Relatório de Ação 2024

Centro Social de Nossa Senhora da Conceição

26 de março de 2025

Índice

1. Introdução	3
2. Enquadramento da ação institucional	4
2.1. Respostas Sociais	5
2.1.1. Estrutura Residencial para Idosos	5
2.1.2. Centro de Dia	7
2.1.3. Serviço de Apoio Domiciliário	8
2.2. Serviços de Apoio à Comunidade	10
3. Balanço dos resultados alcançados	10
4. Avaliação geral de resultados	15
5. Documentos de referência	16
6. Siglas associadas	16
7. Elaboração e Aprovação do Relatório	16

2. Enquadramento da ação institucional

Segundo dados dos Censos, o envelhecimento demográfico acentuou-se em todo o país, na última década. Das causas que desencadearam a promoção da longevidade e, consequentemente, o envelhecimento populacional, contam-se a evolução das técnicas de tratamento e prevenção de doenças, o acesso à informação sobre as mesmas e a melhoria das condições sanitárias que conduziram a uma melhor condição de vida e de saúde das populações, mas não só.

Este aumento da longevidade traz um importante desafio no que toca a garantir respostas sociais que promovam um envelhecimento saudável. Estas respostas que devem ser desenvolvidas numa perspetiva de reconhecimento e valorização dos direitos das pessoas idosas, quer na igualdade de oportunidades, na participação no processo de desenvolvimento económico, social e cultural.

É fundamental que a ação institucional se caracterize pela humanização e personalização, onde a ação é centrada na pessoa e nas suas potencialidades e expectativas. Para tal, contamos com uma equipa multidisciplinar composta por equipas permanentes (diretora técnica e psicóloga, animadora sociocultural, enfermeiras, fisioterapeuta, administrativa, encarregada de serviços gerais, cozinheiras e ajudantes de cozinha, ajudantes de ação direta, auxiliares de serviços gerais e médica em ERPI), num total de 29 colaboradores (profissionais a contrato de trabalho e prestações de serviços).

A verificação da ação do CSNSC é momento da avaliação e reflexão sobre o impacto das respostas sociais, a sua sustentabilidade e qualidade. Conscientes das dificuldades sentidas com as obras que decorrem, de incerteza e de necessidade em melhorar um serviço coletivo, vieram evidenciar as fragilidades nos recursos humanos, num trabalho em equipa, com grandes necessidades de capacitação, valorização, desenvolvimento pessoal e profissional. A nível dos serviços, mas também económicos são notórias as fragilidades, sendo que a sustentabilidade é um grande desafio. A melhoria da prestação de serviços, mas também a implementação de um novo modelo de funcionamento, cuja intervenção deve ser centrada no utente, na qualidade dos serviços e na melhoria das relações laborais (intertrabalhadores) é um desafio necessário.

1. Introdução

No presente relatório pretende-se dar a conhecer a avaliação dos resultados do trabalho realizado na e pela Instituição no ano de 2024. Analisam-se os objetivos propostos e as ações realizadas para alcançar os mesmos, dando a conhecer os resultados alcançados e o grau de consecução das atividades do plano de ação traçado anteriormente.

Durante o ano de 2024 sentiram-se os efeitos da incerteza gerados pela guerra que assola a europa e que não nos são alheios. Sentiram-se, também, os efeitos derivados dos ajustes necessários a um novo funcionamento das valências de ERPI e CD, que a partir do segundo semestre do ano, devido ao início da sobras de ampliação do lar, foi necessário implementar. O grau de exigência a que fomos obrigados pela via de redução de custos supérfluos, conduziu-nos à introdução de melhorias significativas no funcionamento.

O grande investimento que estamos a levar a cabo, vai conduzir a instituição para garantias de rentabilidade e funcionamento, bem como, para o aumento da qualidade dos serviços que prestamos.

A avaliação do presente documento só se completa com a conjugação dos documentos complementares, nomeadamente, "Relatório de Contas de 2024" e "Relatório de Atividades de Desenvolvimento Pessoal e Social de 2024".

2.1. Respostas sociais

2. 1.1. Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI)

Esta resposta social, desenvolvida em alojamento colectivo de utilização temporária ou permanente, para pessoas idosas ou outras situações de maior risco de perda de independência e/ou de autonomia.
Pretendemos assegurar um espaço de conforto, familiaridade e respeito pela individualidade de cada um dos nossos idosos. Dispomos de serviços permanentes, que pretendem responder às suas necessidades individuais, tendo em vista a estabilização ou o retardamento do seu processo de envelhecimento.

A par do que se tem vindo a registar, ERPI (Estrutura Residencial para Pessoas Idosas) mantem-se como a resposta social com maior procura, cuja resposta dada fica muito aquém das candidaturas recebidas, nomeadamente, 56 candidaturas efetuadas para 3 utentes admitidos em 2024.

