6</b> <b>Situazione economica finanziaria</b>	Provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati		I dati economici	19
	Specifiche informazioni sulla raccolta fondi		I dati economici	19
	Segnalazione da parte degli amministratori di eventuali criticità emerse nel corso della gestione ed azioni di mitigazione effetti negativi	NA		
<b>6.7</b> <b>Altre informazioni</b>	Indicazioni su contenzioni in corso rilevanti ai fini del BS	NA		
	Altre informazioni di natura finanziaria, inerenti gli aspetti di natura sociale (D.Lgs. 254 del 30/12/2016): parità di genere, rispetto diritti umani, lotta alla corruzione.	NA		
	Informazioni sulle riunioni degli organi deputati alla gestione		La Governance	22
<b>6.7</b> <b>Informazioni ambientali</b>	Politiche di impatto ambientale		Sicurezza e qualità	22
	Indicatori di impatto ambientale	NA		
	Indicatori per la gestione rifiuti	NA		

<sup>1</sup> Linee Guida per la redazione del Bilancio Sociale degli Enti del Terzo Settore ai sensi dell'Art.14 c.1 D.Lgs 117/2017 3 NA= requisito non applicabile

## CHI SIAMO

La Cooperativa Sociale Galileo Onlus nasce nel 1991 con lo scopo di avvicinare disabilità ed information technology. Negli anni la Cooperativa ha sviluppato sempre più le professionalità in ambito informatico, reti a banda ultralarga e customer care evoluto. Grazie alla collaborazione con la società Tecmarket infatti, responsabile del customer care del Banco Bpm, Galileo ha potuto assolvere pienamente il proprio scopo sociale, ossia l'inserimento di persone svantaggiate e disabili nel mondo del lavoro.

Ora Galileo è una affermata realtà sociale dove emergono lo spirito di ascolto ed uguaglianza, legate alla professionalità e necessità di efficienza tipiche di un'azienda sul mercato. Galileo si vanta di costruire un'economia etica dove tutti condividono il medesimo paniere e le differenze di retribuzione tra le risorse sono minime. Oltre alla completa gestione del customer care del Gruppo Banco Bpm, Galileo ha altre importanti attività: lo sviluppo del software di nicchia con attività di ricerca e sviluppo rivolto al mondo della disabilità e lo sviluppo delle attività di rete con la distribuzione di Internet in zone poco servite dalla Banda Ultralarga.

**“Per noi essere impresa sociale significa costruire progetti con persone svantaggiate. Molte attività vedono la partecipazione attiva e proficua di persone svantaggiate. In questo senso, la nostra sfida è dimostrare che un'attività di altissima professionalità può essere svolta con persone svantaggiate. Da qui emerge un altro valore di riferimento della Cooperativa, la dignità: una persona svantaggiata e/o disagiata che ha un lavoro diventa un valore per la società e non un peso; tutti partecipano al mantenimento della Cooperativa e tutti condividono i frutti del proprio lavoro”.**

Pierluigi Tacinelli  
A.D. della Cooperativa

Galileo inoltre crede nel tentativo di costruire progetti per disabilità maggiori che non rientrerebbero in alcun contesto esistente e per le quali tenta di creare ambiti e competenze che si avvicinano al mondo del lavoro.

## Gli orizzonti di sviluppo professionale

Nel corso degli anni la Cooperativa ha sviluppato sempre più le professionalità in ambito informatico, reti a banda “ultralarga” e customer care evoluto, arrivando a strutturare un **Port Hub tecnologico multidisciplinare**.

In particolare, vale la pena di ricordare:



- **L'AREA INFRASTRUTTURALE, LEGATA AI TUTTI I SERVIZI DI CONNETTIVITÀ INTERNET A LARGA BANDA:** attraverso i brand Lesinianet e Nawigare la Cooperativa fornisce a privati e imprese della Lessinia e della Provincia di Verona e di Trento servizi internet veloci anche in zone difficilmente raggiungibile.



- **L'AREA DI CONTACT CENTER,** un servizio di customer care e back office evoluto che Galileo gestisce in outsourcing per i propri clienti.

## LA NOSTRA STORIA

La Cooperativa di lavoro Galileo nasce il 5 febbraio del 1991 come un'unione di forze createsi per aiutare quanti, a causa del loro handicap, rischiano di rimanere ai margini di una società poco attenta ai loro problemi e a quelli dei meno fortunati. I mezzi erano pochi ma non la fede e le idee. E fu così che Eugenio Pio Botti, presidente fin dal suo nascere ed attuale presidente della Cooperativa. Desidero citare i Soci Fondatori:

Cappellina Vittorio, Ongaro Giuseppe, Bertoldi Corinna Jonta, Melis Alberto Maria, Muzioli Roberto, Speri Luigi, Romanazzi Pasquale, Beghini Giuseppe, Botti Eugenio Pio. La Cooperativa di Lavoro Galileo fu trasformata in Cooperativa Sociale Galileo il 13 marzo 1994, Soci che contribuirono alla trasformazione:

Cappelina Vittorio, Ongaro Giuseppe, Bertoldi Corinna Jonta, Scarsini Mons. Giorgio , De Giuli Paolo, Ferrari Andrea, Beghini Giuseppe, Melis Alberto Maria, Muzioli Roberto, Speri Luigi, Romanazzi Pasquale, Botti Eugenio Pio.

