

# Relatório de Atividades de 2018

Relatório e Conta de Gerência de 2018

11-03-2019

Centro Social Polivalente de Ega



Março de 2019

## Índice

1.Introdução -----	3
2.Caraterização da Instituição -----	4
3.Enquadramento Estratégico -----	5
4.Objetivos delineados no Plano de Ação para 2017 -----	7
5. Atividades Realizadas -----	8
5.1 Recursos Humanos -----	8
5.2 Organização de Processos -----	9
5.3 Sócios e Comunidade -----	10
5.4.Funcionalidades e recursos materiais-----	13
5.5 Utentes - Respostas Sociais -----	14
5.5.1. Respostas Sociais Atividades de Animação-----	17
6.Conclusão -----	21

## 1. Introdução

---

O presente Relatório de Atividades considerado essencial para o desenvolvimento e contínua qualificação da instituição e dos seus serviços, é o resultado não só da avaliação exaustiva do Plano de Ação de 2018, apresentando todas as atividades concretizadas ao longo do ano, como pretende também dar cumprimento a uma obrigação legal, dando a conhecer à entidade de tutela ISS, I.P, Centro Distrital de Coimbra, sócios e utentes as atividades realizadas.

A tão aguardada transferência para a nova sede acabou por acontecer gradualmente a partir do mês de dezembro, começando com os serviços administrativos, seguido dos serviços sociais e por fim as respostas sociais, dando-se por terminado este processo em finais de janeiro de 2019.

Ao longo do ano foi sentido algum desconforto, perante a ansiedade e desilusão dos utentes e comunidade, que aguardavam ansiosamente pelo funcionamento da E.R.P.I., tentando-se ser o mais claro possível na justificação da situação, inclusive para com a Comunicação Social.

Muitas das atividades não concretizadas ou parcialmente concretizadas, foram resultado desta realidade, tendo-se conseguido concretizar todas as atividades previstas, que não dependiam do funcionamento da E.R.P.I.

Para concluir, este documento segue a estrutura apresentado no Plano de Ação para 2018 apresentando 5 áreas: Recursos Humanos, Organização de Processo, Sócios e Comunidade (incluindo parcerias), Funcionalidade e Recursos Materiais, Utentes/Respostas Sociais.

Paralelamente foi elaborado pelo Contabilista Certificado, o respetivo Relatório Financeiro, que será juntamente com este documento apresentado para aprovação em Assembleia Geral, no dia 30 de março do corrente ano.

## 2. Caracterização da Instituição

## Caracterização

Enquadramento jurídico	IPSS: Associação de Solidariedade Social
Caracterização Física	<p><u>Edifício Próprio – Sede</u></p> <p><u>Estrutura:</u>            Piso -1 - Gabinetes: 1 Direção, 1 Diretor Técnico, 1 Serviço Social, 1 Encarregada Geral, 1 Administrativo, 1 Enfermagem, 1 Médico; 2 Sala de convívio; 1 Sala de Fisioterapia, 1 Espaço de Meditação; Gabinete estética/cabeleireiro; 1 Sala de Transição; 1 Sala de atividades; 1 Refeitório; 1 Cozinha; Diversas arrecadações; Casas de banho; 1 Lavandaria; 1 Sala para Colaboradores;            Piso 0 – 1 Copa; 2 Quartos triplos, 8 Quartos individuais e 23 Quartos duplos</p> <p><u>Exterior:</u>            Logradouro, jardim e estacionamento</p> <p><u>Edifício Apoio à sede</u>            Loja Social – onde decorrem as atividades do CLDS 3G (oficina ocupacional, Gabinete de atendimento à comunidade); - Gabinete com Produtos de Apoio (Ajudas Técnicas); Gabinete com vestuário, calçado, roupas de cama ...., para famílias em situação de carência; armazém de Alimentos – POAPMC.</p>
Recursos Financeiros	Quotização dos Sócios; Comparticipação dos clientes SAD e CD Subsídios atribuídos por entidades oficiais de forma pontual; Donativos de pessoas singulares; Patrocínios de pessoas colectivas; Acordos com entidades oficiais.
Acordos de Cooperação (Centro Distrital de Coimbra)	Centro de Dia – 30 clientes Serviço de Apoio Domiciliário – 35
Serviços Prestados	Refeições; Higiene e Cuidados de Imagem; Tratamento de Roupas; Higiene Habitacional; Transporte; Animação; Acompanhamento na área da saúde; Acompanhamento ao Exterior; outros serviços solicitados.
Outros Acordos (Centro Distrital de Coimbra)	Cantina Social – 13 beneficiários
Horário de Funcionamento	Segunda a Sábado: 8h00 – 20h00 Domingos e Feriados: 8h00- 16h30
Colaboração	Segurança Social Câmara Municipal de Condeixa Centro de Emprego de Coimbra Outros
Representante legal	Presidente da Direcção – Dr. Manuel Branco
Área de Intervenção	Freguesia de Ega Freguesias/lugares limítrofes Concelhos de-Condeixa-a-Nova e Soure

### 3. Enquadramento Estratégico

**Missão:** Apoiar, respeitar e acarinhar o idoso, a família e outras pessoas da comunidade, respondendo às suas necessidades específicas e promover qualidade de vida com dedicação e humildade.