Esta Direção num trabalho persistente e permanentemente, alinhado no objetivo em dotar a instituição de um equipamento capaz de responder às necessidades da nossa comunidade, está a dar corpo à obra de ampliação do lar. Este projeto é um marco histórico e fundamental para o desenvolvimento e sustentabilidade financeira do Centro Social, mas também a garantia de uma vida condiga aos nossos idosos.

No ano de 2024, em ERPI, verificou-se uma taxa de ocupação igual ao total da capacidade do equipamento, 21 utentes. Note-se que 5 destas vagas correspondem a parecer positivo de alargamento temporário de resposta. Das 16 vagas em acordo de cooperação, 1 vaga é reservada para a Segurança Social, a qual permanece ocupada.
Ao caracterizarmos os utentes de ERPI, por grupo etário, e tendo como referência os utentes a frequentar a resposta social a 31 de dezembro de 2024, num total de 21 utentes, verifica-se que os grupos que apresentam maior expressão são os que estão acima dos 80 anos. Com idades compreendidas entre 57 e os 103 anos, a média de idades nesta resposta social é de 87 anos.
Podemos constatar que quanto à divisão por género, a maioria dos utentes residentes são do sexo feminino (14 são mulheres e 7 são homens).
Se ao fator idade associarmos os motivos que determinaram o acolhimento institucional, destacam-se os problemas de saúde e consequentemente o das dependências nas atividades de vida diária.
A seguinte tabela apresenta a distribuição de utentes por tipo de alteração nas funções do corpo, por intensidade do problema, apresentando-se distribuídas pelas 5 funções, que são: Funções mentais, a função da visão, dos órgãos ou aparelhos internos e as funções relacionadas com o movimento.

	Sem problema	Problema Moderado	Problema Grave	Problema Completo
Mental ou desenvolvimento	12	5	4	0
Visão	5	15	1	0
Auditivas, voz e fala	15	4	2	0
Órgãos ou aparelhos internos	10	11	0	0
Movimento	8	8	0	5

Perante os dados apresentados, podemos concluir que os utentes necessitam cada vez mais de cuidados diferenciados e especializados. Cada vez mais os lares são residências de pessoas com uma ou mais doenças crónicas, deterioração cognitiva, com necessidades evidentes de cuidados de saúde não reconhecidos oficialmente.

Avaliando o número de utentes por serviços utilizados, verificamos que todos usufruem da alimentação, tratamento de roupa, limpeza de espaços, serviço de enfermagem, acompanhamento médico e fisioterapia, embora que 45,5% requerem sessão individualizada (dada a situação de saúde e dependência, enquanto que os restantes são incluídos em classes de movimento); 77,3% necessitam de apoio na higiene pessoal; 80% de apoio na aquisição de bens (medicamentos, fraldas, outros) e por fim 32% requer os transportes e acompanhamento a serviços externos.

No que respeita ao tempo de permanência dos utentes em ERPI, registamos que 5 utentes frequentam a resposta social há menos de 1 ano, 2 utentes entre 1 e 2 anos, 7 utentes entre 2 e 4 anos e 7 utentes há mais de 5 anos.

Analisando as receitas provenientes de comparticipações familiares (mensalidades) e pagamento de serviços extras, tendo como referência o último trimestre de 2024, verificamos uma média mensal de 13813.58€ € em 2023 e 14458.19€ em 2024, no que respeita à totalidade de mensalidades recebidas. Nesta resposta social a média mensal de comparticipação familiar (incluindo as vagas não comparticipadas) fica nos 688.49€, comparativamente a 2023 que foi de 637.36€. Se analisarmos apenas a média de mensalidades em vagas comparticipadas verificamos a média de 636.65€ (588.95€ em 2023), já as vagas não comparticipadas têm uma média de 913.60€. Em ambas, verifica-se que a estes valores acrescidos do valor da comparticipação do ISS pelos utentes em acordo de cooperação (573.53€/mês utente), dividindo pelo total de vagas não atinge os valores de referência para um utente em ERPI (1400€, de 2024), podendo ter um acréscimo no valor de 15%.

Segundo o Protocolo de Cooperação para o Sector Social, a mensalidade mínima em 2024 é de 402.91€, sendo de 389.29€ em 2023 (vaga reservada pelo ISS cativa).

No que respeita ao valor da comparticipação familiar em vagas fora acordo com o ISS manteve-se o valor mínimo, estipulado em 2024, 775€.

2.1.2. Centro de Dia (CD)

O Centro de Dia é uma resposta social que consiste na prestação de um conjunto de serviços aos idosos, mantendo-os no seu meio sociofamiliar.