**La storia di Cooperativa Galileo richiama l'insegnamento dell'Ing. Adriano Olivetti: "dare vita ad una fabbrica che fosse prima di tutto comunità di uomini sostenuta da valori condivisi e dall'etica di fare per gli altri".**

Cooperativa Sociale Galileo fu tra le prime nella provincia di Verona. Il raggio d'azione venne individuato nel territorio Veronese: dopo un cambio di sede oggi la Cooperativa opera nelle sedi di Verona in Via Bramante 15 e da maggio 2022 in Via della segheria 7 - Montorio, e San Giovanni Lupatoto presso la struttura del Banco Popolare e a Rovereto di Trento. Le tappe della storia di Cooperativa sono legate all'evoluzione dei servizi offerti.

Il giorno 3 maggio 1994 la Cooperativa vinse una gara per la elaborazione dati in servizio relativo alla procedura così detta "Spesa Farmaceutica Convenzionata Esterna" con l'allora ULSS 25 (dopo ULSS 20, oggi ULSS 9), con l'obiettivo di offrire lavoro come data entry a ragazzi/e con elevati gradi di invalidità e l'elaborazione dei dati inseriti con invio telematico al Cineca di Bologna.

Nell'anno 1996 inizia in seguito a vincita gara il servizio di imputazione dati degli "straordinari" ed invio degli stessi alla software house che elaborava gli stipendi di tutti dipendenti dell'Azienda Ospedaliera di Verona. Nell'anno 1997 in seguito a vincita gara con Azienda Ospedaliera di Verona inizia attività di imputazione ed elaborazione dei dati della "Specialistica...Mobilità interna ed esterna delle prestazioni specialistiche". Nell'anno 1999 il 20 novembre la Ulss 22 di Bussolengo presenta "TIASSISTO" di Cooperativa Sociale Galileo, realizzazione gestionale dell'ospite in Casa di Riposo "L'Assistenza Sanitaria nelle Strutture Residenziali Protette: Passato e Presente, e.... "

Nell'anno 2000 il 16 marzo viene presentato presso la sede della Ulss 20 di Verona il progetto "Telelavoro sì Grazie ". Capofila del progetto la Ulss 20 di Verona che si avvale della collaborazione di IAL Veneto e Cooperativa Sociale Galileo.

Il progetto ha come scopo la promozione di un modello di sperimentazione sociale per favorire l'inserimento di 4 persone disabili e persone che hanno sperimentato l'utilizzo di sostanze stupefacenti nel mondo del lavoro attraverso l'utilizzo di tecnologie informatiche atte alla modalità di lavoro da remoto.



Nell'anno 2002 il 12 aprile la Ulss 20 di Verona assegna a Cooperativa Sociale Galileo in convenzione l'attività di imputazione dati della "Veterinaria" per la realizzazione della banca dati degli allevamenti e dei capi bovini. Nell'anno 2003 nel mese settembre di inizia una collaborazione con la Società TecMarket Servizi S.p.A. del Gruppo BPV per imputazione dati e supporto telematico.

Nell'anno 2004 il 2 febbraio viene presentato "Labortech" progetto della Ulss 20 di Verona con il patrocinio della Fondazione Cassa di Risparmio di Verona, Vicenza, Belluno ed Ancona e la collaborazione di Cooperativa Sociale Galileo. Il progetto ha come scopo la comunicazione personale fra persone disabili inserite nei vari Ceod e persone normodotate avvalendosi di tecnologie informatiche.

Il 13 luglio 2006 è un giorno importante perché la Cooperativa Galileo riceve da TecMarket Servizi S.p.A. oggi del Gruppo Banco BPM l'incarico di fornire servizi bancari ad elevato valore aggiunto. Si viene così a delineare l'attuale settore principale dell'attività: formazione e gestione del Customer Care della Società TecMarket Servizi del Gruppo Banco BPM presso la sede di via Meucci, attualmente l'attività viene svolta presso la sede del Banco BPM in San Giovanni Lupatoto.

Nel 2008 è stato dato l'avvio dei servizi internet prima per le famiglie e poi per le aziende residenti in Lessinia in collaborazione con la Comunità Montana della Lessinia e la Società Infracom di Verona e con partner tecnico - finanziario la società Euronìa srl. Grazie all'aiuto della Società Euronìa con i suoi soci fondatori Pierluigi Tacinelli e Stefano Scipioni che hanno devoluto gli asset della rete internet e dello sviluppo software con il comune di Verona, Galileo è riuscita ad uscire da un momento di seria difficoltà.