**Visão:** Disponibilizar um conjunto de serviços, incluindo Lar, na nova sede social, com um nível de qualidade certificada, prestada por pessoas altamente qualificadas. A comunidade terá uma relação próxima com a instituição, reconhecerá o seu valor e participará na sua sustentabilidade.

Valores	
Sinceridade	Prestamos aos nossos clientes, colaboradores e parceiros informação relevante e precisa, esclarecendo as suas dúvidas e mantendo-os informados relativamente aos serviços prestados pela instituição.
Respeito	Prestamos cuidados de acordo com as necessidades do cliente, oferecendo um serviço integral, respeitando a sua privacidade e tratando-o com urbanidade. Respeitamos as diferenças os valores e características individuais.
Solidariedade	Esforçamo-nos por responder aos nossos clientes mesmo que interfira com os interesses pessoais de cada colaborador e dirigente
Humanização	Tratamos os clientes com humanidade e empatia. Tratamos os clientes como em situação semelhante gostaríamos de ser tratados.
Responsabilidade	Baseamo-nos em relações de compromisso e autonomia profissional com forte respeito pelas regras de funcionamento-não prejudicando clientes, colaboradores e a própria instituição.
Transparência	Disponibilizamos informação clara e completa relativamente às regras da instituição e à sua situação financeira. Partilhamos entre equipas toda a informação necessária a um desempenho profissional excelente.
Humildade	Somos determinados na busca de sucessos, mas estes são alcançados em prol da qualidade de vida dos nossos clientes e desenvolvimento da comunidade.

## ***Política da Qualidade***

O Centro Social Polivalente de Ega definiu como base da sua gestão estratégica a Política da Qualidade fundamentando-se nos seguintes princípios:

- ✚ Focalização no cliente, visando a satisfação das suas necessidades e expectativas;
- ✚ Implementação de uma comunicação interna e externa eficaz;
- ✚ Promoção da satisfação de necessidades e expectativas dos colaboradores e partes interessadas;
- ✚ Focalização na edificação, manutenção e conservação das infraestruturas e nas condições de gestão do ambiente de trabalho;
- ✚ Melhoria do nível de sustentabilidade financeira;
- ✚ Revisão periódica do sistema de gestão da qualidade em busca de oportunidades de melhoria;
- ✚ Garantia de uma Política da Qualidade entendida e assumida por todos os colaboradores

---

#### 4. Objetivos delineados no Plano de Ação para 2018

---

##### **Objetivo Estratégico**

Promover, durante o ano de 2019, a continuidade da qualidade das Respostas Sociais já existentes, diversificando e rentabilizando os seus serviços.

Aumentar a cobertura das respostas e seus serviços, com o início de funcionamento da E.R.P.I.

Aumentar, qualificar e diversificar o seu quadro de pessoal, de modo a desenvolver uma maior dinâmica e atuação junto dos utentes e da população carenciada deste concelho.

Aumentar a sua intervenção e participação no âmbito das parcerias, bem como nos projetos e medidas de âmbito nacionais e concelhias.

Manter a prática de gestão transparente e de sustentabilidade funcional da instituição.

## 5. Atividades Realizadas

5.1. Âmbito dos Recursos Humanos		
<p><b>Objetivo:</b> Assegurar a produtividade e qualidade do funcionamento das equipas. Formar nova (s) equipa (s) de trabalho destinadas à E.R.P.I Melhorar a satisfação dos colaboradores.</p>		
Ações /Atividades	Indicadores	Resultados
Completar /Terminar o processo de reconhecimento, validação e certificação de competências profissionais, realizado em parceria com o Centro de Emprego – 70H	N.º de colaboradores a terminar a formação com aproveitamento – com Certificado	Concretizado - Formação ministrada pelo Centro de Emprego – 70h distribuídas entre 2017 e 2018
Elaborar Plano de Formação para 2019 (aplicação de questionário aos colaboradores)	Documento produzido	Concretizado – As colaboradoras manifestam interesse em formação na área da informática, bem como sobre demência no idoso.
Contratação de mais 20 colaboradores para ERPI (contratação gradual em proporção ao número de utentes a serem admitidos)	N.º de colaboradores contratados	Não foi concretizado – A E.R.P.I. aguarda Protocolos de Cooperação
Desenvolver 35 Horas de Formação no âmbito da Geriatria para os novos colaboradores	- Número de colaboradores inscritos por ação de formação. - Número de ações realizadas. - Número de colaboradores a terminar com aproveitamento.	Não foi concretizado – Não foram contratados os novos colaboradores, pelo que não se pode desenvolver formação.
Definir e reajustar funções, tarefas e equipas, para os colaboradores, tendo em conta o desenvolvimento da nova resposta social.	Documentação produzida e aprovada	Foram definidos e realizados alguns reajustes nas funções e tarefas de alguns colaboradores tendo já por base o futuro funcionamento da E.R.P.I.
Realizar a avaliação de satisfação dos colaboradores	- Resultado da avaliação de satisfação -N.º de melhorias propostas -% de melhorias implementadas relativamente às melhorias apresentadas.	Concretizado – em média as colaboradoras estão satisfeitas com a instituição.
Realizar a Festa de Natal Dirigentes/colaboradores	- A própria festa	Concretizado – Foi organizado um jantar de Natal no Restaurante “Casa da Júlia”, com a colaboração de todos os colaboradores e dirigentes.
Reuniões de trabalho - Sensibilizar e formar as equipas para a nova realidade (reuniões quinzenais)	Reuniões	Concretizado – Ao longo do 2.º semestre foram realizadas reuniões quinzenais passando no mês de Novembro a semanais.