Neste sentido, durante o dia acolhemos os nossos idosos, e proporcionando-lhes um ambiente de convívio e participação, gerador de bem-estar pessoal e social, através de várias atividades de manutenção da atividade física e mental, bem como de interação social.

No que respeita à resposta social de Centro de Dia, manteve-se a frequência de utentes abaixo do acordo de cooperação e capacidade instalada, 36 e 40 respetivamente.

Tendo como referência os utentes a frequentar a resposta social a 31 de dezembro de 2024, em que registámos 22 utentes e no que respeita à distribuição por género, verifica-se uma ligeira prevalência do sexo feminino (55%) face ao sexo masculino (45%). No que respeita às idades, registaram-se utentes em idades compreendidas entre os 52 e os 94 anos. A média de idades é de 78 anos. Apesar da média de idades acompanhar a tendência de envelhecimento, esta é uma resposta dada a 13,6% de utentes com idade inferior a 65 anos, dada a existência de incapacidade/deficiência e/ou problemas socioeconómicos. Se analisarmos a distribuição por grupo etário verificamos que o grupo com maior expressão continua a ser o grupo acima dos 80 anos, com 50% dos utentes e 32% no grupo com idades entre os 65 e os 79 anos.

Metade dos utentes de Centro de Dia vivem sozinhos, registando-se 42,9%, e 57,1% estão a residir maioritariamente com os filhos. Dos utentes a residir sozinhos apenas 4% dispõe de apoio de familiares ou vizinhos, embora que esse apoio seja dado pontualmente.

No que respeita ao raio de intervenção desta resposta social, verificamos que 81% pertencem à União de Freguesias Cantar Galo e Vila do Carvalho e à Covilhã, 19%.

Para além das questões associadas ao isolamento, à perda de relações sociais e ausência de retaguarda familiar, muitas das admissões nesta resposta social prendem-se com problemas de saúde a vários níveis, principalmente, algum tipo de demência.

A seguinte tabela apresenta a distribuição de utentes por tipo de alteração nas funções do corpo, por intensidade do problema, apresentando-se distribuídas pelas 5 funções, que são: Funções mentais, a função da visão, dos órgãos ou aparelhos internos e as funções relacionadas com o movimento.

	Sem problema	Problema Moderado	Problema Grave	Problema Completo
Mental ou desenvolvimento	11	7	3	0
Visão	11	9	1	0
Auditivas, voz e fala	18	2	1	0
Órgãos ou aparelhos internos	12	9	0	0
Movimento	16	5	0	0

Para além dos serviços tipificados, como alimentação, cuidados de higiene, apoio psicossocial e atividades

de animação, são cada vez mais necessários e requisitados os serviços de saúde, como fisioterapia, gestão e administração terapêutica, transportes e acompanhamento na aquisição e bens e serviços externos.

Analisando as receitas provenientes de comparticipações familiares (mensalidades), tendo como referência o mês de dezembro de 2024, verificamos uma média de mensalidade nesta resposta social de 311.57€ ultrapassado o valor registado em 2023, com uma média de 278.22€. A mensalidade mínima em 2024 foi de 79.08€, comparativamente ao valor do ano de 2023 que foi de 79.06€ e a mensalidade máxima em 2024 de 593.64€ (mensalidade máxima na resposta social).

Importa referir que a não ocupação de todas as vagas comparticipadas pelo ISS (36), resulta numa redução mensal de 165.17€ por cada vaga em acordo de cooperação não ocupada.

2.2.3. Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)

O SAD é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as actividades da vida diária. Pretende contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e família, bem como retardar ou evitar a institucionalização.

O Serviço de Apoio Domiciliário manteve em 2024 a habitual procura, verificando-se que apesar das 22 vagas em acordo terem sido sempre ocupadas, as 8 vagas não abrangidas pelo acordo de cooperação, não ultrapassou a ocupação média de 3 vagas.

O serviço de refeições mantém-se como o serviço mais solicitado, seguido do serviço de higiene pessoal à pessoa com dependência grave/total, que a par do verificado nos últimos, continua a ser o serviço que temos maior dificuldade de resposta. Das solicitações recebidas, a tendência é para a necessidade do CSNSC assegurar mais do que os cuidados básicos, de apoio à execução de atividades de vida diária. Intervir na comunicação e socialização, saúde e apoio aos cuidadores informais são desafios para a mudança e melhoria dos serviços prestados pelo apoio domiciliário. É necessário assegurar aos utentes a satisfação de todas as necessidades básicas, é claro, mas as necessidades de saúde e socialização, também. Consideramos que o futuro passa pelas respostas que efetuam a promoção de saúde e prevenção da doença, que priorizem o bem-estar e a autoestima, o combate do sedentarismo, a inatividade e a infelicidade. Nesse sentido, criou-se o "pacote" Serviços Complementares, que poderão incluir atividades de animação, lazer, controlo de sinais vitais, aquisição de bens e serviços ou transportes. A concretização total deste serviço requer ainda ajustes e mobilização de recursos humanos para a prestação, mas que consideramos ser o caminho a seguir no desenvolvimento de um apoio domiciliário, realmente focado na prestação de cuidados individualizados e personalizados.

