



Relatório de Atividades

e

Conta de Gerência

Ano 2014

Assembleia Geral realizada em 27 de Março de 2015

Índice

1.Introdução	3
2. População Alvo	4
2.1 Caraterização Geral	4
2.2 Abrangência dos serviços	6
3. Recursos Utilizados	6
3.1 Humanos	6
3.2 Logísticos	7
4. Realização	8
4.1 Objetivos.....	8
4.2 Resultados.....	8
4.2.1 Realização face ao previsto	8
4.2.2 Evolução temporal.....	9
4.3 Parcerias	11
4.4 Inovação e Desenvolvimento	11
5. Projetos	12
6. Gestão de Contas	12
6.1 Situação Patrimonial.....	12
6.2 Situação Financeira	12
6.3 Indicadores de Realização	13
7. Perspetivas para 2015	13

1. INTRODUÇÃO

A Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Vila Nova da Barquinha, vem de acordo com as disposições legais e estatutárias, submeter à apreciação da Assembleia Geral, para discussão e aprovação, as Contas, Relatório de Atividades e Parecer do Conselho Fiscal relativos ao exercício económico e social do ano de 2014.

O Relatório de Atividades tem como principal objetivo a demonstração das atividades realizadas durante o ano, delineado com base no plano e orçamento para o ano em análise.

Os factos mais relevantes a referir no Relatório de Atividades de 2014, foi a realização das obras de ampliação e requalificação do equipamento social da ERPI (Lar e Centro de Dia), aquisição de uma viatura adaptada para transporte de utentes com mobilidade reduzida, no âmbito da candidatura ao Proder e todo o desenvolvimento no processo para a Certificação da Qualidade “EQUASS ASSURANCE”.

A Santa Casa da Misericórdia de Vila Nova da Barquinha desenvolveu a sua atividade tendo como base nos 5 eixos estratégicos definidos no Plano Estratégico de 2014 a 2016 e no Plano de Atividades de 2014.

- **Desenvolvimento das Respostas Sociais/Serviços** – A Instituição manteve e melhorou o funcionamento das cinco respostas sociais, nomeadamente: na resposta social do Centro de Dia com a ampliação e melhoramento das instalações e aquisição de viatura adaptada para pessoas de mobilidade reduzida; na resposta social ERPI, melhoramento de instalações com gabinete médico e de enfermagem, gabinetes técnicos e espaços comuns; resposta social do SAD verificaram-se algumas melhorias a nível de intervenção social e abrangência de serviços; nas respostas sociais da Creche e CAT, foram remodelados alguns espaços com a aquisição de novos equipamentos.

- **Qualidade** – Foram melhorados os serviços prestados aos utentes, com a introdução do serviço de fisioterapia. Foi dada a continuação ao processo de certificação da qualidade da Norma “Equass Assurance”, que culminou com a auditoria externa nos dias 27 e 28 de Novembro.

- **Parcerias** – Neste âmbito foi criada uma nova parceria com a autarquia com a cedência de serviços de um nutricionista, onde foram efetuadas formações aos colaboradores e sessões de esclarecimento a todos os utentes e famílias acerca do tema da nutrição.

- **Formação** – Nesta área houve um aumento significativo no número de horas de formação, para todos os colaboradores. É também realçar as sessões de formação efetuadas no âmbito da qualidade com todos os colaboradores, utentes, famílias e parceiros.

- **Sustentabilidade** – Este eixo assentou essencialmente nas participações financeiras do Estado, participações familiares e entidades oficiais. Este eixo foi difícil de cumprir, derivado aos custos inerentes à recuperação de moradias no Bairro Social, e obras de ampliação e requalificação da ERPI/Centro de Dia e também devido à situação económica do País.

