

SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE VILA NOVA DA BARQUINHA



Relatório de Atividades

e

Conta de Gerência

Ano 2017

Índice

1. Introdução	3
2. População Alvo	4
2.1 Caracterização Geral	4
2.2 Número utentes atendidos nas Respostas Sociais	5
2.3 Abrangência dos serviços	5
3. Recursos Utilizados	5
3.1 Humanos	5
3.2 Logísticos	6
3.3 Recursos Materiais	6
3.4 Outros Serviços	7
4. Realização	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	8
4.3 Parcerias	10
4.4 Inovação e Desenvolvimento	10
5. Projetos	11
6. Gestão de Contas	11
6.1 Situação Patrimonial	11
6.2 Situação Financeira	11
6.3 Indicadores de Realização	12
7. Perspetivas para 2017	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 2017.

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 2017.

- 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 2017 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, reforçando as áreas de animação, através de atividades, quer internas, quer externas, divulgadas através de afixação de panfletos, site e facebook, que envolveram utentes, parceiros e comunidade em geral. A equipa técnica da qualidade tem dado continuidade a todo este processo, de modo a manter a certificação da Norma “Equass Assurance”

- **Parceria** – Neste âmbito, o principal objetivo foi manter e reforçar as parcerias existentes, uma vez que estamos inseridos num concelho muito estéril a nível de empresas e entidades públicas o que dificulta muito a criação de novas parcerias. Houve também o cuidado de 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** – Devido à maioria das receitas fixas serem provenientes do ISS,IP e das comparticipações dos utentes é sempre uma constante preocupação da Mesa Administrativa manter sustentáveis as respostas sociais. De facto, e analisando os resultados deparamo-nos com valores negativos, nomeadamente nos custos com o pessoal, derivado aos recentes aumentos do valor da retribuição mínima, na admissão de um técnico na área da animação e ainda com algumas reduções no Acordo de Cooperação devida à frequência dos utentes não estar dentro dos números protocolados.

2. População Alvo

2.1 - Caracterização Geral

Utentes abrangidos pelos Acordos de Cooperação durante o ano de 2017

Área	Respostas Sociais	Local	Nº de Utentes em Acordo
Infância	Creche Berço do Tejo	Vila Nova da Barquinha	33
Infância/Jovens	CAT Pr'Amor	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	14 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 a apresentamos demonstra o quadro de colaboradores, num total de 63 colaboradores durante o ano de 2017. Devemos ainda salientar que os colaboradores beneficiaram de ações de formação delineadas em plano e outras necessárias para o bom desempenho das suas funções.

É também de referir que a Instituição celebrou contratos de Emprego Inserção ocupando candidatos subsidiados ao abrigo de candidaturas ao IEFP.

Categorias Profissionais	Número	%
Técnicos Licenciados	7	1,11
Administrativos	4	6,35
Encarregado (Serviços Gerais)	1	1,59
Ajudantes de Lar e Centro de Dia	7	11,11
Ajudantes Familiares Domiciliárias	6	9,52
Auxiliares de Educação	14	22,22
Ajudantes de Ocupação	1	1,59
Motorista	1	1,59
Cozinheiro	2	3,17
Ajudantes de Cozinha	2	3,17
Operadora de Lavandaria	1	1,59
Jardineiro	1	1,59
Auxiliares de Serviços Gerais	15	23,81
Animadora Sócio Cultural	1	1,59
Total	63	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:

- 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.

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 TOC;
- 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.

4. Realização

4.1 - Objetivos

Neste ponto, temos que considerar que conseguimos atingir os objetivos propostos para 2017, 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.

Ainda neste ponto, queremos salientar o trabalho desenvolvido por todos os colaboradores da Instituição em especial à equipa envolvida no processo de certificação pela Norma Europeia “EQUASS ASSURANCE”

4.2 - Resultados Chave

4.2.1 - Realização em função dos planos previstos

Indicadores/Utentes	Meta	Resultados	Desvio
Utentes – Creche	35	32	-3
Utentes – CAT	17	15	-2
Utentes – ERPI	36	36	0
Utentes – Centro Dia	10	11	+1
Utentes – SAD	36	36	0
Cantinas Sociais	14	9	-5