### 5.2. Organização de Processos

**Objetivo:** Implementar em todas as respostas sociais os requisitos de nível C e B dos referenciais da qualidade do ISS.  
Melhorar a informação e comunicação da instituição.

Ações /Atividades	Indicadores	Resultados
Ajustar continuamente todos os documentos e procedimentos elaborados e em execução, referenciados nos Manuais da Qualidade, de nível B – Centro de Dia e S.A.D	- Número de documentos e procedimentos alterados e aprovados. - Número de impressos aplicados (adequados).	Concretizado – A instituição procurou ao longo do ano ajustar diversos procedimentos e elaborar instruções de trabalho.
Criar documentos, impressos referenciados nos Manuais da Qualidade para a nova resposta Social – E.R.P.I	Documentação produzida e aprovada	Concretizado – Foram elaboradas Fichas de Inscrição, Ficha de Admissão, Contrato, Regulamento Interno ....
Criar e implementar procedimentos em E.R.P.I, referenciados nos Manuais da Qualidade – nível C	Documentação produzida e aprovada	Não foi concretizado – A ERPI ainda não iniciou a sua atividade.
Reajustar o plano de comunicação interno tendo em conta a nova Resposta Social.	Documentação produzida e aprovada	Não concretizado – Aguarda-se a abertura da ERPI.
Reestruturar o Manual de Acolhimento para Clientes	Documentação produzida e aprovada	Concretizado – Foi reestruturado
Reestruturar o Manual de Acolhimento para colaboradores	Documentação produzida e aprovada	Concretizado – Foi reestruturado
Reestruturar o Manual de Funções e Tarefas	Documentação produzida e aprovada	Não foi reestruturado na totalidade, aguardando-se a definição dos Técnicos a contratar.
Avaliação de satisfação dos clientes e colaboradores	- Resultado da avaliação de satisfação -N.º de melhorias propostas -% de melhorias implementadas relativamente às melhorias apresentadas.	Concretizado – Foi aplicado um inquérito aos utentes e realizado relatório correspondente – Os utentes manifestam satisfação com a instituição no seu geral.
Aplicar novos procedimentos, tendo em conta o novo Regulamento Geral de Proteção de Dados	Procedimentos e documentos elaborados.	Foram criados 3 novos documentos, subscritos por utentes e colaboradores.

### 5.3. Sócios e Comunidade

**Objetivo:** Desenvolver e/ou participar em atividades de apoio e desenvolvimento da comunidade promovendo a empregabilidade e inserção social;  
Aumentar a sustentabilidade, dinâmica e poder negocial da instituição, por via do aumento do número de sócios e envolvimento da comunidade na vida da instituição

Ações /Atividades	Indicadores	Resultados
Realizar cerimónia de inauguração da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas	- Realização da Festa - N.º de participantes	Não foi concretizado
Comemorar o aniversário da Instituição	- Realização da Festa - N.º de Participantes	Concretizado - A festa de aniversário da instituição foi dirigida essencialmente aos utentes, contando com a colaboração de voluntários como previsto
Realizar ações de sensibilização aos sócios e comunidade alertando para a importância da sua participação na vida da Instituição.	-N.º médio de sócios presente nas A.G. - N.º médio de sócios ou outros elementos da comunidade que participam nas atividades da instituição abertas à população	Foi parcialmente concretizado - Embora o número de participantes nas Assembleias tenham aumentado, continua acém do desejado. - Foram inscritos mais 7 sócios.
Promover atividades e candidaturas a programas para financiamento de novos projetos.	- Entidades e empresas contactadas - Apoios Financeiros conseguidos.	Não foi possível promover qualquer candidatura projetos, uma vez que estes não se enquadravam nas necessidades da instituição.
Dinamizar as atividades das Oficinas Ocupacionais no âmbito do CLDS 3G	- Número de oficinas (tendo em conta as previstas). - Número de participantes por oficinas.	O objetivo foi concretizado mantendo-se as 4 oficinas em funcionamento com cerca 84 participantes.
Dinamizar o Espaço Família no âmbito do CLDS 3G (treino de competências)	- Número de famílias encaminhadas e apoiados	Esta atividades continua a apoiar cerca de 48 Famílias.
Dinamizar as Oficinas Psicopedagógico (acompanhamento ao estudo)	- Número de jovens encaminhados e acompanhados	Tiveram acompanhamento cerca de 13 crianças/jovens.
Dinamizar o projeto “Agora Nós” – Jovens saudáveis (acompanhamento psicoterapêutico)	- Número de jovens encaminhados e acompanhados	Foram acompanhados cerca de 23 jovens.
Dinamizar a Loja Social	- Organização do próprio espaço - Número de clientes encaminhados e apoiados	Estas atividades continuam a apoiar cerca de 10 Famílias.
Manter e equipar o Banco de Produtos de Apoio	- Número de solicitações correspondidas - Quantidade de equipamento novo	Todo o equipamento existente foi cedido, mantendo-se em casa dos beneficiários – 4 camas articuladas, dois andarilhos, 3 cadeiras de banho, 3 cadeiras de roda, calcanheiras 2 colchões anti-escaras.
Manter zona destinada ao armazenamento dos produtos do FEAC	- Organização do próprio espaço - Número de Famílias sinalizadas e apoiadas	Concretizado – A parceria mantém-se com distribuição de alimentos para cerca de 32 beneficiários.
Candidatura a projetos e programas que promovam a inclusão e assegurem os serviços essenciais à população, bem como a sustentabilidade da Instituição.	- Número de candidaturas realizadas - Número de candidaturas aprovadas	Não foi possível promover qualquer candidatura projetos, uma vez que estes não se enquadravam nas necessidades da comunidade.