2. População Alvo

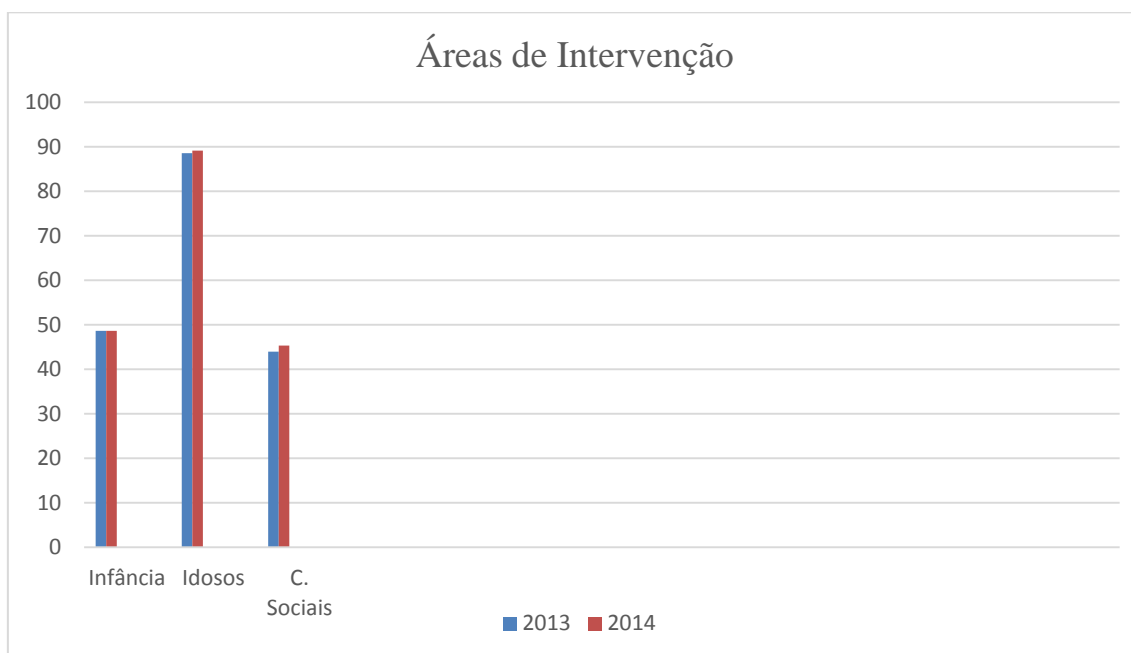
2.1 - Caracterização Geral

Utentes abrangidos pelos Acordos de Cooperação durante o ano de 2014

Área	Respostas Sociais	Local	Nº de Utentes em Acordo
Infância	Creche Berço do Tejo	Vila Nova da Barquinha	33
Infância/Jovens	CAT Pr' Amar	Praia do Ribatejo	17
Idosos	ERPI	Vila Nova da Barquinha	35
	Centro de Dia	Vila Nova da Barquinha	10
	Apoio Domiciliário	Vila Nova da Barquinha	36
Total			131
PEA	Cantinas Sociais	Vila Nova da Barquinha	70 Ref/Diárias



Em termos globais o mapa demonstra um equilíbrio de média de utentes de Creche, CAT e Centro de Dia, relativamente aos utentes de ERPI, nota-se um decréscimo de utentes atendidos devido às obras de ampliação e requalificação das instalações. Nas cantinas sociais houve um ligeiro aumento de famílias apoiadas principalmente no 1.º Semestre de 2014, no entanto no último semestre verificou-se uma descida acentuada, o que em termos globais não é notória.



Nestas áreas de intervenção nota-se que os utentes (Infância) atendidos entre 2013 e 2014 estão equilibrados; os utentes (idosos) tiveram um ligeiro aumento devido ao

número de utentes atendidos em SAD e um ligeiro aumento utentes das Cantinas Sociais em termos globais.

2.2 - Abrangência

A Santa Casa da Misericórdia proporciona aos utentes um conjunto de serviços através das Respostas Sociais onde estão inseridos, de acordo com as suas necessidades e expectativas de modo a garantir em todas as áreas de intervenção a Qualidade de Vida. De referir, que todos os utentes beneficiam de atividades através de parcerias e protocolos com outras entidades, nomeadamente Centro de Saúde, Escola D. Maria II, Câmara Municipal, Juntas de Freguesia.

3. Recursos Utilizados

3.1 Humanos

Para um bom funcionamento da Instituição é necessário ter os Recursos Humanos, formados, estruturados e adaptados à realidade das Respostas Sociais. O quadro que a seguir apresentamos demonstra o quadro de colaboradores, num total de 60 colaboradores e 2 estágios profissionais, durante o ano de 2014. O aumento significativo de colaboradores em relação ao ano de 2013, deve-se especialmente ao facto de substituições de colaboradores que se encontravam em situação de maternidade. Também temos que evidenciar colaboradores admitidos no âmbito da candidatura ao Proder para a ampliação e requalificação da ERPI e Centro de Dia que contemplava 3 postos de trabalho.

Devemos ainda salientar que todos os colaboradores beneficiaram de várias ações de formação delineadas em plano e outras no âmbito do projeto de Certificação da Qualidade.