Ao caracterizar os utentes a frequentar Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), pode verificar-se que no ano

2024, começaram a frequentar esta resposta 3 utentes. Das saídas verificadas, os motivos prendem-se pelo agravamento do estado de saúde/grau de dependência, com necessidades de apoio permanente, tornando a institucionalização ou o início dos cuidados prestados no domicílio de familiares diretos necessários.
Tendo como referência os utentes a frequentar a resposta social a 31 de dezembro de 2024, num total de 25 utentes, verificou-se que a distribuição por sexo é bastante heterogénea, com 56% de homens e 44% de mulheres. Verifica-se que 80% dos utentes residem sozinhos, 20% residem com cônjuge de similar idade e dos utentes que residem sozinhos, a sua maioria conta com o apoio pontual de familiares que residem próximos e/ou vizinhos.
A caracterização da população abrangida acompanha a tendência verificada nas outras respostas sociais em termos demográficos, registando-se uma média de idades de 82 anos e idades compreendidas entre os 45 e os 103 anos.
Distribuindo utentes por situação de dependência, verifica-se que o grau de dependência é maior no que respeita à confeção dos alimentos e aos cuidados de higiene pessoal.
Considerando o número de utentes em função dos serviços contratualizados a 31 de dezembro de 2024, verificamos que dos 25 utentes abrangidos, 23 utentes usufruíam de serviço de alimentação; 4 de cuidados de higiene pessoal; 3 de limpeza habitacional, 5 tratamento de roupa e 1 na aquisição de bens e serviços.

No que respeita ao raio de intervenção desta resposta social, todos os utentes pertencem à União de freguesias de Cantar Galo e Vila do Carvalho, a par do que aconteceu no ano transato.

Analisando as receitas provenientes de comparticipações familiares (mensalidades), verificamos uma média de mensalidade nesta resposta social de 268.85€ e no ano de 2023 foi de 226.67€.

A mensalidade mínima é de 127.31€ face ao ano de 2023 que era de 115.74€ e a mensalidade máxima em 2024 é de 545.12€ face à do ano de 2023 que era de 401.07€, mensalidade máxima/valor custo médio de 545.12€ em 2024.
No SAD, as vagas não comparticipadas pelo ISS (8) mantiveram em 2024 a aplicação da fórmula de cálculo como se de vagas com acordo de cooperação se tratassem, situação que se manteve dado o baixo poder económico dos utentes em SAD. Note-se que, nestas vagas não comparticipadas pelo ISS a estipulação de comparticipação familiar não exige a aplicação da fórmula de cálculo do ISS, tendo apenas que não ultrapassar o custo médio por utente estipulado.
Em 2023 o valor de comparticipação do ISS foi de 305.16€/mês/utente.

2.2. Serviços de Apoio à Comunidade

O Centro Social desenvolveu ainda respostas de apoio à comunidade, numa continuidade do trabalho já realizado no ano transato, nomeadamente no que respeita aos programas de ajuda alimentar "Banco Alimentar da Cova da Beira" e "Programa Operacional de Apoio a Pessoas Mais Carenciadas (POAPMC)" e "Privação de Material" fornecimento de refeições ao ensino pré-escolar e primário da freguesia através de protocolo com o Município, fornecimento gratuito de refeições a casos de carência extrema mediante acordo com entidades parceiras e disponibilização de um banco de ajudas técnicas e produtos de apoio a associados do Centro Social.

No que respeita aos programas de ajuda alimentar, ambos registaram o aumento dos pedidos e capacidade de resposta, com vista a minimizar as consequências da crise pandémica e da inflação nas condições socioeconómicas da comunidade.
O programa alimentar "Banco Alimentar Contra a Fome" prestou ajuda alimentar a uma média de 26 pessoas/mês e o Programa Operacional de Apoio a Pessoas Mais Carenciadas (POAPMC) e Privação Material apoiou cerca de 90 pessoas.

