



Relatório de Ação

Código: PE-RL-01

Edição: 12- 14/04/2023

Pág. 1/17

Handwritten signatures and initials:
Jm
José
Ana Rita

Relatório de Ação 2022

Centro Social de Nossa Senhora da Conceição



14 de abril de 2023



Relatório de Ação

João José
Código: PE-RL-01
Edição: 2- 14/04/2023
Pág. 2/17

Índice	
1. Introdução	
2. Enquadramento da ação institucional	3
2.1. Respostas Sociais	4
2.1.1. Estrutura Residencial para Idosos	5
2.1.2. Centro de Dia	5
2.1.3. Serviço de Apoio Domiciliário	6
2.2. Serviços de Apoio à Comunidade	8
3. Balanço dos resultados alcançados	10
4. Apreciação geral de resultados	11
5. Documentos de referência em anexo	16
6. Siglas associadas	17
7. Elaboração e Aprovação do Relatório	18



Relatório de Ação

Código: PE-RL-01

Edição: 12- 14/04/2023

Pág. 3/17

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature at the bottom and several smaller ones above it.

1. Introdução

No presente documento damos a conhecer o resultado da ação realizada no ano de 2022, segundo o plano de ação para o respetivo ano.

O ano de 2022, teve início com um forte impacto das restrições relativas à COVID-19 e as consequências daí derivadas.

O regresso à normalidade veio a acontecer a partir do segundo semestre do ano, acabando por viver mais um ano de restrições, desafios e necessidade em reinventar o planeamento, execução e avaliação da ação. Acrescentando os efeitos devastadores derivados da inflação, o que acabou por ter efeitos na vida do CSNSC. A correta avaliação do presente documento requer a articulação com os documentos complementares, nomeadamente, "Relatório de Contas - 2022" e "Relatório de Atividades de Desenvolvimento Pessoal e Social-2022".



Relatório de Ação

Código: PE-RL-01
Edição: 12- 14/04/2023
Pág. 4/17

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, conseqüentemente, 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 assistente social, 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 37 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 de atuação das IPSS, a situação pandémica e a inflação vieram evidenciar fragilidades, quer ao nível dos recursos humanos, com necessidades urgentes de capacitação, valorização e desenvolvimento pessoal e profissional; quer ao nível económico, cuja sustentabilidade é o desafio, quer a nível da prestação de cuidados e serviços, cuja intervenção deverá ser centrada no utente e menos na manutenção de serviços básicos.

Mesmo num cenário de grande confusão e incerteza, a Instituição procurou adaptar práticas, mobilizar recursos, flexibilizar respostas, mas também a necessidade em aumentar a capacidade em ERPI.



[Handwritten signatures and initials]

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, 37 candidaturas efetuadas para 3 utentes admitidos em 2022. Atenta a esta lacuna, em 2019, esta Direção iniciou os esforços necessários à ampliação da ERPI, em mais 32 lugares. Este projeto foi aprovado pelas várias entidades, tendo em nosso poder o alvará de construção. Tendo em vista o seu financiamento foi submetida uma candidatura ao PARES 3.0, tendo a mesma sido indeferida, mais tarde submetida ao PRR (Plano de Recuperação e Resiliência) a nível nacional que também foi indeferida e, atualmente, encontra-se uma candidatura submetida ao PRR (Região da Serra da Estrela) que se encontra em análise. Para além da necessidade de aumentar a capacidade desta resposta, este projeto trata-se de um marco fundamental para o desenvolvimento e sustentabilidade financeira do Centro Social.

No ano de 2022, 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 2022, num total de 21 utentes, verifica-se que os grupos que apresentam maior expressão são os que estão acima dos 85 anos. Com idades compreendidas entre 75 e os 102 anos, a média de idades nesta resposta social é de 87.52 anos.

Podemos constatar que quanto à divisão por género, a maioria dos utentes residentes são do sexo feminino (15 são mulheres e 5 são homens).