Nel 2012 con l'inserimento dell'amm.re delegato Pierluigi Tacinelli la cooperativa ha modificato pian piano il suo modello di gestione ed erogazione di servizi portandosi verso un modello di gestione pianificato con budget economici e finanziari, e costruendo servizi professionali che fossero in linea con il mercato profit. Alla data odierna la Cooperativa Galileo ha esteso la propria attività di UISP Internet anche al territorio dell'alto lago di Garda e Trentino. Buone prospettive di ampliamento del territorio sono in corso per effetto dei nuovi accordi con primari fornitori italiani (TIM)

Il 2019 grazie ad un progetto (IOTAIUTO) presentato alla Fondazione TIM da dipendenti della filiale Telecom /TIM di Verona abbiamo ricevuto l'assegnazione del Premio Qualità ed abbiamo così dato avvio alla progettazione informatica della piattaforma IOTAIUTO grazie ai nostri Soci tecnici adeguatamente selezionati e preparati, IOTAIUTO è la soluzione domotica per disabili, detta soluzione si avvale dell'intelligenza artificiale permettendo l'integrazione di vari prodotti domotici.

Il 2020 è l'anno dell'avvio dei servizi bancari in convenzione con P4Cards Gruppo SIA - Nexi, tramite convenzione art 14 della Legge 68 presso la sede di Via Bramante - Verona.

Il 2021 è l'anno dell'avvio concreto del progetto Dardo per la digitalizzazione e archiviazione sostitutiva degli archivi fisici portandoli in digitale facendo lavorare in modo integrato persone disabili molto gravi.

## MISSION

- **Costruire progetti con persone svantaggiate:** molte attività interne a Galileo vedono la partecipazione attiva e proficua di persone con disabilità o inabilità, persone per età risultano essere poco interessanti al mondo del lavoro business;
- **Costruire professionalità uniche:** la nostra sfida è sostenere che un'attività di altissima professionalità possa essere svolta anche con persone svantaggiate.
- **Confrontarsi con il mercato:** i nostri servizi e prodotti sono confrontabili in termini di qualità e prezzo con qualsiasi altra azienda profit.
- **Dare dignità:** una persona che lavora svantaggiata e/o disagiata che ha un lavoro diventa un valore per la società e non un peso.
- **Essere sostenibili:** tutti partecipano al successo della Cooperativa e tutti condividono i frutti del proprio lavoro.

**UN LAVORO  
SOSTENIBILE**

**SOSTENIBILITÀ**  
Inclusione lavorativa  
di soggetti fragili

**IMPEGNO**  
credere nella cultura del lavoro

**FAMIGLIA**  
costruire relazioni familiari



## LA GOVERNANCE

La struttura di governance di Cooperativa Galileo è riportata in forma schematica qui di seguito. Oltre agli organi di governo statutario comprende figure ed equipe operative, in particolare: Amministratore Delegato ed Equipe di Coordinamento. La figura di Amministratore Delegato è quindi disgiunta da quella di Presidente, in tale modo si evidenzia una ripartizione fra i compiti più istituzionali e di rappresentanza della Presidenza con quelli strettamente operativi dell'Amministratore (compresa l'assunzione del ruolo di datore di lavoro ai fini della sicurezza sul posto di lavoro). L'Equipe di coordinamento consente di collegare le varie dimensioni dell'attività di governo, grazie ad incontri periodici.

Assemblea	Presidente	Consiglio di Amministrazione	Revisori
Composta da tutti i soci della cooperativa. L'assemblea si svolge almeno una volta all'anno	Al Presidente spetta la firma sociale e la rappresentanza della Cooperativa di fronte ai terzi e in giudizio.	Composta da tutti i soci della cooperativa. L'assemblea si svolge almeno una volta all'anno	Al Presidente spetta la firma sociale e la rappresentanza della Cooperativa di fronte ai terzi e in giudizio.
Amministratore delegato	Rappresenta la Cooperativa, Datore di lavoro, responsabile delle varie attività della cooperativa e coordina ogni iniziativa gestionale produttiva.		
Comitato di direzione	Organo che si riunisce una volta alla settimana e discute su tematiche operative.		
Equipe di Coordinamento	Ogni attività ha un proprio coordinamento e ogni iniziativa ha una verifica nel comitato di Direzione rappresentato dall' Amministratore Delegato, Presidente , Responsabile risorse Umane e referenti della attività in esame.		
Compensi	Euro 101.326,70 in coerenza con la deliberazione assembleare del 2021.		

