

# SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE VILA NOVA DA BARQUINHA



## Relatório de Atividades

e

## Conta de Gerência

Ano 2018

Aprovado em Assembleia Geral em 28 de  
Março de 2019, por unanimidade de  
o Presidente da Assembleia

*Paulo Brastiméne*

Assembleia Geral realizada em 28 de Março de 2019

## Índice

<b>1. Introdução</b> .....	3
<b>2. População Alvo</b> .....	4
2.1 Caraterização Geral .....	4
2.2 Número utentes atendidos nas Respostas Sociais .....	5
2.3 Abrangência dos serviços .....	5
<b>3. Recursos Utilizados</b> .....	5
3.1 Humanos.....	5
3.2 Logísticos .....	6
3.3 Recursos Materiais .....	6
3.4 Outros Serviços .....	7
<b>4. Realização</b> .....	7
4.1 Objetivos.....	7
4.2 Resultados Chave .....	7
4.2.1 Realização em função dos planos previstos .....	7
4.2.2 Evolução temporal.....	9
4.3 Parcerias .....	10
4.4 Inovação e Desenvolvimento .....	10
<b>5. Projetos</b> .....	11
<b>6. Gestão de Contas</b> .....	11
6.1 Situação Patrimonial.....	11
6.2 Situação Financeira .....	11
6.3 Indicadores de Realização .....	12
<b>7. Perspetivas para 2019</b> .....	12

## I. 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 2018.

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.

A Santa Casa da Misericórdia de Vila Nova da Barquinha continua a assumir com Ética e Rigor na organização e responsabilidade de todas as respostas sociais, promovendo o respeito pelos Direitos dos utentes de forma a manter a sua Qualidade de Vida.

A atividade da Santa Casa da Misericórdia teve como base os 5 eixos estratégicos definidos no Plano Estratégico de 2017 a 2019 e no Plano de Atividades de 2018.

- **Desenvolvimento das Respostas Sociais/Serviços** – A Instituição manteve em funcionamento as cinco respostas sociais, dentro da normalidade, onde a preocupação principal foi de manter os utentes participativos nas suas atividades, tendo sempre presente os seus Direitos.

Durante o ano de 2018 a Instituição manteve o Programa de Cantinas Sociais protocolado com o ISS,IP.

- **Qualidade** – A Santa Casa da Misericórdia, manteve a qualidade dos seus serviços, divulgadas através de afixação de panfletos, site e facebook, que envolveram utentes, parceiros e comunidade em geral e avaliados através de questionários de satisfação.

- **Parceria** – Neste âmbito, o principal objetivo foi manter as parcerias existentes e reforçar este eixo com parceiros informais e voluntários exteriores à Instituição.

- **Formação** – Quanto à formação foram cumpridas as metas estabelecidas em plano de formação e outras que surgiram ao longo do ano, consideradas pertinentes para a execução das atividades da Instituição.

- **Sustentabilidade** – Tem sido sempre uma preocupação desta Mesa Administrativa conseguir manter as respostas sociais sustentáveis. No entanto, e embora não pondo em risco a sustentabilidade da Instituição, não foi possível atingir os objetivos, devido às receitas ainda serem insuficientes.

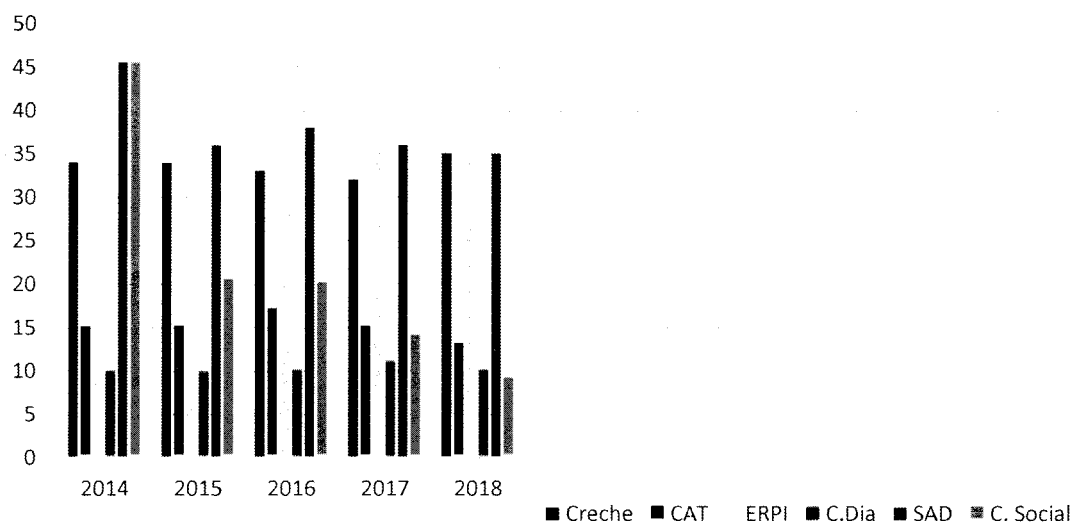
## 2. População Alvo

### 2.1 - Caracterização Geral

Utentes abrangidos pelos Acordos de Cooperação durante o ano de 2018

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
<b>Total</b>			<b>131</b>
PEA	Cantinas Sociais	Vila Nova da Barquinha	11 Ref/Diárias

## 2.2 - Número de utentes atendidos nas Respostas Sociais



Em termos globais o mapa demonstra um equilíbrio de média de utentes de Creche, CAT, ERPI, Centro de Dia e SAD.