Categorias Profissionais	Número	%
Técnicos Licenciados	9	14,51
Administrativos	3	4,84
Encarregado Serviços Gerais	1	1,61
Ajudantes de Lar e Centro de Dia	7	11,30
Ajudantes Familiares Domiciliárias	6	9,69
Auxiliares de Educação	14	22,59
Ajudantes de Ocupação	2	3,22
Motorista	1	1,61
Cozinheiro	1	1,61
Ajudantes de Cozinha	3	4,84
Operadora de Lavandaria	1	1,61

Jardineiro	1	1,61
Auxiliares de Serviços Gerais	11	17,74
Estágios Profissionais Licenciados	2	3,22
Total	62	100

3.2 Logísticos

A Santa Casa da Misericórdia tem ao dispor das respostas sociais os seguintes equipamentos:

- A Creche “Berço do Tejo” com capacidade para 35 crianças;
- O CAT “Pr’Amar” com capacidade para 17 crianças/jovens;
- A ERPI com capacidade para 36 utentes em residência, 10 utentes em Centro de Dia, 36 utentes em SAD e Cantina Social.

Recursos Materiais:

- 3 Viaturas afetas ao SAD;
- 1 Viatura afeta ao Centro de Dia;
- 1 Viatura afeta a todas as respostas sociais;
- 1 Viatura afeta às respostas sociais de Creche, CAT e Serviços Administrativos.
- Materiais necessários para a limpeza e manutenção dos espaços;
- Materiais necessários para distribuição de alimentação;
- Materiais de proteção e de higiene;
- Material de avaliação psicológica.

Outros Serviços:

Contrato com uma empresa de limpeza para os espaços de ERPI e Creche.

Contrato de prestação de serviços para manutenção de espaços verdes (Creche).

Contrato de prestação de serviços de cabeleireiro.

4. Realização

4.1 Objetivos

Neste ponto, temos que considerar que conseguimos atingir os objetivos propostos para 2014, nomeadamente no número de pessoas atendidas e serviços prestados nas respostas sociais, como se pode verificar nos relatórios setoriais.

Aumentar a Qualidade de Vida dos utentes, foi um dos principais objetivos que pensamos ter atingido. Na área dos idosos com a requalificação e ampliação de instalações e a aquisição de viatura para pessoas com mobilidade reduzida os utentes passaram a beneficiar de serviços de excelência; na área da infância com a remodelação da sala de atividades do CAT, salas de estar e corredores através do apoio generoso da ABCD – Associação do Bazar do Corpo Diplomático os utentes desta resposta beneficiaram de melhores condições para o seu desenvolvimento, na creche, com a aquisição de novos equipamentos e brinquedos as salas beneficiaram de melhores condições o que tornou um ambiente mais acolhedor e securizante.

Ainda neste ponto, queremos salientar o trabalho desenvolvido por todos os colaboradores da Instituição em especial pela equipa desenvolveu todo o processo para a obtenção da Certificação da Qualidade “EQUASS ASSURANCE”.

4.2. Resultados Chave

4.2.1 Realização em função dos planos previstos

Indicadores/Utentes	Meta	Resultados	Desvio
Utentes - Creche	33	34	+1
Utentes – CAT	17	15	-2
Utentes - ERPI	35	34	-1
Utentes – Centro Dia	10	10	0
Utentes - SAD	36	46	+10
Cantinas Sociais	70	46	-24
	131	139	+8

Indicadores/Orientação para o Utente	Meta	Resultados	Desvio
% de PI's elaborados	100	11,36	88,64
% de PI's c/ sucesso	≥60	17	-43
% de PDI's elaborados	100	100	0
% de PDI's com sucesso	≥80	83,3	+3,30
% de PSEI's elaborados	100	100	0
% de /PSEI's com sucesso	53	60	+7

Indicadores/Abrangência de Serviços	Meta	Resultados	Desvio
N.º Parcerias/Projetos Aprovadas	12	14	+2

Indicadores/Qualidade	Meta	Resultados	Grau Satisfação
Grau de Satisfação dos Utentes	≥3	3,36	+0,36
Grau de Satisfação do Colaboradores	≥3	3,26	+0,26
Grau de Satisfação dos Parceiros	≥3	3,53	+0,53