Se ao fator idade associarmos os motivos que determinaram o acolhimento institucional, destacam-se os problemas de saúde e conseqüentemente 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.



Relatório de Ação

Código: PE-RL-01

Edição: 12- 14/04/2023

Pág. 6/17

	Sem problema	Problema Moderado	Problema Grave	Problema Completo
Mental ou desenvolvimento	0	4	6	0
Visão	0	12	3	0
Auditivas, voz e fala	0	1	5	0
Órgãos ou aparelhos internos	0	15	2	0
Movimento	0	7	0	6

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 52% requerem sessão individualizada (dada a situação de saúde e dependência, enquanto que os restantes são incluídos em classes de movimento); 81% necessitam de apoio na higiene pessoal; 80% de apoio na aquisição de bens (medicamentos, fraldas, outros) e por fim 43% requer os transportes e acompanhamento a serviços externos.

No que respeita ao tempo de permanência dos utentes em ERPI, registamos que 3 utentes frequentam a resposta social há menos de 1 ano, 5 utentes entre 1 e 2 anos, 7 utentes entre 2 e 4 anos e 6 utentes há mais de 5 anos.

Analisando as receitas provenientes de participações familiares (mensalidades) e pagamento de serviços extras, tendo como referência o último trimestre de 2021 e 2022, verificamos uma média mensal de 11853.89€ em 2021 e 13503.69€ em 2022, no que respeita à totalidade de mensalidades recebidas. Nesta resposta social a média mensal de participação familiar (incluindo as vagas não participadas) fica nos 608.18€, comparativamente a 2021 que foi de 551.93€. Se analisarmos apenas a média de mensalidades em vagas participadas verificamos a média de 551.93€ (578.67€ em 2021), já as vagas não participadas têm uma média de 788.24€ (758.12€ em 2021). Em ambas, verifica-se que a estes valores acrescidos do valor da participação do ISS pelos utentes em acordo de cooperação (464.57/mês utente), dividindo pelo total de vagas não atinge os valores de referência para um utente em ERPI (1061.20€, de 2021, mantido em 2022), podendo ter um acréscimo no valor de 15%.

Segundo o Protocolo de Cooperação para o Sector Social no biénio 2021-2022, a mensalidade mínima em 2022 é de 359.40€, sendo de 266.25€ em 2021 (vaga reservada pelo ISS cativa) /484.99€ vaga típica. Já a mensalidade máxima em 2022: 750.00€ vaga não participada/704,82€ vaga típica.

No que respeita ao valor da participação familiar em vagas fora acordo com o ISS manteve-se o valor mínimo, estipulado em 2020, 750€.

14 de abril de 2023



Relatório de Ação

Código: PE-RL-01
Edição: 12- 14/04/2023
Pág. 7/17

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

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, apesar de alguma melhoria face ao ano 2021, manteve-se a frequência de utentes abaixo do acordo de cooperação e capacidade instalada, 36 e 40 respetivamente, derivado dos impactos causados pela pandemia de COVID-19 e pelo sentimento de insegurança e medo pela permanência na resposta social.

Em janeiro de 2022, a resposta social de Centro de Dia encontrava-se encerrada tendo continuado a assegurar a domiciliação de serviços a estes utentes, com o fornecimento de refeições, apoio na aquisição de medicamentos, preparação semanal de medicação e controlo de sinais vitais. A resposta social reabriu no mês de agosto com a frequência de 34 utentes, tendo vindo a diminuir, atingindo 26 utentes no mês de dezembro.

No que respeita às condições e medidas de contenção, mantiveram-se as anteriormente estipuladas aquando da 1ª reabertura, em setembro de 2020.

Tendo como referência os utentes a frequentar a resposta social a 31 de dezembro de 2022, em que registámos 26 utentes e no que respeita à distribuição por género, verifica-se uma ligeira prevalência do sexo masculino (50%) face ao sexo feminino (50%). No que respeita às idades, registaram-se utentes em idades compreendidas entre os 51 e os 95 anos. A média de idades é de 75.5 anos. Apesar da média de idades acompanhar a tendência de envelhecimento, esta é uma resposta dada a 23% 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 62% dos utentes, 15% no grupo em idades entre os 65 e os 79 anos e 23% já referidos com menos de 65 anos.