## 2.3 – Abrangência dos Serviços

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 beneficiaram de atividades através de parcerias e protocolos com outras entidades, nomeadamente Centro de Saúde, Escola D. Maria II, Câmara Municipal, Juntas de Freguesia, Guarda Nacional Republicana e a Paróquia com a prática de atos de Culto Católico de harmonia com o seu espírito tradicional, informado pelos princípios da doutrina moral e cristã.

## 3. Recursos Utilizados

### 3.1 - Humanos

Para um bom funcionamento da Instituição é necessário manter os Recursos Humanos, formados, motivados, estruturados e adaptados à realidade das Respostas Sociais. O quadro que apresentamos demonstra o quadro de colaboradores, num total de 65 durante o ano de 2018. Devemos ainda salientar que os colaboradores beneficiaram de ações de

formação, nomeadamente através das Formações Modulares Certificadas da Competir, Formação e Serviços, SA, Programa Qualifica do IEFP e de outras necessárias para o bom desempenho das suas funções.

É também de referir que a Instituição beneficiou durante o ano de um estágio profissional na área de Serviço Social e dois contratos de Emprego Inserção de candidatos subsidiados ao abrigo do IEFP.

<b>Categorias Profissionais</b>	<b>Número</b>	<b>%</b>
Técnicos Licenciados	7	10.77
Administrativos	4	6.15
Encarregado (Serviços Gerais)	1	1.54
Ajudantes de Lar e Centro de Dia	8	12.31
Ajudantes Familiares Domiciliárias	8	12.31
Auxiliares de Educação	14	21.54
Ajudantes de Ocupação	1	1.54
Cozinheiro	2	3.06
Ajudantes de Cozinha	3	4.62
Operadora de Lavandaria	1	1.54
Jardineiro	1	1.54
Auxiliares de Serviços Gerais	14	21.54
Animadora Sócio Cultural	1	1.54
Total	65	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.

### **3.3 - Recursos Materiais:**

- 4 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.

### **3.4 - Outros Serviços:**

- Contrato de prestação de serviços para manutenção espaços verdes (Creche);
- Contrato de prestação de serviços de cabeleireiro;
- Contrato de prestação de serviços com médico de medicina geral;
- Contrato de prestação de serviços jurídicos;
- Contrato de prestação de serviços com Contabilista Certificado;
- Contrato de prestação de serviços ROC.
- Contrato de prestação de serviços de Higiene – Resíduos Hospitalares;
- Contrato de prestação de serviços de assistência ao software;
- Contrato de prestação de serviços de controlo de pragas;
- Contrato de prestação de serviços de Segurança alimentar (HACCP), medicina no trabalho, higiene e segurança no trabalho e manutenção de extintores.
- Contrato de prestação de serviços para a implementação e acompanhamento das medidas de auto-proteção;
- Contrato de prestação de serviços do RGPD.

## **4. Realização**

### **4.1 - Objetivos**

Neste ponto, temos que considerar que conseguimos atingir os objetivos propostos para 2018, nomeadamente no número de pessoas atendidas e serviços prestados nas respostas sociais, como se pode verificar nos relatórios setoriais.

Manter e melhorar a Qualidade de Vida dos utentes, foi um dos principais objetivos que pensamos ter atingido. Foram desenvolvidas várias ações com atividades dentro e fora da Instituição, onde participaram os utentes das áreas seniores e infância.

### **4.2 - Resultados Chave**

#### **4.2.1 – Média de Utentes atendidos**

<b>Indicadores/Utentes</b>	<b>Meta</b>	<b>Resultados</b>	<b>Desvio</b>
Utentes – Creche	35	35	0
Utentes – CAT	17	13	-4

Utentes – ERPI	36	36	0
Utentes – Centro Dia	10	10	0
Utentes – SAD	36	35	-1
Cantinas Sociais	11	9	-2

<b>Indicadores/Orientação para o utente</b>	<b>Meta</b>	<b>Resultados</b>	<b>Desvio</b>
% de PI's elaborados	100	80	-20
% de PI's c/ sucesso	≥60	61,60	+1,60
% de PDI's elaborados	100	100	0
% de PDI's com sucesso	≥60	88,60	+28,60
% de PSEI's elaborados	100	100	0
% de /PSEI's com sucesso	≥70	61,53	-8,47

<b>Indicadores/Qualidade</b>	<b>Meta</b>	<b>Resultados</b>	<b>Grau Satisfação</b>
Grau de Satisfação dos Utentes	≥3	3,63	+0,63
Grau de Satisfação do Colaboradores	≥3	3,03	+0,03
Grau de Satisfação dos Parceiros	≥3	N/A	N/A

<b>Indicadores/Recursos Humanos</b>	<b>Meta</b>	<b>Resultados</b>	<b>Desvio</b>
Nº de Colaboradores	64	65	+1
Nº Estágios Profissionais - IEFP	1	1	0
Nº Estágios Curriculares	≥2	1	-1
Nº de horas Formação	≥245	480	235
Nº de Colaboradores com Muito Bom na Avaliação de Desempenho	5%	3	-1
Nº de Colaboradores com Bom na Avaliação de Desempenho	25%	15	-4
Nº de Colaboradores com Suficiente na Avaliação de Desempenho	70%	43	+5
Nº de Colaboradores com Insuficiente na Avaliação de Desempenho	0%	0	0

<b>Outros</b>	<b>Meta</b>	<b>Resultados</b>	<b>Desvio</b>
Cumprimento -Plano Atividades Creche	26	26	0
Cumprimento - Plano Atividades CAT	28	29	+1
Cumprimento -Plano Atividades ERPI	37	37	0