3. Balanço dos resultados alcançados

Meta	Objetivos Operacionais	Estratégias/Atividades	Resultados
1.Atingir um modelo sustentável e equilibrado de funcionamento	1.1. Assegurar o cumprimento dos compromissos com utentes, colaboradores, fornecedores e entidade de Tutela	Apresentação de Contas/ Demonstrações Financeiras ao I.S.S : Processamento de informação contabilística, apresentação e aprovação de contas.	Meta: 100% documentação entregue/disponibilizada. Resultado: Concretizado. Comprovativo de entrega de documentos arquivado e publicado no site www.centrosocialnsc.pt
		Manter prazo médio de Recebimentos.	Meta: prazo máximo de 60 dias, exceto 8 utentes que já ultrapassaram 365 dias. Resultado: Concretizado. O Prazo médio de recebimentos não ultrapassou os 60 dias (exceto situações pontuais, entregues ao Departamento Jurídico).
		Manter prazo médio de Pagamentos.	Meta: prazo máximo de 60 dias Resultado: Concretizado. O Prazo médio pagamentos não ultrapassou os 60 dias.
		Manter prazo médio de processamento de remunerações a colaboradores. (último dia do mês)	Meta: vencimentos processados até ao último dia do mês. Resultado: Concretizado
	21.Contenção de custos e racionalização de recursos	Controlo efetivo de aquisições: - Recolha e análise de propostas de bens e serviços (tabelas de preços e orçamentos).	Meta: =>3% face ao ano 2023 Resultado: Não Concretizado. Devido aos efeitos da guerra, aumentos de produtos energéticos, alimentares e salários não foi possível atingir esta meta. No ano de 2023 procedeu-se à retoma de investimentos.
		- Cumprimento de programa de compras e gestão de Stocks.	Meta: Máximo 4 inconformidades Resultado: Concretizado. Todas as aquisições respeitaram o definido no processo de compras e gestão de stocks.

		- Fomentar uma ação coordenada de todos os colaboradores na rentabilização de recursos.	Meta: taxa de cumprimento do orçamento anual superior a 80%. Resultado: Concretizado. Realizadas ações de sensibilização e planificação conjunta de medidas para a rentabilização de recursos, aquando das reuniões de equipas. Resultados apresentados no relatório de contas.
		- Reutilizar, reciclar material no ateliê de artes (previsto no PADPS 2024).	Meta: % de gastos não superior a 15% face à execução do PADPS 2023. Resultado: Concretizado.
		- Implementar estratégias para a redução do nº de cópias e impressões efetuadas pelos serviços.	Meta: < nº de cópias/impressos face a 2023 Resultado: Concretizado.
	1.3.Atualizar as mensalidades e comparticipações das famílias	Atualização das tabelas de mensalidades e comparticipações familiares: - Análise e atualização das mensalidades e comparticipações familiares existentes; - Análise e atualização de preços por serviços extras/complementares (transportes, serviços extras de cada Resposta Social) e aplicação de novas tabelas.	Meta: Nº de mensalidades e comparticipações revistas até 31 de março. Resultado: Concretizado (embora com alargamento do prazo de revisão, com efeitos retroativos no mês de abril). Meta: Tabela de mensalidades e preços por serviços emitida com entrada em vigor a 01 de abril. Resultado: Concretizado.
	1.4.Promover parcerias institucionais que acrescem valor à missão Institucional	Criação de parcerias no âmbito inovação e investigação.	Meta: 2 novas parcerias. Resultado: Concretizado. - A instituição manteve a participação nas reuniões com as entidades de apoio social no município, tendo-se desenvolvido um trabalho de partilha de informação e práticas. - Parceria com a Escola Secundária Campos Melo e Quinta das Palmeiras para a realização de estágios curriculares.
		- Consolidação de parcerias.	Meta: Igual número de parcerias face a 2023. Resultado: Concretizado.
2. Potenciar a resposta institucional do CSNSC	2. 1. Aumentar a capacidade instalada de ERPI (entre 21 a 29 novas vagas)	- Desenvolvimento de candidaturas de apoio ao investimento e capacitação da resposta institucional face aos objetivos de ampliação de ERPI.	Meta: 1 ação desenvolvida Resultado: Concretizado Candidatura PPR (Região da Serra da Estrela).
		Efetuar Candidatura ao Programa de Celebração ou Alargamento de Acordos de Cooperação para o Desenvolvimento de Respostas Sociais (PROCOOP) para cobertura da capacidade instalada.	Meta: Candidatura submetida dentro dos prazos de concurso. Resultado: Não aplicável para 2024. O projeto contempla o alargamento em ERPI para 50 utentes, a candidatura só vai ser submetida no ano em que o equipamento estiver concluído.
3. Melhorar equipamentos e instalações existentes	3.1.Corrigir não conformidades identificadas no diagnostico das condições de segurança da UT (Medidas compensatórias)	Concluir execução da correção do sistema de incêndio e reposicionamento dos sistemas em falta e obstruídos.	Observações: Devido ao alargamento da resposta social de ERPI, a sua concretização será após a conclusão e legalização do equipamento.
		Proceder à integração dos *electroimans* de bloqueio com a SADI.	Observações: Devido ao alargamento da resposta social de ERPI, a sua concretização será após a conclusão e legalização do equipamento.
		Colocar junto à entrada principal uma caixa de emergência com a chave da porta principal.	Observações: Devido ao alargamento da resposta social de ERPI, a sua concretização será após a conclusão e legalização do equipamento.