Indicadores/Orientação para o cliente	Meta	Resultados	Desvio
% de PI's elaborados	100	100	0
% de PI's c/ sucesso	≥60	71,60	+11,60
% de PDI's elaborados	100	100	0
% de PDI's com sucesso	≥70	79,40	+9,40
% de PSEI's elaborados	100	100	0
% de /PSEI's com sucesso	≥60	53	-7
Indicadores/Abrangência de Serviços	Meta	Resultados	Desvio
N.º Parcerias/Projetos Aprovadas	17	17	0

Indicadores/Qualidade	Meta	Resultados	Grau Satisfação
Grau de Satisfação dos Utentes	≥3	3,47	+0,47
Grau de Satisfação do Colaboradores	≥3	3,24	+0,24
Grau de Satisfação dos Parceiros	≥3	0	-3

Indicadores/Recursos Humanos	Meta	Resultados	Desvio
Nº de Colaboradores	64	63	-1
Nº Estágios Profissionais - IEFP	1	0	-1
Nº Estágios Curriculares	≥2	5	+3
Nº de horas Formação	≥245	273	+28
Nº de Colaboradores com Muito Bom na Avaliação de Desempenho	5%	0	-5
Nº de Colaboradores com Bom na Avaliação de Desempenho	25%	18	-7
Nº de Colaboradores com Suficiente na Avaliação de Desempenho	70%	82	+12
Nº de Colaboradores com Insuficiente na Avaliação de Desempenho	0%	0	0

Outros	Meta	Resultados	Desvio
Cumprimento -Plano Atividades Creche	26	33	+7
Cumprimento - Plano Atividades CAT	25	26	+1
Cumprimento -Plano Atividades ERPI	26	27	+1

4.2.2 – Evolução Temporal

Resposta Social / Lista de Espera	2013	2014	2015	2016	2017
Creche	45	49	34	42	32
Centro de Acolhimento Temporário	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
ERPI	15	16	18	31	41
Centro de Dia	14	12	8	13	4
Serviço Apoio Domiciliário	28	13	23	26	13

Cantinas Sociais	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
------------------	-----	-----	-----	-----	-----

Candidatos Atendidos

Resposta Social	2013	2014	2015	2016	2017
Creche	34	34	34	33	32
Centro de Acolhimento Temporário	15	15	15	17	15
ERPI	36	34	36	36	36
Centro de Dia	9	10	10	10	11
Serviço Apoio Domiciliário	43	46	36	38	36
Cantinas Sociais	44	46	20	20	9

Orientação para o utente

Resposta Social	2013	2014	2015	2016	2017
% de PI's elaborados	10	100	100	73,49	100
% de PI's com sucesso	-	96,67	73,18	54,10	71,60
% de PDI's elaborados	100	100	100	100	100
% de PDI's com sucesso	100	83,30	70,3	71,40	79,40
% de PSEI's elaborados	100	100	100	100	100
% de /PSEI's com sucesso	83,3	60	60	58	53

Abrangência de Serviços

Resposta Social	2013	2014	2015	2016	2017
N.º Projetos	1	1	1	1	1
N.º Parcerias	22	23	23	23	23
Nº Projetos Inovação e Desenvolv.	2	2	1	1	1
Nº Serv. Criados ou Desenvolvidos	1	1	-	2	0

Recursos Humanos	2013	2014	2015	2016	2017
Nº de Colaboradores	53	60	65	65	63
Nº Estágios Profissionais - IEFP	6	2	1	1	0
Nº Estágios Curriculares	-	1	1	1	5
Nº de horas Formação	697	564	439	337	273
Nº de Colaboradores com Muito Bom na Avaliação de Desempenho	-	0	0	1	0
Nº de Colaboradores com Bom na Avaliação de Desempenho	-	11	17	11	11
Nº de Colaboradores com Suficiente Mais na Avaliação de Desempenho	-	20	22	27	33
Nº de Colaboradores com Suficiente na Avaliação de Desempenho	-	28	16	21	17
Nº de Colaboradores com Insuficiente na Avaliação de Desempenho	-	1	1	0	0