#### 4.2.2 – Evolução Temporal

<b>Resposta Social / Lista de Espera</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Creche	49	34	42	32	41
Centro de Acolhimento Temporário	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
ERPI	16	18	31	41	38
Centro de Dia	12	8	13	4	7
Serviço Apoio Domiciliário	13	23	26	13	16
Cantinas Sociais	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

#### Candidatos Atendidos

<b>Resposta Social</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Creche	34	34	33	32	35
Centro de Acolhimento Temporário	15	15	17	15	13
ERPI	34	36	36	36	36
Centro de Dia	10	10	10	11	10
Serviço Apoio Domiciliário	46	36	38	36	35
Cantinas Sociais	46	20	20	9	11

#### Orientação para o utente

<b>Resposta Social</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
% de PI's elaborados	100	100	73,49	100	80
% de PI's com sucesso	96,67	73,18	54,10	71,60	61,60
% de PDI's elaborados	100	100	100	100	100
% de PDI's com sucesso	83,30	70,3	71,40	79,40	88,60
% de PSEI's elaborados	100	100	100	100	100
% de /PSEI's com sucesso	60	60	58	53	61,53

#### Abrangência de Serviços

<b>Resposta Social</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
N.º Projetos	1	1	1	1	1
N.º Parcerias	23	23	23	23	23
N.º Projetos Inovação e Desenvolv.	2	1	1	1	1
N.º Serv. Criados ou Desenvolvidos	1	-	2	0	0

<b>Recursos Humanos</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
N.º de Colaboradores	60	65	65	63	65
N.º Estágios Profissionais - IEFP	2	1	1	0	1
N.º Estágios Curriculares	1	1	1	5	1
N.º de horas Formação	564	439	337	273	480

Nº de Colaboradores com Muito Bom na Avaliação de Desempenho	0	0	1	0	2
Nº de Colaboradores com Bom na Avaliação de Desempenho	11	17	11	11	11
Nº de Colaboradores com Suficiente Mais na Avaliação de Desempenho	20	22	27	33	25
Nº de Colaboradores com Suficiente na Avaliação de Desempenho	28	16	21	17	23
Nº de Colaboradores com Insuficiente na Avaliação de Desempenho	1	1	0	0	0

<b>Qualidade</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Não Conformidades	-	-	-	0	2
Nº Ocorrências	2	7	7	2	0
N.º Sugestões	8	15	4	0	16
N.º Críticas		6	0	0	8
Nº Ações corretivas eficazes	2	4	4	2	2
Grau de Satisfação dos Utentes	3,36	3,21	3,57	3,47	3.63
Grau de Satisfação do Colaboradores	3,26	3,30	3,24	3,24	3.03
Grau de Satisfação dos Parceiros	3,53	4	N/A	-	-3

<b>Outros</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
% Grau de cump. plano de atividades	-	103,65	105,06	111,68	101
% Grau de cump. plano de formação	-	77	103,69	111,43	195
% Grau de cumprimento do plano de manutenção	-	100	100	100	100
% Grau de cumprimento do plano de calibração	-	100	100	100	100
% N.º Eventos no exterior	-	2	2	1	5

### **4.3 - Inovação e Desenvolvimento**

É de realçar a comemoração do “Dia do Idoso”, com uma excelente tarde de fados nas instalações da ERPI, onde estiveram presentes familiares dos utentes, colaboradores, mesários e alguns convidados;

Continuámos com “O Dia Aberto à Comunidade”, inserido nas festas do concelho em que a Instituição mais uma vez abriu as portas à comunidade e convidou parceiros, famílias e população em geral a participar neste grande evento. Foi um dia bastante agradável, onde foram superadas todas as expetativas, a nível interno e externo. Tivemos a participação da Acordionista Paula Ribeiro e Gupo Musical

“ARREGAIATA” de Vila Nova da Barquinha, batismo de cavalo do Clube Hipico Margens do Tejo, modelagem de balões, pinturas faciais e manjericos.

## **5. Projetos**

A Santa Casa da Misericórdia de Vila Nova da Barquinha, implementou o projeto “SINERGI” desenvolvido pela União das Misericórdias Portuguesas, para ajudar na gestão das Santas Casas de Misericórdia Portuguesas, nas áreas social, saúde e recursos humanos. Esta gestão é feita com carregamento de dados numa plataforma com as respetivas ligações aos programas da F3m.

Ainda neste ponto, a Mesa Administrativa ainda tem em mãos com o projeto de requalificação da ERPI, que permite o alojamento a 51 utentes, incluindo a melhoria das condições de outros serviços. É intenção da Mesa Administrativa candidatar esta obra aos fundos comunitários “Portugal 2020”.

## **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 1.669.385 €. O Ativo não corrente ascendeu a 1.346.930 € e o Ativo corrente 322.455 €.

### **6.2 - Situação Financeira**

As dívidas de terceiros de curto prazo líquidas em 2018 ascendem a 44.247€ e as dívidas a terceiros ascendem os 174.767€.

Quanto às disponibilidades em 2018, elas ascendem a 274.507€. No geral as disponibilidades continuam a revelar estabilidade financeira, fundamental para a melhoria de funcionamento global da Santa Casa da Misericórdia.

Quanto ao total do fundo próprio em 2018, que ascende a 1.474.253€, incluindo o resultado negativo apurado no montante de (88.899€). O resultado do exercício embora negativo (88.899€), regista uma ligeira melhoria em relação ao resultado do ano anterior. Embora se continue a registar resultados operacionais negativos os mesmos estão controlados e devem-se fundamentalmente ao facto das receitas ainda serem insuficientes.