	3.2. Dar resposta às necessidades de manutenção, reparação de equipamentos e materiais	Elaborar e cumprir Plano de Manutenção de Materiais, Equipamentos e Instalações	Meta: 100% Taxa de cumprimento do Plano de Manutenção de Materiais, equipamentos e instalações =<80% Resultado: Concretizado. Todas as manutenções, que obedecem a prazos e requisitos legais foram cumpridas nos prazos previstos.
	3.3. Aumentar a eficácia dos equipamentos	- Aquisição de carrinha para o SAD	Meta: Aquisições realizadas. Resultado: Concretizado.
4.Implementar boas práticas de gestão e de funcionamento	4.1. Operacionalizar do Sistema de Gestão de Qualidade	Revisão de toda a informação documental existente: Revisão do sistema documental.	Meta: Impresso "Documentos do SGQ" revisto Resultado: Não concretizado. A documentação manteve-se no geral, igual à anterior.
		Revisão e correção dos processos existentes - Verificação do cumprimento dos requisitos do ISS - Nível C: - Processos de gestão: 1 - Planeamento e Gestão (PG) / 2 - Avaliação e Monitorização (AF)/ 3 - Avaliação e Monitorização (AM); - Processos de Realização; 4 Candidatura, Acolhimento e Admissão (CAA) / 5 - Cuidados Pessoais e de Saúde (CPS) / 6 - Gestão da Intervenção Sénior (GIS); - Processos de Suporte: 7 - Organização e Funcionamento (OF)/ 8 - Gestão de Recursos Físicos (RF) /9 - Compras (CO) / 10 - Gestão de Recursos Humanos (RH)	Meta: 100% de cumprimento de requisitos de nível C do ISS Resultados: Concretizado. Check-list de requisitos verificada internamente, com cumprimento dos requisitos de nível C.
		Monitorizar e avaliar semestralmente Planos de Atividades (Plano de Ação e PADPS)	Meta: Planos monitorizados 2x ano. Resultado: Concretizado.
		Cumprir legislação no âmbito da Segurança e Saúde no Trabalho.	Meta: grau de cumprimento dos requisitos do SST =>90% Resultado: Concretizado.
		Cumprir requisitos avaliados na visita técnica de acompanhamento do ISS.	Meta: Nº de inconformidades (no máximo 4) Resultado: Concretizado.
		Aplicar Medidas de Autoproteção definidas e aprovadas pelo ANPC	Meta: grau de cumprimento da implementação das medidas de autoproteção =>60 Resultado: Inspeção periódica suspensa devido às obras que decorrem.
		Cumprimento do Sistema de Gestão de Segurança Alimentar.	Meta: grau de cumprimento dos requisitos HACCP =>90% Resultado: Concretizado.
	4.2. Promover ações de melhoria continua	Implementar ações preventivas, corretivas e de melhoria: - Verificar e recolher caixa de sugestões (Semalmente); - Análise do processo (15 dias); - Comunicação da decisão (5 dias); - Execução da ação corretiva e/ou de melhoria;	Meta: Somatório de ações de melhoria implementadas. Concretizadas =>90% Resultado: Não aplicável. Não foram recebidas sugestões ou reclamações no âmbito deste sistema de melhoria.
5.Garantir a prestação de serviços de	5.1. Centrar a nossa ação no utente, nas	Avaliação diagnóstica/revisão de necessidades e potenciais.	Meta: 100% de avaliações efetuadas. Resultado: Concretizado.