Consiglio di Amministrazione in carica (mandato 3 anni)	
Presidente	Pezzini Albino
Amministratore Delegato	Tacinelli Pierluigi
Consigliere	Givanni Romina
Consigliere	Scipioni Stefano
Consigliere	Arena Patrizio

Revisori contabili (mandato 3 anni)	
Presidente Collegio Sindacale	Trittoni Marco
Sindaco	Baldin Marco
Sindaco	Magnasciutti Riccardo

Qui di seguito sono riportati i principali indicatori. Nella prima tabella gli indicatori della Governance istituzionale e subito di seguito le attività dell'Equipe di Coordinamento.

Indicatori di gestione della Governance	2021	2020
n° di membri del CDA	5	5
n° di incontri annui del CDA	6	7
n° ore CDA	15	16
% presenze assemblee	100%	100%
persone svantaggiate in CDA	1	1
% under 35 in CDA	0	0
n° di membri del CDA	5	5

Indicatori gestione coordinamento	2021	2020
n° incontri equipe di coordinamento	46	50
n° ore equipe di coordinamento	92	100

### Base Sociale e Risorse Umane

La base sociale di Cooperativa Galileo è formata da 90 soci al 31 dicembre 2021 di cui 25 svantaggiati inseriti come lavoratori nella vita aziendale e produttiva, rispettando il parametro del 30% e superandolo con il 32,04% (media annua 32,44%) Sono anche presenti 10 soci volontari. Il dettaglio della base sociale è riportata qui di seguito.

Base sociale	2021	2020
Soci lavoratori (di cui 25 svantaggiati)	80	69
Soci volontari	10	9
Altre tipologie di soci		
Totale	90	78

La forza lavoro complessiva è numericamente più rilevante della sola base sociale dal momento che sono presenti lavoratori non soci. Il dato al 31 dicembre 2021 si attesta su 135 lavoratori. La tabella riportata qui di seguito evidenzia le caratteristiche nel dettaglio. In particolare, sono presenti informazioni sull'anzianità di appartenenza come lavoratori, l'età media e la differenza di genere.

Indicatori delle Risorse Umane	2021	2020
Soci lavoratori	55	52
Lavoratori non soci	47	43
Soci lavoratori svantaggiati	25	17
Lavoratori svantaggiati non soci	8	16
<b>TOTALE LAVORATORI</b>	<b>135</b>	<b>128</b>
% lavoratori donne	60,74%	60,93%
% lavoratori uomini	39,25%	39,06%
Anzianità media di servizio	7	6
Anzianità media età soci lavoratori	39	38
Età media dei dipendenti	39	38

Classificazione di genere	ramo a		ramo bT		TOT.
	M	F	M	F	
Lavoratore socio			30	50	80
Lavoratore non socio	23	32	55		
<b>Totale</b>	<b>53</b>	<b>82</b>	<b>135</b>		

La maggior parte dei contratti di lavoro sono a tempo indeterminato con una predominanza dei contratti full time (circa 57%). Nelle tabelle successive è possibile analizzare la suddivisione per forma e durata contrattuale oltre che per classificazione dei livelli previsti dal contratto di lavoro delle Cooperative Sociali, formulata secondo la recente impostazione prevista proprio dal contratto sulla duplice base (area e posizione).

### Suddivisione per forma contrattuale

Orario di lavoro	part time	59
	full time	74
Durata	Tempo indeterminato	116
	Tempo determinato	17

Da questa suddivisione sono esclusi i 2 Amministratori che sono comunque a tutti gli effetti Soci Lavoratori

### Suddivisione dei lavoratori per livello retributivo (Contratto delle Cooperative Sociali) 2021

Area	Posizione	Numero lavoratori
A		
B	B1	4
C	C1	111
C	C2	1
C	C3	1
D	D1	5
D	D2	3
D	D3	5
E	E1	
E	E2	3
TOTALE LAVORATORI		133

Da questa suddivisione sono esclusi i 2 Amministratori che sono comunque a tutti gli effetti Soci Lavoratori

### Forbici salariali 2021

Retribuzione lorda livello più elevato	Retribuzione lorda livello più basso	% di differenza fra livello più alto e più basso
€ 3.340,89	€1.374,02	41,12%

Da questa suddivisione sono esclusi i 2 Amministratori che sono comunque a tutti gli effetti Soci Lavoratori

### La formazione dei lavoratori

L'attività formativa per i lavoratori è fondamentale per garantire non solo professionalità ma per creare un clima di costante e proficuo confronto. Nel 2021 Galileo ha utilizzato i fondi Foncoop ed ha organizzato un'importante campagna di formazione su tematiche quali: problem solving, competenze trasversali, marketing, social media, leadership, capitale umano e metodo Agile per attività in team. Tutte competenze fondamentali per un'impresa impegnata nel campo dell'informatica e nel conseguente dialogo con una clientela fortemente qualificata. Sono state oltre 4100 le ore nel 2019, fortemente calate, purtroppo, nel 2020 per le evidenti limitazioni create dalla pandemia. Nel 2021 abbiamo ripreso la formazione come si evince dalla tabella. Si evidenzia come l'impatto della formazione alla sicurezza (una formazione, lo ricordiamo, che è cogente per legge) sia solo del 2% sul totale erogato.