### 6.3 - Indicadores Financeiros de Realização

Rubrica	2014	2015	2016	2017	2018
Resultado Líquido do Exercício	(80.960)	(111.263)	(109.537)	(95.561)	(88.899)
Resultado Operacional EBITDA	(39.626)	(62.440)	(62.406)	(48.320)	(38.925)
Rendimentos	1.140.527	1.068.562	1.114.181	1.106.867	1.135.272
Gastos	1.221.487	1.179.826	1.223.717	1.202.428	1.224.172
Investimentos	192.557	2.854	39.030	9.743	43.355
Liquidez Geral	3,89	3,35	2,72	2,12	1,82
Colaboradores	60	65	65	63	65

### 7. Perspetivas para 2019

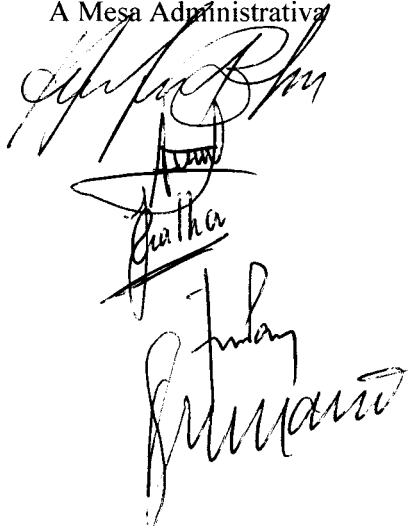
Para cumprimento dos nossos objetivos continuamos a necessitar do grande empenhamento e rigor de todos os colaboradores e corpos sociais com a criação de novas oportunidades de intervenção social, que nos permita manter num patamar de diferenciação na região.

Ainda para o ano de 2019 pretendemos continuar a 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, 18 de Março de 2019

A Mesa Administrativa



## ANEXO I

**ERPI- Estrutura Residencial para Pessoas  
Idosas, Centro de Dia e Serviço de Apoio  
Domiciliário**

## Índice

<b>1.Introdução</b> .....	4
<b>2.População Alvo</b> .....	4
2.1 Caracterização Geral.....	4
2.1.1 Estrutura Residencial para Pessoas Idosas.....	5
2.1.2 Centro de Dia .....	5
2.1.3 Serviço de Apoio Domiciliário .....	5
2.1.4 Programa de Emergência Social .....	5
2.1.5 Abrangência de Serviços .....	6
<b>3.Recursos Utilizados 2018</b> .....	6
3.1.Recursos Humanos (ERPI, CD E SAD) .....	6
3.2. Recursos Materiais .....	6
<b>4.Realização de objetivos 2018</b> .....	6
4.1.Resultados Chave.....	7
4.1.1 Realização face ao previsto .....	7
4.2.Evolução Temporal .....	8
4.3.Inovação e Desenvolvimento .....	9
<b>5.Perspectivas para 2019</b> .....	9

**Siglas Utilizadas:**

**ERPI** – Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

**CD** – Centro de Dia

**SAD**- Serviço de Apoio Domiciliário

**PI**- Plano Individual

**QOL**- Qualidade de Vida

**SGQ** – Sistema de Gestão da Qualidade

## 1 – Introdução

As Respostas Sociais de ERPI,CD e SAD, desenvolveram as suas atividades alinhadas com o Regulamento Interno, Plano de Atividades e nos 5 eixos do Plano Estratégico, nomeadamente:

- **Desenvolvimento das Respostas Sociais/Serviços:**

Mantivemos a nossa atuação a 36 Utentes em ERPI,10 em Centro de Dia e 36 em Apoio Domiciliário.

Durante o ano de 2018, contámos com a intervenção de um estágio profissional de Serviço Social que colaborou com a equipa técnica existente, enriquecendo as nossas práticas diárias através da transmissão de novos conhecimentos e experiências do âmbito escolar.

- **Qualidade:**

Nas respostas sociais de ERPI/CD e SAD, aplicámos questionários de satisfação a utentes e colaboradores, questionários de necessidades de formação e avaliações de desempenho no âmbito do ciclo de melhoria continua.

- **Parceria:**

Mantivemos as parcerias existentes, nomeadamente com o Agrupamento de Escola de Vila Nova da Barquinha, através da interação de alunos e professores da Escola D. Maria II que realizaram atividades intergeracionais no contexto do projeto escolar “Avós Emprestados” e somente com alunos através de um projeto escolar de voluntariado.

Foi feita uma ação de sensibilização da GNR, direcionada a utentes de SAD e Centro de Dia, no âmbito da prevenção de burlas a idosos.

- **Formação:**

Os colaboradores beneficiaram das formações definidas em plano, formações modulares certificadas de diversas áreas, em conjunto com outras misericórdias e ainda do Programa Qualifica do IEFP, vocacionado para a qualificação de adultos com a vertente escolar e profissional.

- **Sustentabilidade:**

É uma preocupação constante manter ocupadas as capacidades das respostas sociais, de modo a que sejam sustentáveis por si só.

A nível de gestão de recursos, criaram-se estratégias de boas práticas em contexto de trabalho, como a correta utilização de bens materiais no exercício das funções. Estas estratégias foram transmitidas no dia-a-dia aos colaboradores e utentes.

## 2- População Alvo

### 2.1 - Caracterização Geral – 2018

<b>Resposta Social</b>	<b>Nº Utentes em acordo</b>
ERPI	35
Centro Dia	10
Apoio Domiciliário	36
Cantina Social	11
<b>Total</b>	



### 2.1.1 - Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

Os utentes que atendemos foram, maioritariamente do sexo feminino, com uma média de idades de 86 anos.