### 5.3.1 Parcerias/Protocolos

A Comunidade tem sido apoiada não só com as atividades e projetos próprios, como pelas parcerias que tem vindo a manter tais como o apoio no âmbito do PES e Equipa de Intervenção Direta (parceria com a Câmara Municipal) e o apoio de âmbito alimentar com a Cantina Social e POAMPC (parceria com a Segurança Social) no âmbito da Comunidade mantém a parceria com Segurança Social no apoio ao Rendimento Social de Inserção com o acompanhamento de beneficiários.

A tabela abaixo, reporta-se ao número de beneficiários em acompanhamento em 2018:

#### **Concretização dos seus objetivos mediante o plano para 2018**

Parcerias	Ações	Destinatários	N.º utentes
<b>Segurança Social</b>			
Respostas Sociais	Continuou a integrar o Núcleo Local de Inserção do Rendimento Social de Inserção e a Combater a Pobreza e Exclusão Social	Comunidade	9 Famílias
NLI	Apoio de âmbito alimentar (cabaz)	Comunidade	32 Beneficiários
PO APMC - FEAC	Manteve um calendário Semanal dirigido ao atendimento/apoio à Comunidade.	Comunidade	20 Famílias
Cantinas Sociais	Procedeu ao fornecimento de refeições a pessoas e famílias economicamente desfavorecidas.	Comunidade	13 Beneficiários
<b>Câmara Municipal de Condeixa-a-Nova</b>			
Comissão Local de Ação Social de Condeixa	Manteve protocolos de parceria no âmbito dos Contratos Emprego – Inserção e Emprego Inserção +; Diligenciou e colaborou com o Centro de Emprego ou outras entidades e serviços de modo a capacitar e activar as pessoas que se encontravam excluídas do mercado de trabalho e assim contribuiu para a diminuição do desemprego e qualificação da população. Combateu o emprego precário e as baixas qualificações.	Comunidade	Integrados 4

Comissão de Proteção de Crianças e Jovens	Colaborou/participou com a CPCJ do concelho, embora de uma forma menos participativa, tendo em conta o volume de formação e projectos a decorrer. Deu continuidade ao trabalho de acompanhamento a crianças e jovens em risco; Estimulou o diálogo e a complementaridade entre a família e a criança;	Crianças e jovens	1 Família (cogestora)
Equipa de Intervenção Direta	Manteve a parceria com a Câmara Municipal, no âmbito da Equipa de Intervenção Direta, disponibilizando a sua Técnica para integrar a equipa de intervenção na freguesia de Ega e Furadouro e mantém a sua colaboração com o programa PES, bem como no atendimento á comunidade.	Comunidade	A equipa de intervenção direta Continuum em acompanhamento 12 famílias e mantém-se as atividades de ordem física na freguesia (ginástica)
Centro de Emprego	Manteve protocolos de parceria no âmbito dos Contratos Emprego – Inserção e Emprego Inserção +; Diligenciou e colaborou com o Centro de Emprego ou outras entidades e serviços de modo a capacitar e activar as pessoas que se encontravam excluídas do mercado de trabalho e assim contribuiu para a diminuição do desemprego e qualificação da população. Combateu o emprego precário e as baixas qualificações.	Comunidade	4 Beneficiários
Escola Fernando Namora	Manter protocolos de cooperação no âmbito dos estágios curriculares, nas áreas de Animação.	Jovens	Foram subscritos 2 Protocolo para estudantes
Escola Superior de Educação	- Manter protocolos de cooperação no âmbito dos estágios curriculares, nas áreas de Animação e Gerontologia	Jovens	Foram subscritos 3 protocolos.
Centro de Saúde de Condeixa	- Protocolo de Cooperação no âmbito do apoio aos utentes da Resposta Social E.R.P.I.	Utentes/idosos	Não concretizado devido a E.R.P.I ainda não estar em funcionamento.
Outros projetos	Manteve e reforçou parcerias com entidades e serviços de âmbito social e outros, para uma melhor intervenção; Participou/Fomentou o trabalho em Rede; Promoveu a qualidade de vida da comunidade local; Identificou problemáticas locais.	Comunidade	

### Número de Reuniões Técnicas com os Parceiros

NLI	CPCJ	Rede Social/Núcleo executivo	Outras
8	6	3	7

#### 5.4. Funcionalidade e recursos materiais

**Objetivo:** Objetivos: Melhorar a eficácia e controlo do serviço de compras e respetivo stocks  
 Manutenção de equipamentos e instalações  
 Promover sustentabilidade económico-financeira da instituição  
 Promover a sustentabilidade ambiental da instituição