	7.2. Fortalecer e consolidar os processos de comunicação interna	Consolidar utilização de meios de comunicação interna: - Livros de Ocorrências; - Realização de reuniões de equipa para discussão de casos (Colaboradores, equipa técnica, Direção);	Meta: 2 inconformidades/10 de atividades Resultado: Concretizado. Através da comunicação efetuada foram detetadas algumas inconformidades tendo sido aplicadas as medidas corretivas.
	7.3. Incentivar todos os colaboradores a participar nas atividades da instituição	- Aplicar ações conciliadoras da vida familiar e profissional, através da compensação e/ou flexibilização de horários, facilitação à frequência de formações profissionais.	Meta: Taxa de cumprimento 80% Resultado: Concretizado.
	7.4. Implementar iniciativas com a comunidade envolvente	Cumprir Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas (POAPMC) – Distribuição de Alimentos: -Identificação de destinatários; - Efetuar planos de distribuição de alimentos; - Cumprir requisitos de conservação de alimentos; - Promover ações de informação/sensibilização junto dos destinatários do programa.	Meta: resposta a uma média de 90 destinatários, com uma taxa de 90%. Resultados: Concretizado. Resposta em 2024, assegurou apoio a uma média de 90 pessoas, conforme solicitado pelo ISS.
		Manter operacionalização do programa de ajuda alimentar "Banco Alimentar – Cova da Beira"	Meta: Distribuição da totalidade de produtos recebidos para entrega. Resultado: Concretizado.
		Realizar trimestralmente palestras de informação/formação "Serões com história" (escolha do ítem, seleção dos oradores, organização e logistica).	Meta: 3 atividades previstas Resultado: não concretizado.
		Envio de postal de boas festas /distribuição de folheto institucional	Meta: 1 atividade Resultados: Concretizado.
		Promover as atividades desenvolvidas na instituição	Meta: 10 atividades promovidas Resultados: Concretizado. Utilizados meios digitais, maioritariamente a rede social Facebook. Foram partilhadas atividades de desenvolvimento pessoal e social.
	7.5. Promover no exterior o nosso Projeto	Manter participação nas estruturas da rede social para o desenvolvimento de respostas articuladas e integradas (UDIPSSCB, Rede Social do Concelho da Covilhã, outras entidades de apoio social)	Meta: 4 participações. Resultados: Concretizado. Participação nas reuniões promovidas pelo município, bem como pela UDIPSSCB e CNIS.

qualidade	suas necessidades e direitos	Elaboração/Revisão dos Planos Individuais.	Meta: 100% de PI elaborados e revistos. Resultado: Concretizado.
		Avaliação de objetivos cumpridos nos PI.	Meta: 80% Concretizado.
	5.2. Assegurar serviços de qualidade e rigor	Planeamento, execução e avaliação de atividades diversificadas e adaptadas às características de cada idoso: - Elaboração do PADPS; - Revisão do PADPS; -Avaliação de cumprimento do PADPS e elaboração de RADPS.	Meta: Taxa de concretização do PADPS =>80% (% de atividades realizadas: nº de atividades realizadas/nº de atividades previstas x100) Resultado: Concretizado.
		Diversificar os serviços de intervenção multidisciplinar prestados.	Meta:100% dos serviços prestados Resultados: Concretizado. Mantidos os serviços multidisciplinares e complementares prestados em CD e ERPI.
6.Valorizar e melhorar os Recursos Humanos	6.1. Incentivar o desempenho profissional	Organizar e realizar jantar de Natal, viagem anual, intercâmbio entre instituições, outras atividades potenciadoras de um bom ambiente interpessoal.	Meta: =>3 atividades realizadas Resultado: Concretizado.
	6.2.Qualificar os profissionais	Executar plano de formação.	Meta: 40 horas de formação assegurada Resultado: Concretizado. Foi realizada 1 ação de formação num total de 25h.
	6.3.Implementar a avaliação de Desempenho dos Colaboradores	Criar Manual de Avaliação de Desempenho.	Meta: Não concretizado. Foi colocada a informação relativa ao início deste processo.
		Implementar Manual de Avaliação de Desempenho	
	6.4.Envolver os colaboradores e utentes nas tomadas de decisão	Levar a cabo reuniões: - Semestrais entre colaboradores e Direção (pela Direção); - Trimestrais com os utentes (Jan, Abr, Jul, Out); - Mensais entre colaboradores (pela Direção Técnica); - Semanais entre equipa técnica (pela Direção Técnica).	Meta: 2/10/50/4 Resultado: Parcialmente concretizado. Devido às obras que decorrem, não foi possível a sua concretização a 100%.
7. Implementar um novo modelo de comunicação, informação e imagem da Instituição	7.1.Divulgação externa da Identidade da Instituição	Dinamização e atualização do website.	Meta: atualização do website – mínimo 1 vez por mês Resultado: Parcialmente concretizado. Devido às obras que decorrem, não foi possível a sua concretização a 100%.
		Dinamização e atualização da página na rede social facebook.	Meta: 1 publicação por semana Resultado: Concretizado. Realizadas em média 3 atualizações por semana.
		Editar trimestralmente o jornal "Amanhecer".	Meta: =>4 edições publicadas/ano Resultados: Não concretizado. Indisponibilidade temporal.

aumentando a sua capacidade técnica.