Indicadores/Recursos Humanos	Meta	Resultados	Desvio
Nº de Colaboradores	53	60	+7
Nº Estágios Profissionais - IEFP	4	2	-2
Nº Estágios Curriculares	0	1	+1
Nº de horas Formação	210	564	+354
Nº de Colaboradores com Muito Bom na Avaliação de Desempenho	5%	0	-5%
Nº de Colaboradores com Bom na Avaliação de Desempenho	25%	18,33%	-6,67%
Nº de Colaboradores com Suficiente na Avaliação de Desempenho	70%	80%	+10%
Nº de Colaboradores com Insuficiente na Avaliação de Desempenho	0%	1,66%	-1,66%

Outros	Meta	Resultados	Desvio
Cumprimento -Plano Atividades Creche	26	27	+1
Cumprimento - Plano Atividades CAT	32	35	+3
Cumprimento -Plano Atividades ERPI	19	14	-5

4.2.2 – Evolução Temporal

Resposta Social / Lista de Espera	2013	2014
Creche	45	49
Centro de Acolhimento Temporário	N/A	N/A
ERPI	15	16
Centro de Dia	14	12
Serviço Apoio Domiciliário	28	13
Cantinas Sociais	N/A	N/A

Candidatos Atendidos

Resposta Social	2013	2014
Creche	34	34
Centro de Acolhimento Temporário	15	15
ERPI	36	34

Centro de Dia	9	10
Serviço Apoio Domiciliário	43	46
Cantinas Sociais	44	46

Orientação para o utente

Resposta Social	2013	2014
% de PI's elaborados	10	100
% de PI's c/ sucesso	-	17
% de PDI's elaborados	100	100
% de PDI's com sucesso	100	83,30
% de PSEI's elaborados	100	100
% de /PSEI's com sucesso	83,3	60

Abrangência de Serviços

Resposta Social	2013	2014
N.º Projetos	1	1
N.º Parcerias	22	23
Nº Projetos Inovação e Desenvolvimento	2	2
Nº Serviços Criados ou Desenvolvidos	1	1

Recursos Humanos	2013	2014
Nº de Colaboradores	53	60
Nº Estágios Profissionais - IEFP	6	2
Nº Estágios Curriculares	-	1
Nº de horas Formação	697	564
Nº de Colaboradores com Muito Bom na Avaliação de Desempenho	-	0
Nº de Colaboradores com Bom na Avaliação de Desempenho	-	11
Nº de Colaboradores com Suficiente Mais na Avaliação de Desempenho	-	20
Nº de Colaboradores com Suficiente na Avaliação de Desempenho	-	28
Nº de Colaboradores com Insuficiente na Avaliação de Desempenho	-	1

Qualidade	2013	2014
Nº de Reclamações	-	-
Nº Ocorrências/Não conformidades	3	2
N.º Sugestões	1	8
Nº Ações corretivas eficazes	-	2

N.º de Atividades de Benchmarking	1	1
Grau de cumprimento plano de melhorias	-	≥90%
Grau de Satisfação dos Utentes	3,41	3,36
Grau de Satisfação do Colaboradores	2,99	3,26
Grau de Satisfação dos Parceiros	-	3,53

4.3 Parcerias

Durante o ano de 2014 a Santa Casa da Misericórdia aumentou o número de parcerias delineadas no Plano de Atividades com o objetivo de cumprir a qualidade dos serviços prestados nas respostas sociais.

4.4 Inovação e Desenvolvimento

Foi dada continuidade a todo o processo de certificação da Qualidade pela Norma “EQUASS ASSURANCE”, cuja auditoria interna se realizou a 8 de Julho e auditoria externa nos dias 27 e 28 de Novembro.

Após auditoria interna foi elaborado um plano de melhorias (PDQ).

Ainda em relação a este ponto, foi elaborado um projeto de nutrição em parceria com a Autarquia, com a intervenção de um estágio profissional, para as áreas de infância e idosos, onde foram avaliados todos os utentes e colaboradores, foram dadas formações na área de elaboração de ementas e confeção de alimentos e por isso a saúde e bem-estar dos utentes foi melhorada em relação a algumas patologias.

Foram desenvolvidas atividades lúdicas e de animação com um estágio profissional protocolado com o I.E.F.P.

5. Projetos

O ano de 2014, foi marcado pelas auditorias internas e externas para a Certificação da Qualidade “EQUASS ASSURANCE”, pelas obras de requalificação e ampliação da ERPI/Centro de Dia.