Metade dos utentes de Centro de Dia vivem sozinhos, registando-se 69%, e 27% 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 38% pertencem à União de Freguesias Cantar Galo e Vila do Carvalho (50%) e à Covilhã (12%).

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.



Relatório de Ação

Código: PE-RL-01

Edição: 12- 14/04/2023

Pág. 8/17

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	12	2	0
Visão	14	10	2	0
Auditivas, voz e fala	13	10	3	0
Órgãos ou aparelhos internos	7	15	4	0
Movimento	17	9	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 participações familiares (mensalidades), tendo como referência o mês de dezembro de 2022, verificamos uma média de mensalidade nesta resposta social de 230.33€ ultrapassado o valor registado em 2021, com uma média de 216.20€. A mensalidade mínima em 2022 foi de 68,83€, comparativamente ao valor do ano de 2021 que foi de 89.08€ e a mensalidade máxima em 2022 de 331,57€ (mensalidade máxima na resposta social), face a 328.40€ em 2021.

Importa referir que a não ocupação de todas as vagas participadas pelo ISS (36), resulta numa redução mensal de 129€ 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 2022 a habitual procura, registando a média de candidaturas, no entanto verificou-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 1 vaga.

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

14 de abril de 2023



Relatório de Ação

Código: PE-RL-01
Edição: 12- 14/04/2023
Pág. 9/17

[Handwritten signatures and initials]

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 2022, começaram a frequentar esta resposta 8 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 2022, num total de 23 utentes, verificou-se que a distribuição por sexo é bastante heterogénea, com 57% de homens e 39% de mulheres. Verifica-se que 57% dos utentes residem sozinhos, 39% 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 80 anos e idades compreendidas entre os 45 e os 93 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 2022, verificamos que dos 26 utentes abrangidos, 17 utentes usufruíam de serviço de alimentação; 9 de cuidados de higiene pessoal; 5 de limpeza habitacional, 5 tratamento de roupa e 7 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 participações familiares (mensalidades), tendo como referência o mês de dezembro de 2022, verificamos uma média de mensalidade nesta resposta social é de 180.98€ e no ano de 2021 foi de 201.90€.

A mensalidade mínima é de 114.85€ face ao ano de 2021 que era de 103.20€ e a mensalidade máxima em



Relatório de Ação

Código: PE-RL-01

Edição: 12 – 14/04/2023

Pág. 10/17

2022 é de 344.31€ face à do ano de 2021 que era de 551.60€, mensalidade máxima/valor custo médio de 508,58€ em 2022.

No SAD, as vagas não comparticipadas pelo ISS (8) mantiveram em 2022 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 2022 o valor de comparticipação do ISS foi de 268.52€/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”, 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 apoiou 94 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 do site www.centrosocialnsc.pt
		Manter prazo médio de Recebimentos.	Meta: prazo máximo de 60 dias Resultado: Concretizado. O Prazo médio 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