Formazione lavoratori	2021	2020
ore di formazione complessive nell'anno	5894	1241
di cui per la sicurezza	150	28
incidenza ore diverse dalla sicurezza sul totale	98%	97%

### Le politiche attive per il lavoro

Nel contesto dell'azienda sono inseriti 25 soci lavoratori svantaggiati e 8 lavoratori svantaggiati non soci per una percentuale che si attesta al 32,04% della forza lavoro. Nel corso del 2021 abbiamo attivato 4 tirocini di integrazione lavorativa finalizzata all'assunzione, successivamente 2 si sono concretizzati con assunzione e gli altri 2 al 31/12/2021 erano ancora in corso.

Inoltre abbiamo in corso 3 tirocini socializzanti che derivano da convenzioni con il SIL di Verona e che abbiamo in piedi da svariati anni. Nel 2021 sono 2 i lavoratori svantaggiati che sono stati consolidati passando dal contratto a tempo determinato a quello indeterminato.

Dal punto di vista dell'etica di impresa si evidenzia che oltre l'88% dei contratti di inserimento lavorativo di lavoratori svantaggiati sono a tempo indeterminato

Contratti di lavoro settore svantaggiato	2021	2020
% a tempo indeterminato	88,23%	84,85%
% a tempo determinato	11,76%	15,15%
N° contratti consolidati nell'anno	2	1
N° tirocini in corso	2	4
N° lavoratori inseriti con appalto Art.14 Legge Biagi	4	4

Vale la pena di evidenziare il dato riguardante gli inserimenti lavorativi di persone svantaggiate previste dall'Art. 14 della Legge "Biagi" (D.L. 276/03) che sono 4 nel 2021. Si tratta di preziose opportunità di inserimento professionale in Cooperativa ma che, contestualmente, hanno consentito all'azienda cliente di assolvere agli obblighi previsti dalla Legge 68/99 per l'inserimento lavorativo (sostituendo l'inserimento diretto con la sottoscrizione di un appalto con Galileo).

## I soci volontari

Sono 10 i soci volontari iscritti nel libro soci della cooperativa. Un capitale sociale ed umano, consolidato in tanti anni di attività nel sociale. Si tratta di una risorsa preziosa che è importante evidenziare in queste pagine, considerandolo uno dei più significativi stakeholder della cooperativa.

I soci volontari	2021	2020
numero volontari soci iscritti a registro	10	9
ore di volontariato nell'anno	1231	504
età media dei volontari	52,9	51
anzianità di vita associativa in anni (calcolo della media)	7,7	6,5
Servizi nei quali sono coinvolti i volontari	I lavoratori volontari son inseriti in tutte le attività della cooperativa, con priorità nei servizi direttivi, ma non sottovalutando gli interessanti progetti di inserimento nei vari servizi tecnologico amministrativi in cui vede impegnata la cooperativa sociale Galileo.	

## SICUREZZA E QUALITÀ

### La sicurezza sul posto di lavoro

All'interno di questo documento di rendicontazione sociale abbiamo inserito anche qualche informazione di sintesi sulla sicurezza legata al posto di lavoro.

Garantire un contesto di lavoro adeguato e sicuro per tutte le tipologie di lavoratori presenti è un impegno che va oltre il solo adempimento normativo previsto dal D.L. 81/08.

Nel corso degli anni 2020 2021 l'onere sicurezza si è appesantito per garantire un ambiente in linea con le principali indicazioni ministeriali di prevenzione Covid 19 (i cosiddetti "DPCM").

I principali indicatori sono riportati qui di seguito con oltre euro 8.200 spesi per la sicurezza di cui euro 3.600 per garantire sanificazione ed ambiente salubre.

Un solo infortunio nell'anno e 28 ore di formazione cogente.

#### Indicatori gestione e cultura sicurezza 2021

Costi per la sicurezza	Di cui per emergenza Covid	N° infortuni	GG infortunio	Ore formazione
€ 37.116	€ 3.600	1	5	603

#### Costi sicurezza (Euro)

	2020	2021
Costo consulenze Medico del L. ed Rspg e visite	19.895,00	19.816,00
mantenimento attrezzature e Fire devices	3.649,00	3.500,00
Costo formazione lavoratori	650,00	13.800,00
<b>totale</b>	<b>24.194,00</b>	<b>37.116,00</b>

I ruoli per la sicurezza sono riportati nello schema qui di seguito riportato.

## La qualità nei servizi e nel sistema di gestione

Operare nel settore dell'informatica e in settore molto specialistici, legati a clientela particolare come il settore bancario, obbliga la cooperativa a conseguire anche certificazioni di sistema come la certificazione ISO27001 che verrà conseguita quando la situazione contrattuale con Tecmarket si stabilizzerà.