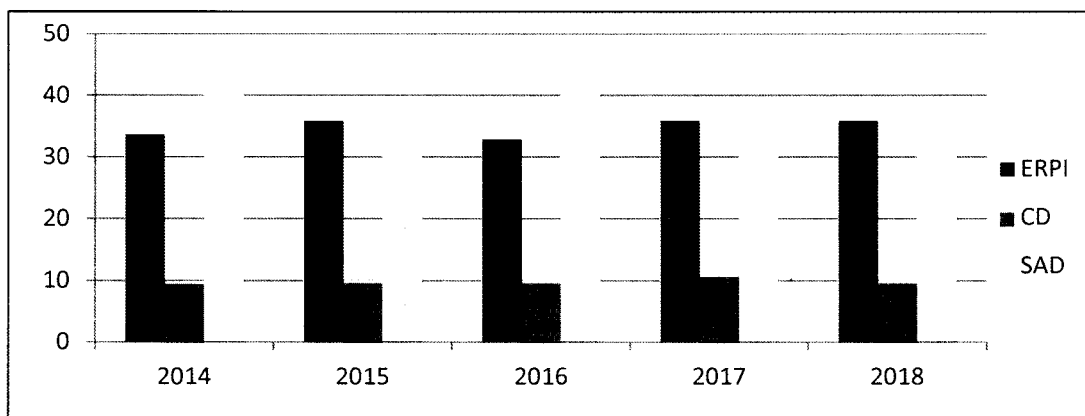
### 2.1.2- Centro de Dia

Os utentes que atendemos foram, maioritariamente do sexo feminino com uma média de idades de 82 anos.

### 2.1.3- Serviço de Apoio Domiciliário

Os utentes que atendemos foram, maioritariamente do sexo feminino, com uma média de idades de 79 anos.

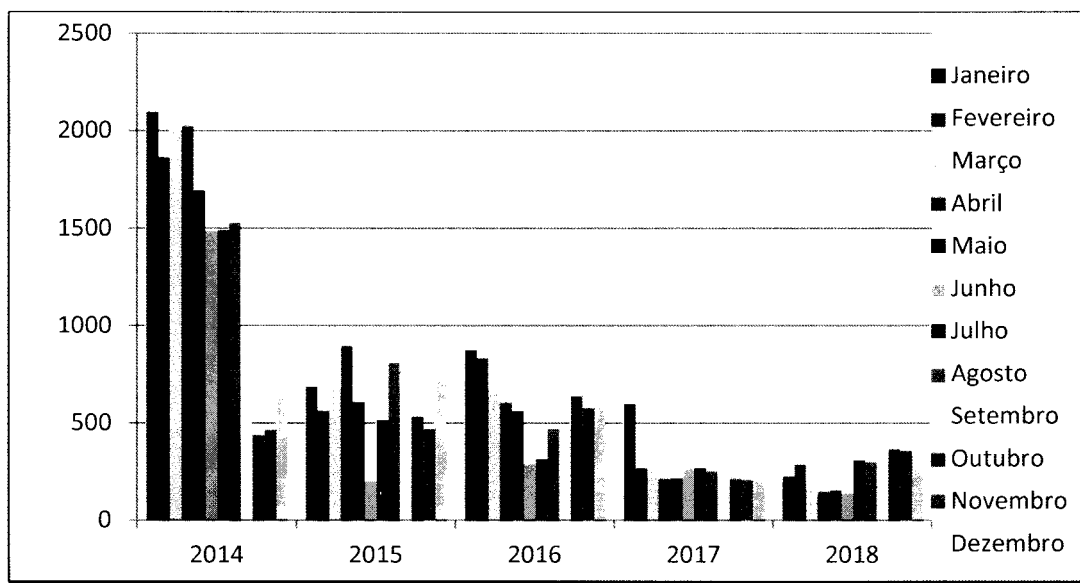
### Frequência Anual de Utentes ERPI,CD E SAD



### 2.1.4- Programa de Emergência Alimentar (Cantinas Sociais)

O número de pessoas a beneficiarem deste programa tendo vindo a reduzir significativamente ao longo dos últimos 4 anos. Durante o ano de 2018, o número médio de refeições servidas no âmbito do Programa de Emergência Alimentar foi de 9 refeições diárias.

### Frequência Mensal Cantinas Sociais



### 2.1.5 - Abrangência de Serviços

Além dos serviços prestados definidos em Regulamento Interno, foram feitos encaminhamentos para consultas de especialidade médica, fisioterapia, e outros, de modo a colmatar as necessidades e expectativas sentidas pelos utentes.

Foi também importante a presença da Psicóloga da Instituição com sessões acompanhamento a utentes de ERPI e Centro de Dia sempre que solicitada.

## 3- Recursos Utilizados 2018

### 3.1- Recursos Humanos (ERPI, CD e SAD)

Recursos Humanos	Nº
Diretora Técnica de Estabelecimento (Técnica Sup. de Serviço Social)	1
Animadora Sociocultural	1
Enfermeiro	1
Ajudantes Familiares/Domiciliárias	8
Ajudantes de Lar e Centro de Dia	8
Auxiliares de Serviços Gerais	14
Encarregada de (Serviços Gerais)	1
Assistente Administrativo	1
Escriturária	1
Cozinheira	2
Ajudantes de cozinha	3
Operadora de Lavandaria	1
Jardineiro	1
Total	43

\* O Médico exerce as suas funções em regime de prestação de serviços

### 3.2 -Recursos Materiais

O Equipamento ERPI, Centro de Dia e SAD usufruiu de recursos materiais tais como:

- Materiais necessários ao transporte de utentes e de alimentação - seis viaturas (duas viaturas de transporte de utentes, uma de transporte de pessoas com mobilidade reduzida, uma viatura fibrada, para a distribuição de alimentação, três viaturas afetas ao Serviço de Apoio Domiciliário).
- Produtos de higiene e conforto;
- Materiais para a realização de atividades lúdicas;
- Produtos de limpeza;
- Material de desgaste (sala animação).