Qualidade	2013	2014	2015	2016	2017
Não Conformidades	-	-	-	-	0
Nº Ocorrências	3	2	7	7	2
N.º Sugestões	1	8	15	4	0
N.º Críticas	-		6	0	0
Nº Ações corretivas eficazes	-	2	4	4	2
N.º de Atividades de Benchmarking	1	1	1	1	0
Grau de cumprim plano de melhorias	-	100	90	-	-
Grau de Satisfação dos Utentes	3,41	3,36	3,21	3,57	3,47
Grau de Satisfação do Colaboradores	2,99	3,26	3,30	3,24	3,24
Grau de Satisfação dos Parceiros	-	3,53	4	N/A	-

Outros	2013	2014	2015	2016	2017
% Grau de cump. plano de atividades	-	-	103,65	105,06	111,68
% Grau de cump. plano de formação	-	-	77	103,69	111,43
% Grau de cumprimento do plano de manutenção	-	-	100	100	100
% Grau de cumprimento do plano de calibração	-	-	100	100	100
% N.º Eventos no exterior	-	-	2	2	1

4.3 - Parcerias

Dada a dificuldade em arranjar novas parcerias, por estarmos inseridos numa zona de fracas oportunidades, houve a necessidade de reforçar as parcerias já existentes com novas atividades, dando assim cumprimento ao planeado para 2017.

4.4 - Inovação e Desenvolvimento

Continuação do processo de certificação da Qualidade pela Norma “EQUASS ASSURANCE”, com a manutenção e alteração de procedimentos de forma a uniformizar o funcionamento de todas as respostas sociais

É de realçar “O Dia Aberto à Comunidade”, inserido nas festas do concelho na época dos santos populares 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 inesquecível, onde foram superadas todas as expetativas, a nível interno e externo. Tivemos a participação do Grupo de Cantares da “Casa do Povo” de Moita do Norte, Gupo Musical “ARREGAIATA” de Vila Nova da Barquinha, e Insufláveis para as crianças.

5. Projetos

A Santa Casa da Misericórdia de Vila Nova da Barquinha, deu início à implementação do projeto “SINERGi” desenvolvido pela União das Misericórdias Portuguesas, para ajudar na gestão das Santas Casas de Misericórdia Portuguesas. Na primeira fase, foram implementadas as áreas social, saúde e recursos humanos na gestão de tarefas e atividades diárias da ERPI, com o carregamento de dados na plataforma e as respetivas ligações aos programas da F3m.

Ainda neste ponto, a Mesa Administrativa continua 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 1797.664 €. O Ativo não corrente ascendeu a 1.392.791 € e o Ativo corrente 404.873 €.

6.2 - Situação Financeira

As dívidas de terceiros de curto prazo líquidas em 2017 ascendem a 77.101€ e as dívidas a terceiros ascendem os 157.927€.

Quanto às disponibilidades em 2017, elas ascendem a 325.482€. 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 2017, que ascende a 1.594,547€, incluindo o resultado negativo apurado no montante de (95.561€). O resultado exercício embora negativo (95.561€), 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 pelo aumento dos custos com o pessoal resultante do aumento da retribuição mínima, e aos acertos verificados nos Acordos de Cooperação, relativamente ao número de utentes.

6.3 - Indicadores Financeiros de Realização

Rubrica	2013	2014	2015	2016	2017
Resultado Líquido do Exercício	(20.973)	(80.960)	(111.263)	(109.537)	(95.561)
Resultado Operacional EBITDA	23.484	(39.626)	(62.440)	(62.406)	(48.320)
Rendimentos	1.172.803	1.140.527	1.068.562	1.114.181	1.106.867
Gastos	1.193.776	1.221.487	1.179.826	1.223.717	1.202.428
Investimentos	4.836	192.557	2.854	39.030	9.743
Liquidez Geral	3,9	3,89	3,35	2,72	2.12
Colaboradores	53	60	65	65	63

7. Perspetivas para 2018

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.

Também é nosso objetivo manter as Respostas Sociais Certificadas pela Norma Europeia "Equass Assurance".

Ainda para o ano de 2018 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, 19 de Março de 2018

A Mesa Administrativa



ANEXO I

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

Índice

1.Introdução.....	4
2.População Alvo.....	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 Cantina Social.....	5
2.1.5 Abrangência de Serviços.....	6
3.Recursos Utilizados.....	6
3.1.Recursos Humanos (ERPI, CD E SAD).....	6
3.2. Recursos Materiais.....	6
4.Realização de objetivos 2017.....	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
5.Perspectivas para 2018.....	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

No ano de 2017, as Respostas Sociais de ERPI, CD e SAD, desenvolveram a atividade regendo-se pelas normas da qualidade Equass Assurance e Regulamento Interno.