Ações /Atividades	Indicadores	Resultados
Controlar os consumos de energia elétrica, água e gás.	Redução do valor das faturas	Parcialmente concretizado – Redução de despesa da sede em atividade. Novas despesas com a atual sede.
Controlar os gastos com consumíveis como material de escritório.	Diminuir gradualmente as despesas - Faturas	Concretizado – Como já realizado em anos transatos, houve maior controlo a nível de tinteiros a cores. Deu-se também redução de despesa de material.
Rever e ajustar Ementas	Ementa	Concretizado – As ementas são revistas anualmente.
Candidatura a projetos ou entidades que promovam o desenvolvimento do serviço de fisioterapia	Diligências efetuadas para atingir o objetivo.	Não foi concretizado – Não houve concursos/candidaturas nesta área.
Candidaturas ao novo Quadro Comunitário Portugal 2020	- N.º de Candidaturas efetuadas - N.º de candidaturas aprovadas	Não foi concretizado – Os projetos a concurso não se adequavam às necessidades da instituição.
Melhorar o Plano de Manutenção para equipamentos e viaturas.	Documento elaborado e aprovado	Concretizado – Adequação contínua.
Promover reuniões com fornecedores e fazer estudos de mercado contínuos para obter melhor relação qualidade/preço.	- Estudo constante de mercado -Redução de despesas diárias, essencialmente com produtos alimentares	Concretizado – Passou a haver um estudo de mercado regular.
Elaborar o Procedimento para o serviço de compras – aquisição – armazenamento e controlo de stocks.	Documento elaborado e aprovado	Concretizado parcialmente - não concluído, tendo em conta ainda não estar a funcionar a E.R.P.I.
Efetuar controlo de Stocks em programa próprio adquirido ainda em 2017.	Organização de stocks	Não concretizado - tendo em conta a E.R.P.I. ainda não estar em funcionamento.
Subscrição e reavaliação de contratos com empresas para manutenção de: equipamento de segurança, de controlo incêndios, de programas informáticos, de equipamento informático, manutenção de elevadores, ...	N.º de Contratos elaborados	Concretizado - Foram reavaliados os contratos inerentes aos serviços de informática, manutenção de elevadores, controlo de pragas ...
Mantiver o funcionamento do site da instituição, para divulgação das suas atividades /serviços e prestação de contas.	Site produzido e aprovado	Concretizado – O site mantém-se ao serviço da instituição.
Dar continuidade ao Sistema de autocontrolo alimentar para higiene e segurança alimentar (HACCP).	Certificado	Concretizado - Manteve-se o Certificado no âmbito do HACCP, tendo-se iniciado também a avaliação e implementação na nova sede.
Promover a divulgação da Instituição através do seu Site e Facebook	Publicações realizadas	Concretizado – Foram realizadas publicações de atividades anuais.

### 5.5 Utentes - Respostas Sociais/Serviços

Objetivo: Desenvolver nova Resposta Social – E.R.P.I.

Manter e fortalecer as respostas sociais existentes (Centro de Dia e S.A.D)

Aumentar a satisfação dos clientes

Ações /Atividades	Indicadores	Resultados
Melhorar e diversificar os serviços e horários de S.A.D. – estender até às 19H00 e aumentar o número de serviços de H.P ao domingo.	-Número de serviços novos concretizados relativamente aos pedidos realizados - Número de registos de não conformidade. -N.º de reclamações	Não foi possível concretizar uma vez que este serviço só poderá ser exequível com o início de funcionamento da E.R.P.I.
Avaliar através de questionário, a satisfação dos clientes de C.D. e S.A.D	-Resultado da avaliação de satisfação dos clientes. - Número de reclamações	Concretizado - O resultado de avaliação é positiva. Não foram apresentadas reclamações escritas.
Promover reuniões com os familiares dos utentes	- Número de familiares presentes	Parcialmente concretizado -Optou-se por reunir e sensibilizar os familiares de forma individual para não ferir sensibilidades.
Reestruturar e Informatizar os Planos Individuais dos Utentes das 3 respostas sociais	- Número de Planos Individuais efetuados	Parcialmente concretizado – Foram revistos todos os Planos Individuais, de CD e SAD, mas não informatizados. A E.R.P.I. aguarda utentes (Acordos de Cooperação) para proceder aos respetivos Planos Individuais.
Subscrever novos contratos com os utentes, tendo em conta a reformulação dos serviços de Centro de Dia e S.A.D.	- Número de contratos elaborados	Concretizado – No primeiro trimestre de 2018 foram revistos todos os contratos existentes com os utentes.
Relembrar o Regulamento Interno das respostas sociais de C.D. e S.A.D - Entrega do documento a todos os utentes.	- Número de Regulamentos Internos entregue	Concretizado – Foram entregues juntamente com a subscrição dos novos contratos.
Implementar requisitos e processos de nível B dos referenciais da qualidade do ISS em C.D e S.A.D	- Procedimentos aplicados - N.º de Documentos produzidos e aprovados	Não concretizado – Aguarda-se a contratação de mais técnicos.
Criar documentos e procedimentos referenciados nos Manuais da Qualidade para a nova resposta Social – E.R.P.I, referente aos clientes, ex: Manual de Acolhimento	- Documentos produzidos e aprovados	Parcialmente concretizado – O documento foi reformulado, aguardando-se para conhecer os novos utentes, para o adequar à nova realidade.
Iniciar processos de seleção e admissão de clientes em E.R.P.I	- Número de admissões concretizadas relativamente às inscrições realizadas. - Número de beneficiários a Frequentar.	Não concretizado - Transitou para 2019
Estruturar e elaborar plano de atividades (atividades diárias) para E.R.P.I com a colaboração dos clientes.	N.º de atividades planeadas e concretizadas	Não concretizado - Transitou para 2019
Definir e implementar requisitos e processos do nível C dos referenciais da qualidade do ISS, na E.R.P.I.	Documentos produzidos e aprovados	Parcialmente concretizado – Foram elaborados alguns impressos bem como o Regulamento Interno.