Una certificazione orientata a verificare i requisiti per impostare e gestire un sistema di gestione della sicurezza delle informazioni. Inoltre, sono presenti particolari standard da rispettare rispetto ai servizi erogati come ad esempio:

Il Service Level Agreement (SLA) indica quell'accordo tra utente e fornitore di un servizio che definisce la natura del servizio e stabilisce un insieme di parametri per misurare gli standard minimi da rispettare.

Nell'ambito dei contact center e dei relativi software fa riferimento a determinati **Key Performance Indicator (KPI)** che possono essere sintetizzati anche in un'apposita guida, da utilizzare per una valutazione oggettiva della corrispondenza o meno ai termini del patto stipulato. Tale patto può riguardare direttamente il rapporto tra azienda e cliente, nel caso in cui il contact center sia in house, e allora rimarrà interno all'azienda e fungerà da libro mastro e cartina di tornasole nelle attività degli operatori di telemarketing; oppure può essere stretto fra outsourcer e committente, se l'affidamento del servizio di contact center avviene all'esterno.

- **Service Level Agreement (SLA)** per la gestione dei contact center bancari.
- Sicurezza logica e fisica
- Disaster recovery

Possediamo inoltre per l'erogazione dei servizi di customer care e Internet Service Provider la certificazione **ISO 9001** conseguita nel **2007** Con l'ente ISOQAR.

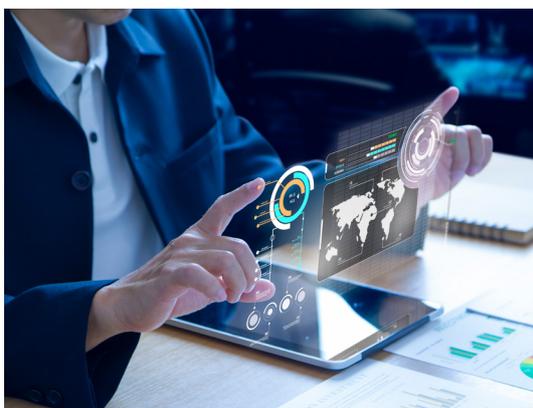
Costi qualità	2020	2021
Costo certificazioni di sistema	1.500,00	1.500,00
Costo consulenze certificazione	13.336,00	13.994,00
Totale	14.836,00	15.494,00

## La gestione dei servizi

Le aree produttive gestite dalla Cooperativa sono cinque e sono tutte in grado di coinvolgere persone svantaggiate, anzi alcune si caratterizzano per la presenza preziosa ed esclusiva del solo lavoro svantaggiato. In questo dialogo di collaborazione fra competenze professionali e condivisione sociale del lavoro sono nati servizi e prodotti di alto profilo in grado di sostenere la concorrenza del mercato e ottenere riconoscimenti.

Il totale degli svantaggiati inseriti è di 33 persone ma 5 di queste purtroppo non potevano in nessun modo essere inserite nelle attività della Cooperativa. Cosa è cambiato nel 2021 con la partenza del progetto DARDO dove invece trovano, non solo una collocazione lavorativa, ma anche la possibilità di un vero e proprio riscatto personale e sociale.

Rete (internet sociale) 2021		
	Operatori svantaggiati	Operatori
Tipo di attività	1	5
Presentazione Servizio	Il modello che prevediamo è una rete sviluppata con la massima qualità del servizio che si mette in concorrenza con attività profit. Il nostro staff è composto da tre ingegneri in telecomunicazioni e altre figure di supporto ai servizi offerti. I nostri disabili seguono principalmente il front office, rispondendo alle chiamate che arrivano, e il backoffice per gestire attività di contrattualistica.	
Indicatori di produzione	Fatturato generato dal settore	
	Incidenza del settore sul fatturato complessivo della Cooperativa	
	Valore della produzione svolta da Svantaggiati	€ 98.819,98
	Totale clienti gestiti	1422



**Customer Care Bancario 2021**

Tipo attività	Operatori svantaggiati	Operatori
Attività contact center	16	67
Attività back office	1	11
<b>TOTALE</b>	<b>17</b>	<b>78</b>
Presentazione Servizio	L'attività di contact center bancario è prevalentemente telefonica: si tratta di assistenza clienti, privati ed aziendali, in riferimento ai software destinati alla gestione di rapporti bancari, (conti correnti, di deposito, mutui ecc.) di terminali POS e della fatturazione elettronica. Una parte del personale impiegato si dedica ad attività di back office. Il personale svantaggiato è equiparato a quello normodotato. Particolare attenzione si riserva solo alla loro formazione, che prevede tempi più lunghi, agli orari di lavoro, più flessibili, e ad eventuali assenze dovute alla loro fragilità fisica ed emotiva. Per questa attività rispettiamo gli SLA (livelli di servizio) previsti dall'ABI per l'erogazione dei servizi di customer care.	
Indicatori di produzione	Fatturato generato dal settore	€ 3.406.308
	Incidenza del settore sul fatturato complessivo della Cooperativa	75%
	Valore della produzione svolta da Svantaggiati	€ 613.135