Como ações de mudança e melhoria de serviços e de forma sucinta, destacamos algumas ideias chave para desenvolvimento/implementação:

- Avaliar grau de satisfação das expectativas e necessidades dos utentes, colaboradores e fornecedores;
- Desenvolver ação de dinamização e integração das famílias e comunidade no âmbito das respostas sociais;
- Disponibilizar horários de funcionamento das respostas sociais de CD e SAD mais alargados e ajustados às necessidades dos utentes e das famílias;

5. Documentos de referência

I. Relatório Anual de Atividades de Desenvolvimento Pessoal e Social 2024(RAAPPS)

II. Relatório de Contas 2024.

6. Siglas associadas

AF - Administração Financeira
AM - Avaliação e Monitorização
BA – Banco Alimentar
CAA - Candidatura, Acolhimento e Admissão
CPS - Cuidados Pessoais e de Saúde
CD – Centro de Dia
CNIS – Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade
CO – Compras
EPI'S – Equipamentos de Proteção Individual
GIS - Gestão da Intervenção Sénior
ERPI – Estrutura Residencial para Pessoas Idosas
ISS – Instituto de Segurança Social
OF - Organização e Funcionamento
PADP – Plano de Atividades de Desenvolvimento Pessoal
POAPMC – Programa Operacional de Apoio às Pessoais Mais Carenciadas
PG - Planeamento e Gestão
PRR – Plano de Recuperação e Resiliência
RS – Resposta Social
RF - Gestão de Recursos Físicos
RH - Gestão de Recursos Humanos
SAD – Serviço de Apoio Domiciliário

7. Elaboração e Aprovação

Aprovado em reunião de Direção a 26 / 03 / 2025

Diretora Técnica	Presidente	Vice Presidente	Tesoureiro	Secretário	Vogal	Vogal	Vogal
Márisa Pinheiro	Jaime da Silva Chiquita	João José Antunes Mariano	Maria José Gomes Neto Morgado Nunes	Cristina Rosária Costa Antunes	José Alberto Jesus Almeida	António da Fonseca Pina	António Manuel Carmo Pais

4. Avaliação geral de resultados

Seguindo o lema da Direção **"Estabilizar, Projetar, Executar"**, definido por esta Direção no início do seu mandato, em 2019, para o período estratégico de 2019-2023, renovado para o quadriénio 2024-2027 apresentamos neste documento os resultados de execução da ação institucional no ano de 2024.

Neste momento de avaliação, apesar dos constrangimentos derivados, por um lado da incerteza que se vive, por outro das alterações introduzidas no funcionamento da Instituição. Estamos a ampliar o lar, dando corpo ao lema a que nos propusemos, "Executar". Estabilizámos a instituição, projetámos o futuro e vamos tornar grande a nossa instituição. Estamos a elaborar um novo modelo de funcionamento, pois, queremos tornar a vida mais ativa, com mais e melhores condições centrada na pessoa, de modo a que cada um à sua maneira possa ser mais feliz.

Face à intervenção no ano de 2024 e como apresentado no presente documento, resulta a concretização de 74.4% das ações traçadas, 4.7% ações parcialmente concretizadas ou em execução, 11,6% de ações não concretizadas e 9.3% de ações não aplicáveis.
Relativamente às ações não concretizadas ou não aplicáveis, encontra-se a justificação respetiva para interpretação.
Numa análise global verifica-se que os nossos objetivos se estão a alcançar. O caminho está a ser percorrido com dificuldades, mas também com persistência para os ultrapassar. Algumas fragilidad3es estão identificadas, importa implementar as medidas de mudança, alicerçadas na capacitação, no empenho e na afirmação da qualidade dos serviços.
A incerteza derivada da guerra, geradora do aumento dos custos de funcionamento são aspetos que aumentam as nossas dificuldades.
Dar conhecimento às normas e orientações, a diferenciação das equipas, a otimização dos meios e recursos é um desafio que nos irá conduzir a mais e melhor sustentabilidade.

Apesar dos constrangimentos, não podemos deixar de voltar a destacar a dedicação dos profissionais e elementos diretivos, que apesar de todos os constrangimentos e dificuldades, pessoais e profissionais, se empenham na procura da melhoria e desenvolvimento de potencialidades.

Apresentamos de seguida oportunidades, potencialidades e incentivos a considerar na ação institucional em curso ou a desenvolver:
- Concretização da ampliação do lar e alargamento das respostas sociais;
- Adaptação de um novo modelo de funcionamento na resposta social de ERPI;
- Introdução de melhorias ao Serviço de Apoio Domiciliário, tornando-o mais próximo e eficiente;
- Parcerias no âmbito da responsabilidade social, criando oportunidades para a diferenciação dos serviços prestados;
- Aposta na capacitação dos colaboradores de modo a que sejam capazes de adaptação do novo modelo,

Apresentado em Assembleia Geral a 29/03/2025

Presidente da Assembleia geral
João José Augusto Quelhas Gaspar