A instituição cumpriu com todas as obrigações legais, burocráticas e processuais, não se verificando qualquer irregularidade ou inconformidade.

Foi aprovada a Licença de Utilização e de Funcionamento da E.R.P.I. e foi feita candidatura ao PROCOOP para obtenção de Acordos de Cooperação.

Deu-se por encerrado o processo financeiro do PIDDAC, aguardando-se o pagamento por parte da Segurança Social do último Auto de Medição.

**Ainda no âmbito das Respostas Sociais** a instituição manteve as parecerias com o Instituto da Segurança Social, I.P, Centro Distrital de Coimbra, como os Acordos de Cooperação para o funcionamento de duas Respostas Sociais – Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário (a avaliação das atividades de animação inerentes a estes serviços serão apresentados no ponto 6 de uma forma mais exaustiva, como já tem vindo a ser prática), mantendo o número de clientes subscritos em Acordo – 35 clientes em S.A.D e 30 em C.D.

Manteve o horário do C.D. de segunda a sábado – 8h00 -20h00, podendo usufruir como extra de refeições ao domingo, bem como do S.A.D – 8h00-18h00 à exceção do Domingo – 8h00-16h30.

Todos os serviços prestados foram acompanhados ao longo do ano pela Técnica de Serviço Social/Diretora Técnica com o apoio da nova Encarregada Geral.

### **Apresentação Geral das Respostas e Serviços Básicos**

Serviços prestados por Resposta	
<b>Refeições – almoço e jantar</b>	Centro de Dia – 18 480 /Ano S.A.D – almoço 10 780/Ano; jantar 616/ano <b>Total: 29 260/Ano</b>
<b>Almoço ao Domingo</b>	Centro de Dia – 700/Ano S.A.D – 800/Ano <b>Total: 1500/Ano</b>
<b>Refeições – peq. almoço e lanche</b>	Centro de Dia – 18 480/Ano S.A.D – 924/Ano <b>Total: 19 420/Ano</b>
<b>Higiene Pessoal</b>	Centro de Dia – 39/Semana 2028/Ano S.A.D – 60/Semana 3120/Ano <b>Total: 5 148/Ano</b>
<b>Higiene Habitacional</b>	Centro de Dia – 260/Ano S.A.D –1196 /Ano <b>Total: 1456/Ano</b>
<b>Tratamento de Roupas</b>	Centro de Dia – 468 /Ano (9 utente por semana) S.A.D – 312/Ano (6 utentes por semana) <b>Total:780</b>
<b>Acompanhamento a consultas médicas</b>	Centro de Dia – 65/Ano

	S.A.D – 11/Ano Total: 76
<b>Transporte</b>	Centro de Dia – 6 recolhas e 6 entregas diárias, 3852/Ano. 3 viaturas diariamente com 12 viagens diárias.
<b>Animação (Média de participantes)</b>	Centro de Dia – 20 por atividade anuais S.A.D – 8 por atividade anuais
<b>Visitas de Enfermagem</b>	Centro de Dia – 2/Ano

<b>Resumo de atividades técnicas no âmbito das Respostas Sociais</b>	
Admissão de Clientes	Total: 28 clientes
Elaboração/ Manuseamento de processos	Total: 130
Visitas Domiciliárias	Total: 70
Encaminhamento para outros serviços – ERPI/S.C.C	Total: 5
Encaminhamento para serviço de INEM	Total: 6
Apoio - Falecimento de Clientes	Total: 3
Reuniões com colaboradores	Total: 24
Reuniões Técnicas	Total: 12
Avaliação e Envio dos Mapas de frequência	Total: 24
Elaboração e envio de Mapas de Frequência Cantina Social	Total: 12
Elaboração e entrega de produtos alimentares PO APMC	Total: 12
Elaboração e apresentação do Plano de Ação	Total: 1
Elaboração e apresentação do Rela. Atividades:	Total: 1
Reuniões de Direção	Total: 24

### Recursos Utilizados

Para o desenvolvimento das atividades foram utilizados recursos humanos, logísticos, móveis e económicos ( já descritos anteriormente).

No desenrolar das atividades foi ainda utilizado o edifício de apoio à sede onde funcionou a Loja Social, onde se mantêm os Produtos de Apoio para a Comunidade, onde se desenvolvem as Oficinas Ocupacionais e se distribuem os produtos alimentares do PO APMC .