Relatório de Ação

Código: PE-RL-01

Edição: 12- 14/04/2023

Pág. 11/17

Handwritten signatures and initials:
A-152

1.2. 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 2021 Resultado: Não Concretizado. Devido aos efeitos da guerra, aumentos de produtos energéticos, alimentares e salários não foi possível atingir esta meta. No ano de 2022 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 2022).	Meta: % de gastos não superior a 15% face à execução do PADPS 2021. Resultado: Concretizado.	
	- Implementar estratégias para a redução do nº de cópias e impressões efetuadas pelos serviços.	Meta: < nº de cópias/impressos face a 2021 Resultado: Não concretizado. Devido ao acréscimo de relações interinstitucionais houve a necessidade em proceder a mais impressões.	
1.3. Atualizar as mensalidades e participações das famílias	Atualização das tabelas de mensalidades e participações familiares: - Análise e atualização das mensalidades e participações 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 participações 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. - Consolidação de parcerias.	Meta: 1 nova parceria. 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 o Instituto Politécnico de Castelo Branco e da Guarda para a realização de estágios curriculares nas áreas de Serviço Social e de Gerontologia. - Parceria europeia com a AgeINFuture.. Meta: Igual número de parcerias face a 2021. Resultado: Concretizado.
2. Potenciar a resposta institucional do CSNSC	2.1. Aumentar a capacidade instalada de ERPI (entre 26 a 30 novas vagas)	- Desenvolvimento de candidaturas de apoio ao investimento e capacitação da resposta institucional face aos objetivos de ampliação de ERPI. 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: 1 ação desenvolvida Resultado: Concretizado Candidatura PPR (Região da Serra da Estrela). Meta: Candidatura submetida dentro dos prazos de concurso. Resultado: Não aplicável para 2022.

[Handwritten signatures and initials]



Relatório de Ação

Código: PE-RL-01

Edição: 12- 14/04/2023

Pág. 12/17

3. Melhorar equipamentos e instalações existentes	3.1. Corrigir não conformidades identificadas no diagnóstico das condições de segurança da UT (Medidas compensatórias)	Concluir execução da correção do sistema de incêndio e reposicionamento os sistemas em falta e obstruídos.	Meta: 100% (taxa de cumprimento) Resultado: Concretizado.
		Proceder à integração dos <i>electroimans</i> de bloqueio com a SADI.	Meta: 100% (taxa de cumprimento) Resultado: Concretizado.
		Colocar junto à entrada principal uma caixa de emergência com a chave da porta principal.	Meta: 100% (taxa de cumprimento) Resultado: Concretizado. Encontra-se no chaveiro localizado no gabinete da picagem biométrica.
	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 - Aquisição do sistema de frio/congelação; - Aquisição da máquina de lavar loiça.	Meta: Aquisições realizadas. Resultado: Parcialmente concretizado. A aquisição da carrinha para o SAD aguarda-se a sua entrega com contrato firmado. Resultado: Não concretizado. Aquisição do sistema de frio/congelação. Devido a ter sido adquirido um fogão industrial. Resultado: Concretizado. Aquisição de máquina de lavar loiça.	
4. Implementar boas práticas de gestão e de funcionamento	4.1. Operacionalizar o Sistema de Gestão de Qualidade	Revisão de toda a informação documental existente: Revisão do sistema documental.	Meta: Impresso "Documentos do SGQ" revisado 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 Sênior (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.



Relatório de Ação

Código: PE-RL-01

Edição: 12- 14/04/2023

Pág. 13/17

[Handwritten signatures and initials]

		Aplicar Medidas de Autoproteção definidas e aprovadas pelo ANPC	Meta: grau de cumprimento da implementação das medidas de autoproteção =>60 Resultado: Concretizado.
		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 qualidade	5.1. Centrar a nossa ação no utente, nas suas necessidades e direitos	Avaliação diagnóstica/revisão de necessidades e potenciais.	Meta: 100% de avaliações efetuadas. Resultado: Concretizado.
		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. Diversificar os serviços de intervenção multidisciplinar prestados.	Meta: Taxa de concretização do PADPS =>80% (% de atividades realizadas: nº de atividades realizadas/nº de atividades previstas x100) Resultado: Concretizado. Meta: 100% dos serviços prestados Resultados: Concretizado. Mantidos os serviços multidisciplinares e complementares prestados em 2021 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. Foram realizadas 2 ações de formação num total de 75h. Noções Básicas de Primeiros Socorros (25h). Agente em Geriatria (50h).
	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	Levar a cabo reuniões: - Semestrais entre colaboradores e Direção (pela Direção); - Trimestrais com os utentes (Jan, Abr, Jul, Out);	Meta: 2/10/50/4 Resultado: Parcialmente concretizado. Devido à disponibilidade das partes.	