## 4 - Realização de Objetivos – 2018

Cumprimos os objetivos propostos em plano de atividades, nomeadamente no número de pessoas atendidas e de serviços prestados.

Após avaliação, pudemos perceber que temos utentes satisfeitos com os serviços prestados, no entanto no que respeita a resultados de colaboradores, os resultados são insatisfatórios.

Na ERPI, Centro de Dia e SAD, mantivemos a aplicação dos Planos Individuais, Ficha das necessidades, expectativas e avaliação diagnóstica.

Realizámos atividades que proporcionaram momentos de interação entre utentes e os seus familiares.

Foram feitas várias atividades socioculturais no exterior, organizadas pelo grupo de animadores socioculturais das instituições do Distrito de Santarém. Participámos na Festa de Ano Novo das Santas Casas, Baile de Carnaval, Olimpíadas Séniores, Baile de Verão, Exposição de ovos de Páscoa, Exposição de S. Martinho, Festa Dourada e exposição de marcos de correio.

As épocas festivas são também momentos de partilha entre todas as partes envolvidas e que se tornam essenciais para o fortalecimento de laços. A nível espiritual assegurámos que os utentes usufruíssem de práticas religiosas dentro da Instituição.

#### 4.1 – Resultados Chave

##### 4.1.1 – Realização face ao previsto

Indicadores	Meta	Resultados	Desvio
<b>Utentes</b>			
Nº Cantinas Sociais	11	9	-2
Nº Utentes atendidos ERPI	36	36	0
Nº Utentes atendidos CD	10	10	0
Nº Utentes atendidos SAD	36	35	-1
<b>Orientação para o cliente</b>			
% de PI'S com Sucesso ERPI/CD E SAD	60%	65.60%	+5.60%
<b>Gestão de Recursos Humanos</b>			
Nº Colaboradores	43	43	0
Nº de Colaboradores não avaliados	0	3	+3
<b>Avaliação de Desempenho</b>			
Muito Bom	2	2	0
Bom	10	6	-4
Suficiente/ Suficiente Mais	27	33	+6
Insuficiente	0	0	0
<b>Qualidade</b>			
Grau de Satisfação de Utentes ERPI/CD	≥3	3.40	+0.40
Grau de Satisfação de Utentes SAD	≥3	3.36	+0.36
Taxa Realização dos PI'S	100%	80%	-20%
Nº de Não Conformidades	0	0	0
Nº de Ocorrência	0	0	0
Nº de Sugestões	0	11	+11
Nº de Crítica	0	5	+5
<b>Planeamento</b>			
Realização Plano de Atividades	100%	100%	0

**Nota:** Algumas das atividades previstas em Plano de Atividades/Plano Atividades Socioculturais não foram realizadas, no entanto foram substituídas por outras atividades, não contempladas no Plano Anual.

## 4.2 – Evolução Temporal

### a) Atendimento, Inscrição e Admissão

Inscrições	2014	2015	2016	2017	2018
<b>ERPI</b>					
Nº inscrições	16	18	31	41	38
Nº Utentes admitidos	3	7	7	6	5
<b>CD</b>					
Nº inscrições	12	8	13	4	7
Nº Utentes admitidos	9	4	6	2	6
<b>SAD</b>					
Nº inscrições	13	23	26	13	18
Nº Utentes admitidos	6	18	24	5	15
<b>Atendimento</b>					
<b>Resposta Social</b>					
ERPI	34	36	36	36	36
CD	10	10	10	11	10
SAD	46	36	38	36	35
Cantinas Sociais	46	20	20	14	9

### b) Utentes

Indicador	2014	2015	2016	2017	2018
Nº de PI'S elaborados	100%	100%	73.49%	100%	80%
Nº de PI'S com sucesso	96.67%	73.18%	54.1%	71.60%	65.60%
Nº médio de serviços por utente	6	5	6	5	6

### c) Gestão de Recursos Humanos

Indicador	2014	2015	2016	2017	2018
Nº de Colaboradores	35	39	41	41	43

### d) Qualidade

Indicador	2014	2015	2016	2017	2018
Grau de Satisfação de Utentes ERPI/CD	3.31	3.27	3.58	3.67	3.49
Grau de Satisfação de Utentes SAD	3.24	2.16	3.40	3.36	3.68
Taxa Realização dos PI'S	100%	100%	73.49%	100%	80%
Nº de Não Conformidades/Ocorrência/Sugestões/Critica	6	21	7	2	4
Nº de Ações Preventivas	2	4	0	0	0
Nº de Ações Corretivas	2	3	3	2	0

### e) Planeamento

Indicador	2014	2015	2016	2017	2018
Taxa Realização Plano de Atividades	73.68%	100%	100%	104%	100%

Após avaliação, pudemos perceber que temos utentes satisfeitos com os serviços prestados, no entanto no que respeita a resultados de colaboradores, os resultados são insatisfatórios.

Na ERPI, Centro de Dia e SAD, mantivemos a aplicação dos Planos Individuais, Ficha das necessidades, expectativas e avaliação diagnóstica.

Realizámos atividades que proporcionaram momentos de interação entre utentes e os seus familiares.