### 5.5.1. Respostas Sociais – Atividades de Animação

Como já podemos constatar a instituição manteve com o Instituto da Segurança Social, Acordos de Cooperação para o funcionamento de duas Respostas Sociais – Centro de Dia (30 utentes) e Serviço de Apoio Domiciliário (35 utentes).

As atividades foram organizadas, como tem vindo a ser prática, tendo em conta o Plano Individual do cliente, bem como as seguintes problemáticas/necessidades sentidas:

- Baixo apoio familiar
- Elevado grau de dependência
- Desinteresse pelas atividades do quotidiano
- Solidão,
- Ausência de motivação para desenvolver qualquer atividade de tempos livres;
- Sentimentos de inutilidade;
- Problemas de Foro Neurológico e Psiquiátrico

É cada vez mais sentida o agravamento e aumento das doenças de foro psiquiátrico ou neurológico. As demências são cada vez mais visíveis em idosos não muito envelhecidos, criando novas problemáticas principalmente no funcionamento do Centro de Dia, obrigando a repensar e adequar os serviços à nova realidade.

Outra problemática prende-se com o aumento de utentes dependentes, com necessidade de um apoio mais individualizado, tal como ajuda para a toma das refeições, para as deslocações constantes à casa de banho, entre outras.

### Centro de Dia e S.A.D

#### **Atividades Anuais**

Calendarização das atividades previstas/realizadas para Centro de Dia/SAD/

<b>Atividades/Crono.</b>	<b>Atividades previstas e realizadas</b>	<b>Frequência N.º de Utentes</b>
<b>Atividade 1 (Janeiro 2018) “Janeiras do meu tempo”</b>	Apresentação das Janeiras para outros idosos locais.	20
<b>Atividade 2 (Fevereiro 2018) “Amor na 3.º idade”</b>	“Workshop” sobre a sexualidade na 3.º idade. Trabalhos sobre várias formas de demonstrar carinho.	40

*Handwritten signature and initials:*  
 Maria  
 usm cat

Atividade 3 (Fevereiro 2018) "Cortejo de carnaval"	Produzir uma máscara personalizada de carnaval.	30
Atividade 4 (Fevereiro 2018) "Baile de carnaval"	Realizar um baile de carnaval com os idosos em que usarão a máscara feita anteriormente	12
Atividade 5 (Março 2018) "Dia da mulher"	Reforçar a importância de cada idosa como mãe e mulher.	32
Atividade 6 (Março 2018) "Dia do pai"	Reforçar a importância de cada idoso como pai e homem.	9
Atividade 7 (Abril 2018) "A Obesidade"	Palestra sobre o tema da alimentação e associados à obesidade.	34
Atividade 8 (Abril 2018) "Páscoa"	Construir lembranças alusivas à páscoa Filme sobre Jesus Cristo Jogo do tesouro	24
Atividade 9 (Maio 2018) "Visita ao santuário de Fátima"	Levar os idosos a visitar o santuário de Fátima, permitindo que estes assistam a missa. Refletir sobre a visita.	16
Atividade 10 (Maio 2018) "Lanche- convívio o Dia Internacional da família, com baile"	Convidar familiares dos utentes para um pequeno lanche.	10 famílias
Atividade 11 (Junho 2018) "Recordar"	Recolha de fotografias da instituição e colaboradores no início de atividade como IPSS	6
Atividade 12 (Junho 2018) "Comemoração dos santos populares"	Preparar com os idosos enfeites para decorar a instituição durante os santos populares.	22
Atividade 13 (Julho 2018) "Passeio ao Concelho de Montemor"	Passear e lanchar com os utentes no parque verde de Montemor	16
Atividade 14 (Julho 2018) "Dia dos avós"	Convidar as crianças locais para partilharem momentos com os utentes – jogos, poemas ...	20
Atividade 15 (Setembro 2018) "Passeio a Figueira da Foz"	Um dia na praia.	14



<b>Atividade 16</b> <b>(Outubro 2018)</b>  “Festa do dia do idoso”	Festejar o dia do idoso com lanche convívio - idosos da Santa Casa de Misericórdia de Condeixa.	34
<b>Atividade 17</b> <b>(Novembro 2018)</b>  “Magusto de S. Martinho”	Nesta altura do ano há a festa de S.Martinho na freguesia, o que possibilita a ida dos idosos á feira e depois um lanche diferente onde há castanhas.	34
<b>Atividade 19</b> <b>(Dezembro 2018)</b>  “Festa de natal (troca de prendas)”	Fazer um almoço comemorativo do natal, em que os familiares dos utentes são convidados a participar. No fim do almoço festa convívio e entrega de prendas.	40
<b>Atividade 20</b> <b>(Anual)</b>  “Espaço informação”	Leitura de textos informativos, jornais, revistas ou visionamento de telejornal...	65
<b>Atividades 21</b> <b>(Anual)</b>  “Espaço cinema”	Exibição dos filmes típicos portugueses que estejam relacionados com as vivências dos idosos.	12

Manteve-se o trabalho de sensibilização para a necessidade dos utentes se manterem ativos. Promovendo grupos de caminhada.

Como já tem vindo a ser hábito, o plano de atividades foi sendo ajustado consoante as dificuldades que foram surgindo e foi dada elevada importância ao diálogo, troca de ideias/opiniões, sempre com a noção de que só ouvindo, os clientes se podem identificar e alterar o que está menos bem, podendo assim prestar serviços de melhor qualidade.