[Handwritten signatures and initials]



Relatório de Ação

Código: PE-RL-01
 Edição: 12- 14/04/2023
 Pág. 14/17

	decisão	- Mensais entre colaboradores (pela Direção Técnica); - Semanais entre equipa técnica (pela Direção Técnica).	
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: Não concretizado. Devido à indisponibilidade de agendamento.
		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.
	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 2 inconformidades.
	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% Resultados: 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 108 destinatários, com uma taxa de 90%. Resultados: Concretizado. Resposta em 2022, assegurou apoio a 108 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 tem, seleção dos oradores, organização e logística).	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.	



Relatório de Ação

Código: PE-RL-01

Edição: 12- 14/04/2023

Pág. 15/17

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

	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.
--	---	---	--

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, apresentamos neste documento os resultados de execução da ação institucional no ano de 2022.

Neste momento de avaliação importa salientar que devido a vários constrangimentos, nomeadamente a pandemia, os custos com a inflação e a demora na avaliação e decisão da candidatura ao financiamento do projeto, não é possível afirmar que tenhamos conseguido a execução do “grande objetivo” (ampliação do lar) que nos propusemos.

Face à intervenção no ano de 2022 e como apresentado no presente documento, resulta a concretização de 79.16% das ações traçadas, 4,2% ações parcialmente concretizadas ou em execução, 16.64% de ações não concretizadas.

Relativamente às ações não concretizadas ou não aplicáveis, encontra-se a justificação respetiva para interpretação.

Numa análise global verifica-se o alcance dos objetivos traçados, embora com todos os constrangimentos que surgiram neste ano. Importa identificar os principais constrangimentos à ação do CSNSC, para que deles consigamos retirar as necessidades e potencialidades de mudança:

- Custos elevados com a aquisição e manutenção de produtos e equipamentos, de salientar os preços elevados associados à energia;
- Risco elevado de desgaste emocional das equipas, absentismo profissional e perturbações causadas por processos judiciais em curso;
- Custos inerentes ao cumprimento das orientações para a diferenciação de equipas por resposta social;
- Constantes alterações das normas e necessidades de ajuste. Sentimentos de incerteza e adequação das normas às necessidades dos utentes, dos serviços e 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

14 de abril de 2023



Relatório de Ação

Código: PE-RL-01

Edição: 12- 14/04/2023

Pág. 16/17

curso ou a desenvolver:

- Apoio ao financiamento e incentivos à requalificação e alargamentos de respostas sociais, à diversificação de serviços, a eficiência e sustentabilidade, onde se enquadram as candidaturas já realizadas para o alargamento da ERPI e aquisição da carrinha adaptada, por exemplo.
- Parcerias no âmbito da responsabilidade social para a inovação social, como oportunidade de apostar na diferenciação dos serviços prestados, exemplificando a parceria com a *AgeINFuture* – Centro de Envelhecimento ativo e saudável.
- Formação presencial adequada a técnicos;

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 implicação 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 famílias;

5. Documentos de referência

- I. Relatório Anual de Atividades de Desenvolvimento Pessoal e Social 2022 (RAAPPS)
- II. Relatório de Contas 2022.

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 Pessoas 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



Relatório de Ação

Código: PE-RL-01

Edição: 12- 14/04/2023

Pág. 17/17

7. Elaboração e Aprovação

Aprovado em reunião de Direção a 19/04/2023

Diretora Técnica	Presidente	Vice Presidente	Tesoureiro	Secretário	Vogal	Vogal
Mária Pinheiro	Jaime da Silva Chiquita	João José Antunes Mariano	António Júlio Gomes Morgado	Mª José Gomes Neto Morgado Nunes	José Alberto Jesus Almeida	António da Fonseca Pina

Apresentado em Assembleia Geral a 21/04/2023

Presidente da Assembleia geral

João José Augusto Quelhas Gaspar