6. Gestão e Contas da Santa Casa da Misericórdia de V.N.Barquinha

6.1 Situação Patrimonial

O Ativo Líquido da Santa Casa da Misericórdia ascendeu, em 31 de Dezembro, a 1.996.104,15 €. O Ativo não corrente ascendeu a 1.407.547,14 € e o Ativo corrente 588.557,01 € a que corresponde respetivamente a 70,51% e a 29,48% do Ativo Líquido Total.

Os investimentos realizados em 2014 ascenderam a 192.557,46, correspondente essencialmente a investimentos na ampliação e requalificação da ERPI e Centro de Dia, na aquisição de uma viatura adaptada e em equipamento administrativo para os gabinetes novos. Foram também realizadas obras de melhoramentos e requalificação no Bairro social.

6.2 Situação Financeira

As dívidas de terceiros de curto prazo líquidas em 2014 ascendem a 56.784,26€ e as dívidas a terceiros ascendem os 150.130,95€.

Quanto às disponibilidades em 2014, elas ascendem a 523.322,79 €. No geral as disponibilidades continuam a revelar uma gestão rigorosa dos meios financeiros, fundamentais para a melhoria de funcionamento global da Santa Casa da Misericórdia.

Quanto ao total do fundo próprio em 2014, que ascende a 1.844.772,78€, incluindo o resultado negativo apurado no montante de (80.959,86€).

O resultado negativo apurado no exercício de (80.959,86€), foi devido fundamentalmente à realização de obras da ampliação e requalificação da ERPI e Centro de Dia, que implicou a redução do número de utentes e consequentemente a redução da comparticipação da Segurança Social em cerca de 30.000€; outro facto que contribuiu para os resultados negativos foi a baixa nas taxas de juros de depósitos a prazo que teve um decréscimo em relação ao orçamentado em cerca de 12.000,00€ e simultaneamente o aumento em cerca de 40.000,00€ dos custos com Fornecimento e Serviços Externos, originados pelo aumento dos gastos com a conservação e reparação de edifícios alugados e com o aumento dos gastos com combustível em cerca de mais 10.000€. No entanto é de realçar também um decréscimo de custos com pessoal em cerca de 10.000€.

6.3 Indicadores Financeiros de Realização

Rubrica	2012	2013	2014
Resultado Líquido do Exercício	-	(20.973,01)	(80.959,86)
Resultado Operacional EBITDA	-	23.484,49	(39.626,03)
Rendimentos	-	1.172.802,87	1.140.526,93
Gastos	-	1.193.775,88	1.221.486,79
Investimentos		4.835,51	192.557,46
Liquidez Geral	-	3,9	3,89
Colaboradores		53	53

7. Perspetivas para 2015

Apesar de ainda se sentir o peso da crise económica que o país atravessa, estamos cientes de que durante o ano de 2015 a situação esteja mais equilibrada.

Para cumprimento dos nossos objetivos necessitamos de um grande empenhamento e rigor de todos os colaboradores e corpos sociais com a criação de novas oportunidades de intervenção social, que nos permita manter num patamar de diferenciação na região.

Também é nosso objetivo manter as Respostas Sociais Certificadas pela Norma Europeia “Equass Assurance”, para isso contamos reforçar a ligação de Instituição/Utentes/ Famílias com o empenhamento de todos os Colaboradores e Parceiros.

É também de referir que durante o ano 2014 sofremos um decréscimo de proveitos na resposta social da ERPI em virtude do constrangimento provocado pelas obras de ampliação e requalificação das instalações. No entanto, temos a perceção que em 2015 essas obras se vão tornar numa mais-valia para o acolhimento e bem estar dos utentes e seus familiares tornando-se por isso uma vantagem para melhorar os nossos resultados no final de 2015.

De igual forma, referimos que a aquisição da viatura para transporte de pessoas com mobilidade reduzida será também um valor acrescentado para as respostas sociais de Centro de Dia e Apoio Domiciliário, pois permite um apoio mais abrangente a pessoas com necessidades especiais.

Ainda para o ano de 2015 pretendemos proporcionar atividades intergeracionais e de convívio abertas à comunidade, inseridas no programa anual de festas do concelho, que consideramos ser um dos nossos desafios.

Para finalizar não queremos deixar de agradecer às Entidades Oficiais e não Oficiais, Parceiros, Utentes, Famílias e Colaboradores, os apoios e o trabalho desenvolvido no âmbito dos nossos projetos.

Vila Nova da Barquinha, 16 de Março de 2015

A Mesa Administrativa