Os utentes de S.A.D mostraram maior interesse em atividades festivas e passeios, continuando a sentir-se uma baixa participação dos utentes, contrariando o trabalho exaustivo de sensibilização, realizado pelas colaboradoras e Técnica, para que os entendam como uma mais-valia para a sua autonomia física e psicológica.

Foi criada a possibilidade aos utentes de S.A.D. passarem dois dias por semana na sede da instituição para participarem nas atividades Físicas – ginástica e religiosas - Eucaristia.

#### Atividades semanais em Centro de Dia

Atividades	Previstas	Realizadas	Nº de participantes
Jogos de mesa/sala	Damas, dominó, cartas, jogo do burro	Damas, dominó, cartas, jogo do burro, jogo da memória e malha	4
Espaço informação (Espaço leitura)	Ler jornal, artigos, histórias	Ler jornal, artigos, histórias	30
Atividades de	Jogos específicos que	Jogos específicos que promovam	25

<b>humor positivo</b>	promovam a interação e socialização	a interação e socialização	
<b>Caminhada</b>	Caminhar pelo jardim público envolvente à instituição	Caminhar pelo jardim público envolvente à instituição	18
<b>Trabalhos manuais</b>	Recortar, colar, pintar, dobrar	Recortar, colar, pintar, dobrar	12
<b>Aula de ginástica</b>	Uma aula semanal para exercitar músculos, articulações, com música associada	Uma aula semanal à sexta-feira para exercitar músculos, articulações, com música associada.	20
<b>Atividades de rotina da instituição</b>	Criar regras e hábitos, manter ou criar novos costumes	Criar regras e hábitos, manter ou criar novos costumes	5
<b>Orações (culto)</b>	Espaço de meditação/oração	Espaço diário de oração com a ajuda d voluntárias	30

### Atividades semanais em S.A.D

Atividades	Previstas	Realizadas	Nº de participantes
<b>Espaço leitura</b>	Informar através da leitura	Leitura de notícias	25
<b>Diálogo e apoio</b>	Perceber as necessidades individuais Apoiar e auxiliar os clientes	Acompanhamento, orientação e informação.	35
<b>Aquisição Bens e Serviços</b>	Realizar compras de 1.º necessidade (alimentos, saúde)	Realizar compras de 1.ª necessidade (alimentos, saúde)	15
<b>Apoio no âmbito da saúde</b>	Administrar e orientar na toma de medicação	Administrar e orientar na toma de medicação	15

### Outras Actividades/Serviços prestados diariamente C.D. e S.A.D

- Refeições
  - Transporte
  - Higiene Pessoal/Cuidados de imagem
  - Acompanhamento e apoio na área da saúde
  - Higiene Habitacional
  - Tratamento de Roupas
  - Apoio na aquisição de géneros
  - Outros
- (apresentados anteriormente)

### Outras Atividades Comemorativas Realizadas

- Aniversário dos idosos, Aniversário da Instituição, 25 de Abril
- Iniciativas e eventos promovidos pela Câmara Municipal de Condeixa ou por outros serviços e entidades locais.

### Sub-Planos

O Plano de Atividades como tem vindo a ser prática da instituição, foi reformulado/ajustado semanalmente às necessidades e dificuldades, de âmbito físico ou mental, apresentadas pelos idosos.

## 6. Conclusão

Ao contrário do suposto ou desejado o ano 2018 não foi um ano de mudança, mantendo-se o funcionamento apenas para as duas respostas sociais já existentes, Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário.

A desilusão foi visível em todos, utentes, colaboradores e dirigentes, que mantiveram esperanças mesmo até ao final do ano, sentindo-se mais uma vez colocados à prova.

Esta espera interminável, mas que sabemos justificável, obrigou a uma gestão ainda mais apertada, pois para além das despesas mensais já com o edifício, com a aquisição de equipamento e mobiliário necessário para o seu funcionamento e com a simples manutenção do equipamento adquirido e do próprio edifício, sentiram-se os custos com a contratação de novos colaboradores necessários ao bom funcionamento da E.R.P.I.

A equipa manteve-se firme na prossecução e concretização dos restantes objetivos e embora o saldo financeiro seja negativo, terminou o ano com uma avaliação positiva das suas ações e atividades, conseguindo não só manter todos os seus serviços, e projetos com a qualidade pretendida, como dinamizar outros apoios de apoio à comunidade.

Como já referido a instituição cumpriu com todas as obrigações legais, burocráticas e processuais, não se verificando qualquer irregularidade ou inconformidade.

Foi aprovada a Licença de Utilização e de Funcionamento da E.R.P.I. e foi feita candidatura ao PROCOOP para obtenção de Acordos de Cooperação.

Regista-se que o processo financeiro do PIDDAC, se encontra em fase de encerramento, aguardando-se o pagamento por parte da Segurança Social do último Auto de Medição.

A Diretora Técnica

Águeda Santos

A Direção

Fernando Loucal

António Maria Opínias Rodrigues

Luís Augusto Fancostel Rebelo

António

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Aprovado**  
**Em**

Assembleia Geral realizada em 30 de Março  
de 2019

O Presidente da Mesa da Assembleia Geral

José Luis Rebelo