Foram feitas várias atividades socioculturais no exterior, organizadas pelo grupo de animadores socioculturais das instituições do Distrito de Santarém. Participámos na Festa de Ano Novo das Santas Casas, Baile de Carnaval, Olimpíadas Séniores, Baile de Verão, Exposição de ovos de Páscoa, Exposição de S. Martinho, Festa Dourada e exposição de marcos de correio.

As épocas festivas são também momentos de partilha entre todas as partes envolvidas e que se tornam essenciais para o fortalecimento de laços. A nível espiritual assegurámos que os utentes usufruíssem de práticas religiosas dentro da Instituição.

#### 4.1 – Resultados Chave

##### 4.1.1 – Realização face ao previsto

Indicadores	Meta	Resultados	Desvio
<b>Utentes</b>			
Nº Cantinas Sociais	11	9	-2
Nº Utentes atendidos ERPI	36	36	0
Nº Utentes atendidos CD	10	10	0
Nº Utentes atendidos SAD	36	35	-1
<b>Orientação para o cliente</b>			
% de PI'S com Sucesso ERPI/CD E SAD	60%	65.60%	+5.60%
<b>Gestão de Recursos Humanos</b>			
Nº Colaboradores	43	43	0
Nº de Colaboradores não avaliados	0	3	+3
<b>Avaliação de Desempenho</b>			
Muito Bom	2	2	0
Bom	10	6	-4
Suficiente/ Suficiente Mais	27	33	+6
Insuficiente	0	0	0
<b>Qualidade</b>			
Grau de Satisfação de Utentes ERPI/CD	≥3	3.40	+0.40
Grau de Satisfação de Utentes SAD	≥3	3.36	+0.36
Taxa Realização dos PI'S	100%	80%	-20%
Nº de Não Conformidades	0	0	0
Nº de Ocorrência	0	0	0
Nº de Sugestões	0	11	+11
Nº de Crítica	0	5	+5
<b>Planeamento</b>			
Realização Plano de Atividades	100%	100%	0

**Nota:** Algumas das atividades previstas em Plano de Atividades/Plano Atividades Socioculturais não foram realizadas, no entanto foram substituídas por outras atividades, não contempladas no Plano Anual.

#### **4.3- Inovação e Desenvolvimento**

Demos continuidade ao projeto de inovação, através do reforço das parcerias existentes. Foram feitas várias atividades ao longo do ano que envolveram utentes das respostas sociais da área sénior e infância. Temos de realçar, que a comemoração do Dia do Idoso, com a realização de uma tarde de fados, teve um impacto muito positivo junto dos utentes e familiares. Este tipo de eventos é bastante solicitado e apreciado pela nossa população alvo.

À semelhança de anos anteriores, abrimos as portas da nossa Instituição e demos a conhecer um pouco mais de nós com o “Dia aberto à comunidade”.

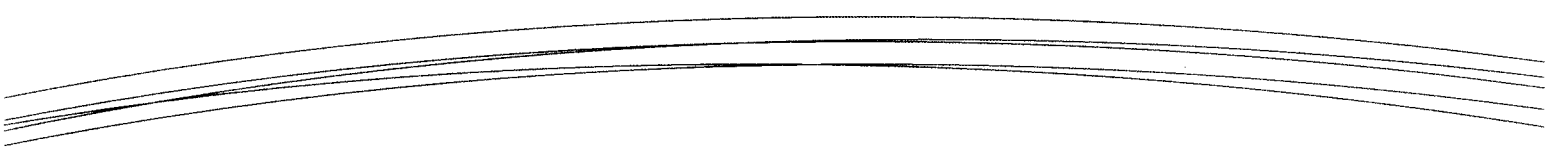
Relativamente ao Projeto SINERGI reconhecemos ainda algumas dificuldades na implementação deste projeto referente ao planeamento e monitorização de tarefas diárias e de atividades realizadas diretamente ao utente.

#### **5 – Perspetivas para o ano seguinte**

Para o ano de 2019, pretendemos continuar a desenvolver o nosso trabalho diário, com o objetivo de aumentar o grau de satisfação de utentes e colaboradores, aumentar a participação, motivação e envolvimento de todas as partes interessadas na dinâmica da instituição.

ANEXO II

CRECHE “BERÇO DO TEJO”



## Índice

<b>1.Introdução</b> .....	3
<b>2.População Alvo</b> .....	3
2.1 Caraterização Geral .....	3
2.2 Abrangência dos Serviços .....	4
<b>3. Recursos Utilizados</b> .....	4
3.1 Recursos Humanos .....	4
3.2 Recursos Logísticos.....	5
<b>4. Realização de Objetivos</b> .....	5
4.1 Atividades face ao previsto .....	5
4.2 Resultados Chave.....	6
4.2.1 Evolução Temporal.....	7
<b>5. Inovação e Desenvolvimento</b> .....	7
<b>6. Perspetivas para 2019</b> .....	7



## **1-Introdução**

A resposta social da Creche desenvolveu a sua atividade regendo-se pelo Regulamento Interno, Plano de Atividades e pelos cinco eixos estratégicos, nomeadamente:

- **Desenvolvimento das respostas sociais/serviços:**

A Creche manteve a sua atuação pedagógica e social a 35 utentes.

- **Qualidade:**

Aplicámos Questionários de Satisfação a utentes e colaboradores, Questionários de Necessidades de Formação e Avaliações de Desempenho de forma a manter e melhorar a qualidade dos serviços.

- **Parcerias:**

Mantivemos e melhorámos a rede de parcerias, nomeadamente com o Agrupamento de Escolas de Vila Nova da Barquinha, com a colaboração de um professor de Educação Física, e com alunos através de um projeto escolar de voluntariado que consistia na realização de atividades semanais com os utentes.