## Software Innovation 2021

Tipo attività	Operatori svantaggiati	Operatori
Attività contact center	1	5
Presentazione Servizio	<p>Il nostro fiore all'occhiello come cooperativa sociale. I nostri ingegneri ricevono e hanno ricevuto premi e riconoscimenti a livello nazionale per il software prodotto. Giano ha ottenuto il premio Anci 2019 quale miglior software per la PA e <i>iotaiuto</i> (domotica per disabili) con un riconoscimento economico ed un premio dalla fondazione TIM. Lavoriamo con comuni e pubbliche amministrazioni con Università, con settori di ricerca e sviluppo delle università. Lo sviluppo del software permette di far conoscere Galileo come partner di altissimo livello a livello nazionale per costruire insieme soluzioni innovative a livello tecnico e sociale.</p>	
Indicatori di produzione	Fatturato generato dal settore	€ 269.533
	Incidenza del settore sul fatturato complessivo della Cooperativa	6%
	Valore della produzione svolta da lavoratori svantaggiati	€ 45.820,61



## Backoffice per gruppi bancari e multiutility 2021

Tipo attività	Operatori svantaggiati	Operatori
Attività contact center	5	0
Presentazione Servizio	L'attività di back office consiste nella gestione, attraverso programmi dedicati, di pratiche di frode su carte di pagamento, di censimento di terminali POS, di mancata erogazione di contanti da terminali atm. L'attività è interamente svolta da personale disabile. Particolare attenzione è riservata ai loro spazi di lavoro a orari flessibili in cui è prevista attività di smart working ed in presenza. Massima considerazione è riservata ad assenze dovute alla loro fragilità fisica ed emotiva.	
Indicatori di produzione	Fatturato generato dal settore	€ 213.800
	Incidenza del settore sul fatturato complessivo della Cooperativa	5%
	Valore della produzione svolta da Svantaggiati	€ 213.800
	Applicazioni normativa particolari per il lavoro sociale	Applicazione appalti secondo all'art. 14 del D.Lgs.276/03



**Progetto Dardo 2021**

Tipo attività	Operatori svantaggiati	Operatori
Attività contact center	8	2
Presentazione Servizio	L'attività consiste nella digitalizzazione, archiviazione documentale. Questa nuova attività, nata nel 2021, ha permesso a 8 persone svantaggiate di trovare una propria collocazione e la possibilità di una riqualificazione sociale.	
Indicatori di produzione	Fatturato generato dal settore	€ 50.481
	Incidenza del settore sul fatturato complessivo della Cooperativa	1%
	Valore della produzione svolta da Svantaggiati	€ 40.384,80