Foram reestruturados procedimentos internos, com o objetivo de ir ao encontro das necessidades de utentes e colaboradores, cumprindo o ciclo de melhoria contínua.

As Respostas de ERPI, CD e SAD, assentaram a sua atuação no 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.

Contámos com a intervenção de uma Psicóloga, com sessões acompanhamento a utentes de ERPI e Centro de Dia.

Foi uma mais-valia para as Respostas Sociais da ERPI, CD e SAD, a admissão de uma animadora sociocultural, para fazer face à lacuna que sentíamos a nível do desenvolvimento de atividades lúdicas e socioculturais.

- **Qualidade:**

Demos continuidade ao processo do SGQ, com a manutenção de procedimentos que uniformizaram a atuação nas diversas respostas sociais. Demos especial enfoque a todas as atividades dinamizadas, através dos meios disponíveis, site e facebook.

- **Parceria:**

Mantivemos e melhorámos as parcerias existentes, nomeadamente com o Agrupamento de Escola de Vila Nova da Barquinha, através da atuação de um professor de educação física, de religião e moral e com a presença de alunos e professores da Escola D. Maria II que realizaram atividades intergeracionais no contexto do projeto escolar “Avós Emprestados”.

Esta parceria tem sido uma mais-valia na medida em que proporcionaram aos utentes momentos de bem-estar físico, psíquico e de partilha de experiências.

Tivemos ainda a participação da GNR, com uma ação de sensibilização, direcionada a utentes de SAD e Centro de Dia e o dia aberto à comunidade, que permitiu a interação da Instituição com a comunidade em geral.

- **Formação:**

Durante o ano deram-se as formações definidas em plano e outras apuradas através do levantamento das necessidades de formação e avaliação de desempenho.

- **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 – 2017

Resposta Social	Nº Utentes em acordo
ERPI	35
Centro Dia	10
Apoio Domiciliário	36
Cantina Social	14
Total	95

2.1.1 - Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

Os utentes que atendemos, foram maioritariamente do sexo feminino, com uma média de idades de 88 anos.

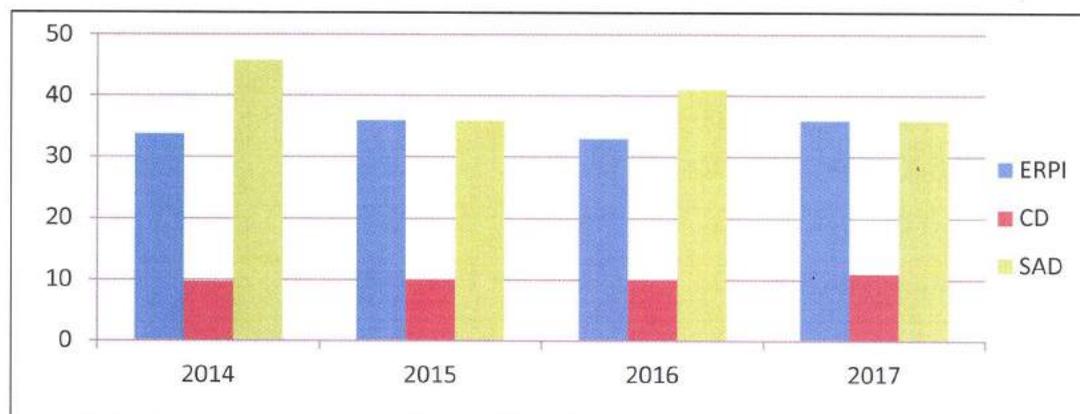
2.1.2- Centro de Dia

Os utentes que atendemos, foram maioritariamente do sexo feminino com uma média de idades de 80 anos.

2.1.3- Serviço de Apoio Domiciliário

Os utentes que atendemos no SAD, foram maioritariamente do sexo feminino, com uma média de idades de 82 anos.