- **Formação:**

As colaboradoras beneficiaram de formações definidas em plano e formações modulares certificadas de diversas áreas, em conjunto com outras misericórdias.

- **Sustentabilidade:**

É nossa preocupação, manter ocupada a capacidade de resposta de modo a mantê-la sustentável a longo prazo.

Para garantir um bom funcionamento e rentabilização de recursos, foram feitas sessões de sensibilização aos colaboradores no sentido de poupança e boa gestão de materiais.

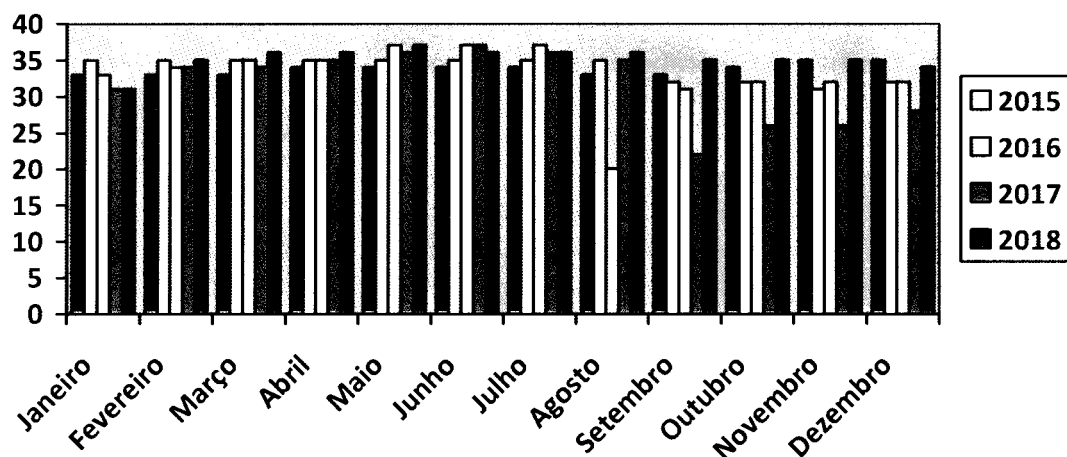
## **2-População Alvo**

### **2.1- Caracterização Geral**

A Creche “Berço do Tejo” tem capacidade para 35 utentes e Acordo de Cooperação para 33 utentes distribuídos da seguinte forma:

- Berçário - 8 bebés,
- Sala 1 ano - 12 crianças,
- Sala 2 anos- 15 crianças,

### Frequência Mensal de Utentes



A média anual de frequência em 2018 foi de 36 utentes.

### 2.2- Abrangência dos Serviços

Além dos serviços contemplados em Regulamento Interno, é de referir, que a creche manteve durante o ano as aulas de ginástica com um professor do Agrupamento de escolas de Vila Nova da Barquinha.

### 3- Recursos Utilizados

#### 3.1- Humanos

Recursos Humanos	Afetação
Coordenadora Pedagógica Educadora de Infância	100%
Auxiliar de Ação Educativa	100%
Serviços Administrativos	15%
Auxiliar de Serviços Gerais	10%
Cozinheira	25%
Ajudante de Cozinha	10%
Encarregada de Serviços Gerais	25%
Operadora de Lavandaria	5%

#### Colaboradoras/ Categoria Profissional

Categoria Profissional	Número
Educadoras de Infância	2
Auxiliares de Educação	5
TOTAL	7

### 3.2- Logísticos

A Creche teve ao seu dispor os seguintes recursos:

1. Materiais necessários à distribuição e transporte da alimentação;
2. Materiais logísticos de protecção e de higiene;
3. Materiais necessários a todo o serviço de limpeza e manutenção dos equipamentos;
4. Materiais ao nível das diferentes áreas de conteúdo (material de desgaste);
5. Material didático necessário para a realização de atividades que foram estimulando e desenvolvendo os utentes, criando assim uma melhor e maior Qualidade de Vida.

### 4- Realização de objetivos

No ano de 2018 cumprimos os objetivos propostos em plano de atividades, nomeadamente o número de pessoas atendidas e na qualidade dos serviços.

Após a monitorização dos resultados, pudemos perceber que os utentes e colaboradores estão satisfeitos. Mantivemos a aplicação dos PDI'S e Ficha de Avaliação das Necessidades e Expetativas.

As efemérides são momentos de partilha entre todas as partes envolvidas que se tornam essenciais para o fortalecimento de laços.

#### 4.1- Atividades face ao previsto

<b>Mês / Atividade</b>	<b>Recursos Humanos</b>
<b>Janeiro</b>	
Dia dos Reis	Educadora e AE
<b>Fevereiro</b>	
Dia dos Namorados	Educadora e AE
<b>Março</b>	
Carnaval	Educadora, AE e utentes ERPI e CD
Dia da Mulher	Educadora e AE
Dia da Arvore	Educadora, AE e utentes ERPI e CD
Dia do Pai	Educadora, AE e pai ou figura masculina
Primavera	Educadora e AE
<b>Abril</b>	
25 de Abril	Educadora e AE
Páscoa	Educadora e AE
<b>Mai</b>	
Dia da Mãe	Educadora, AE e mãe ou figura feminina
<b>Junho</b>	
Operação Nariz Vermelho	Educadora, AE e familiares
Dia da Criança	Educadora e AE
Dia Aberto à Comunidade	Educadora, AE e familiares
Verão	Educadora e AE
<b>Julho</b>	
Festa de Encerramento	Educadora e AE
Atividades ao livre	Educadora e AE
<b>Agosto</b>	
A creche encerra de 1 a 15 Agosto	Educadora e AE