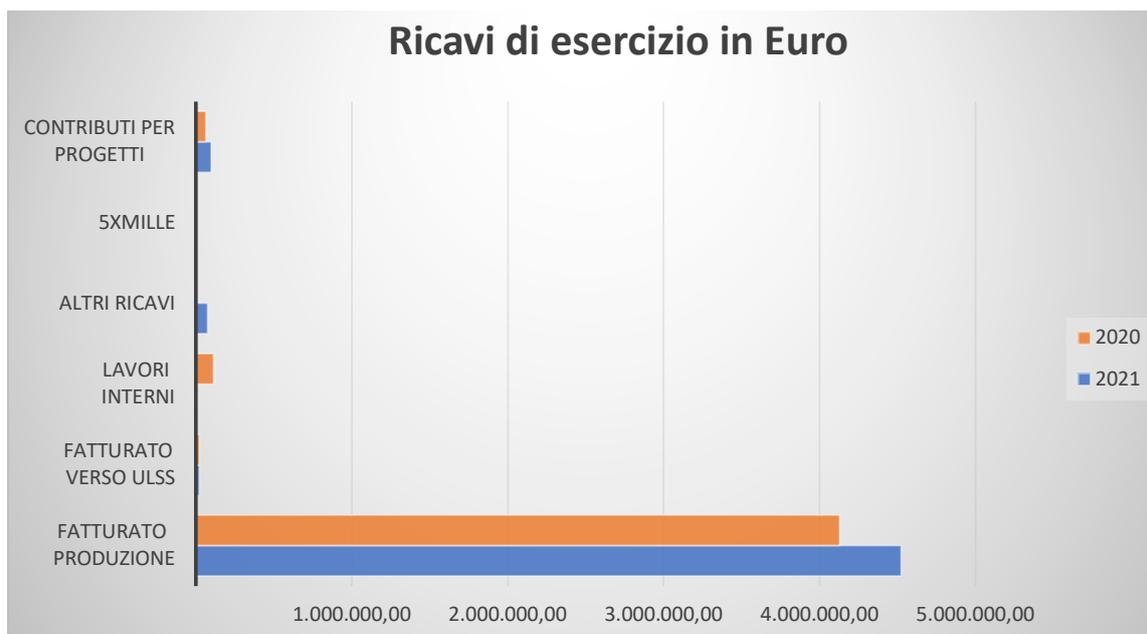
## Dimensione economica e patrimoniale

L'anno 2021 si è chiuso con un piccolo utile di **3.470,00** Euro al netto delle imposte, un risultato sostanzialmente in linea con il 2019 ed il 2020. Nonostante l'emergenza Covid 19 che ha costretto la Cooperativa a ricorrere per alcuni periodi anche alla cassa integrazione, il fatturato sostanzialmente ha avuto tra l'altro un incremento complessivo di circa il 9%.

### I proventi.

I proventi di esercizio nel 2021 si sono attestati su un valore complessivo di Euro 4.720.097. Oltre il 99% del fatturato è legato all'erogazione dei servizi svolti, evidenziano la dinamica di una impresa sociale capace di sostenersi con il fatturato generato dalla sua attività sul mercato. Qui di seguito è riportata la tipologia del fatturato.





## I costi d'esercizio

I costi per il 2021 sono stati Euro **4.703.776** con un incremento di circa il 9% rispetto al 2020. Il costo del lavoro ammonta a Euro 3.369.067 che rappresenta oltre il 70% dei costi complessivi. Il costo del lavoro tra il 2020 e il 2021 ha avuto un incremento del 9,1 % .

Altri dati utili	2020	2021
rapporto costo lavoro soci/costo lavoro totale	85,51%	59,27%
% mutualità prevalente	85,43%	59,3%
% soci svantaggiati sul totale soci	32%	32%
% dipendenza fatturato da fonti private	99%	99%
% fatturato dei due clienti più grandi	84,65%	84,33%

La cooperativa è a mutualità prevalente di diritto in quanto Cooperativa Sociale regolarmente iscritta agli albi Regionale e Nazionale.

## Rapporti con il territorio

La rete di rapporto con il territorio è stata quantificata come indicato qui di seguito. Una caratteristica di Cooperativa Galileo è il dialogo con Associazioni (Federsolidarietà e Confcooperative, Confindustria, Confimpresa , Università di Verona, numerose Associazioni dei disabili e svantaggiati in genere, SIL dell'Ulls 9, Veneto Lavoro , Assistenti sociali del territorio veronese) Gruppi Bancari e diversi Comuni ed aziende conoscono ed apprezzano la capacità tecnologicoproduttiva dei progetti di coop. Sociale Galileo.

Stakeholder coinvolti	2020	2021
Scuole superiori	10	10
Scuole medie	10	10
Elementari	5	3
Enti non profit	3	5
Enti di ricerca	4	5
Aziende partners	1	5





## Piano di miglioramento 2022

Area gestionale	Obiettivi
Governance	<p>La Direzione di Coop Galileo intende portare e realizzare formazione e supporto ai responsabili di Area e Dirigenti per aumentare le:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Incrementare la capacità di comunicazione assertiva dei dirigenti.</li> <li>- Perfezionare la costruzione dei report per la direzione.</li> <li>- Incremento dell'utilizzo di strumenti tecnologici innovativi per la gestione.</li> </ul>
Risorse umane e volontariato	<p>La Direzione vuole realizzare</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'incremento della formazione innovativa tecnica e comunicativa.</li> <li>- l'incremento del numero dei volontari puntando ad attrarre progetti di coinvolgimento.</li> <li>- l'incremento del numero soggetti svantaggiati inseriti nell'organico, sia come disabili che come soggetti appartenenti alle fasce deboli.</li> </ul>
Gestione Servizi	<p>Dobbiamo continuare nell'individuazione di nuovi servizi che prevedano l'integrazione delle persone svantaggiate, sia in ambito tecnologico che dell'innovazione progettuale in sinergia con altri Enti e Fondazioni. Creazione di sinergie sulla sostenibilità sociale con le società benefit.</p>
Gestione economica	<p>Proseguire nel piano di miglioramento dei report economico finanziari alla direzione e capacità dei responsabili di valutarne i dati periodici. Coinvolgimento dei responsabili di Area nella gestione economica e progettuale. Incrementare gli import economico gestionali automatizzati dei dati ed interconnessione delle banche dati per arrivare ad una business intelligence.</p>
Rapporto con il territorio	<p>Costruire nuove relazioni a livello di enti locali, regionali, nazionali, internazionali. Coinvolgimento dell'associazionismo e delle realtà di territorio per attrarre giovani e volontari nei nostri progetti di integrazione. Sviluppare la sinergia con il "festival della scienza – Verona" per costruire un modello divulgativo ai giovani e meno giovani. Incrementare il rapporto con le associazioni di categoria.</p>