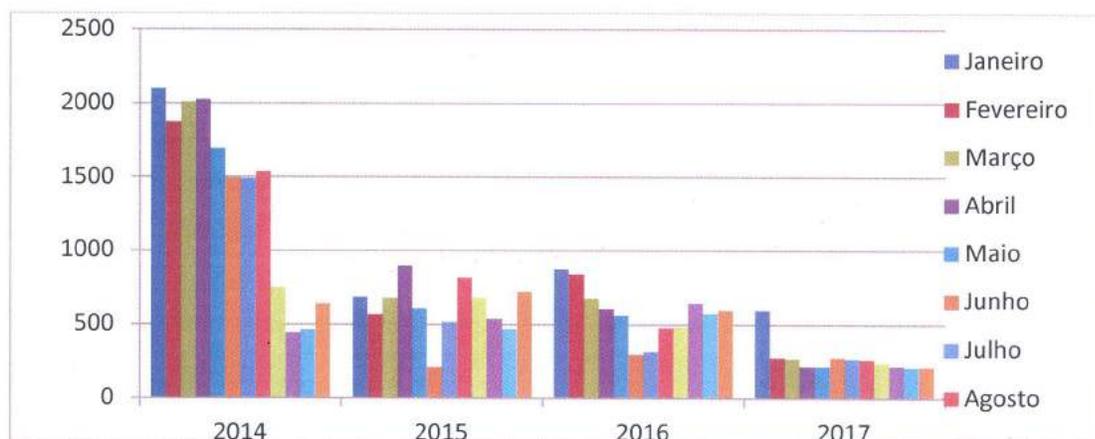
Frequência Mensal de Utentes ERPI,CD E SAD



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 3 anos. O número médio de refeições servidas no âmbito do Programa de Emergência Alimentar sofreu oscilações, no 1º semestre tínhamos capacidade para 20 refeições diárias, nos meses de Julho, Agosto, Setembro e Outubro 9 refeições diárias e Novembro e Dezembro 7 refeições diárias, o que significa que durante o ano de 2017 tivemos uma capacidade média de 14 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.

Foram também prestadas algumas reparações/manutenções de espaços feitas no domicílio de utentes de SAD, através de um colaborador da Instituição.

3- Recursos Utilizados

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	6
Ajudantes de Lar e Centro de Dia	7
Auxiliares de Serviços Gerais	16
Encarregada de (Serviços Gerais)	1
Assistente Administrativo	1
Escriturária	1
Cozinheira	2
Ajudantes de cozinha	2
Motorista	1
Jardineiro	1
Total	41

* 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, duas viaturas afetas ao Serviço de Apoio Domiciliário).
- Produtos de higiene e conforto;
- Materiais para a realização de atividades lúdicas;
- Produtos de limpeza.

4 - Realização de Objetivos

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 e colaboradores satisfeitos com os serviços prestados, no entanto é nosso objetivo continuar a melhorar o grau de satisfação.

Na ERPI, Centro de Dia e SAD, mantivemos a aplicação dos Planos Individuais, Ficha das necessidades, expectativas e avaliação diagnóstica e Escala de Avaliação da Qualidade de Vida WHOQOL-BREF.

Realizámos atividades que proporcionaram momentos de interação entre utentes e os seus familiares, com a atividade aberta à comunidade. 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
Utentes			
Nº Cantinas Sociais	14	9	-5
Nº Utentes atendidos ERPI	36	36	0
Nº Utentes atendidos CD	10	11	+1
Nº Utentes atendidos SAD	36	36	0
Orientação para o cliente			
% de PI'S com Sucesso ERPI/CD E SAD	60%	71.60%	+11.60%
Gestão de Recursos Humanos			
Nº Colaboradores	41	41	0
Nº de Colaboradores não avaliados	0	2	+2
Avaliação de Desempenho			
Muito Bom	2	0	-2
Bom	10	6	-4
Suficiente/ Suficiente Mais	27	33	+6
Insuficiente	0	0	0
Qualidade			
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%	100%	0
Nº de Não Conformidades	0	0	0
Nº de Ocorrência	0	2	+2
Nº de Sugestões	0	0	0
Nº de Crítica	0	0	0
Planeamento			
Realização Plano de Atividades	100%	104%	+4%

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
ERPI				
Nº inscrições	16	18	31	41
Nº Utentes admitidos	3	7	7	6
CD				
Nº inscrições	12	8	13	4
Nº Utentes admitidos	9	4	6	2
SAD				
Nº inscrições	13	23	26	13
Nº Utentes admitidos	6	18	24	5
Atendimento				
Resposta Social				
ERPI	34	36	36	36
CD	10	10	10	11
SAD	46	36	38	36
Cantinas Sociais	46	20	20	14

b) Utentes

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

c) Gestão de Recursos Humanos

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

d) Qualidade

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

e) Planeamento

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

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.

À semelhança de anos anteriores abrimos as portas da nossa Instituição e demos a conhecer a toda a comunidade um pouco mais de nós com o “Dia aberto à comunidade”, envolvendo utentes, famílias, colaboradores, mesários, parceiros e população em geral. Contámos com momentos musicais e espaços infantis que animaram os intervenientes nesta atividade.

Na ERPI, iniciámos a operacionalização do Projeto SINERGI, que consiste no planeamento e monitorização de tarefas diárias e de atividades realizadas diretamente ao utente.

5 – Perspetivas para 2018

Pretendemos continuar a desenvolver o nosso trabalho diário, alinhado com as normas da qualidade, aumentar o grau de satisfação de utentes e colaboradores, aumentar a participação, motivação e envolvimento de todas as partes interessadas na dinâmica da instituição, nomeadamente utentes, famílias, colaboradores e parceiros.

Temos como objetivo, renovar a Certificação da Norma “EQUASS ASSURANCE”.

ANEXO II

CRECHE “BERÇO DO TEJO”



Índice

1.Introdução	3
2.População Alvo	3
2.1 Caraterização Geral	3
2.2 Abrangência dos Serviços	4
3. Recursos Utilizados	4
3.1 Recursos Humanos.....	4
3.2 Recursos Logísticos.....	4
4. Realização	5
4.1 Objetivos	5
4.2 Resultados Chave	5
4.2.1 Resultados das Atividades Face ao Previsto	6
4.2.2 Evolução Temporal	7
4.2.3 Inovação e Desenvolvimento	7
5. Perspetivas para 2018	7

1-Introdução

O presente relatório pretende apresentar de forma clara e concisa, a síntese das atividades que foram desenvolvidas durante o ano de 2017, pela Creche “Berço do Tejo”, tendo em conta o plano de atividades definido para o mesmo ano. Importa ainda realçar que se deu continuidade ao processo de Certificação da Qualidade “EQUASS ASSURANCE”, uniformização de procedimentos e metodologias de trabalho.

A atividade da Creche “Berço do Tejo” da Santa Casa da Misericórdia de Vila Nova da Barquinha, assentou nos cinco eixos estratégicos fundamentais, estabelecidos em Plano Estratégico de 2017 a 2019, que serviram de base ao planeado para o ano que agora termina:

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

A Creche “Berço do Tejo” continua a manter o seu nível de atuação pedagógico e social tendo sempre presente os Direitos da Criança.

- **Qualidade:**

A equipa da Creche demonstrou, esforço e empenho em manter a Certificação da Qualidade “EQUASS ASSURANCE”.

- **Parcerias:**

Foi importante manter e reforçar a rede de parcerias, nomeadamente com a Autarquia e a Escola D. Maria II de Vila Nova da Barquinha, com cedência de transporte e professores de Educação Física e Educação Musical.

- **Formação:**

Na qualidade dos serviços prestados aos utentes da Creche é proporcionado aos funcionários ações de formação que valorizem e melhorem o seu desempenho de acordo com os Questionários de Necessidades de Formação aos Colaboradores e outras delineadas no Plano de Formação.

- **Sustentabilidade:**

Nesta área, podemos referir que se manteve as exigências dos anos anteriores, continuando a sensibilizar todos os colaboradores e utentes na gestão de recursos de modo a não haver gastos desnecessários, tentando sempre manter esta resposta sustentável. De salientar ainda que houve um decréscimo nas frequências da Creche durante o ano, devido ao baixo nível de natalidade que se tem verificado, o que implicou uma redução de valores no Acordo de Cooperação celebrado com o ISS, IP. No entanto a qualidade dos serviços não diminuiu. Os três primeiros anos de vida são por excelência um período de desenvolvimento, crescimento e de conquistas fundamentais para o futuro.

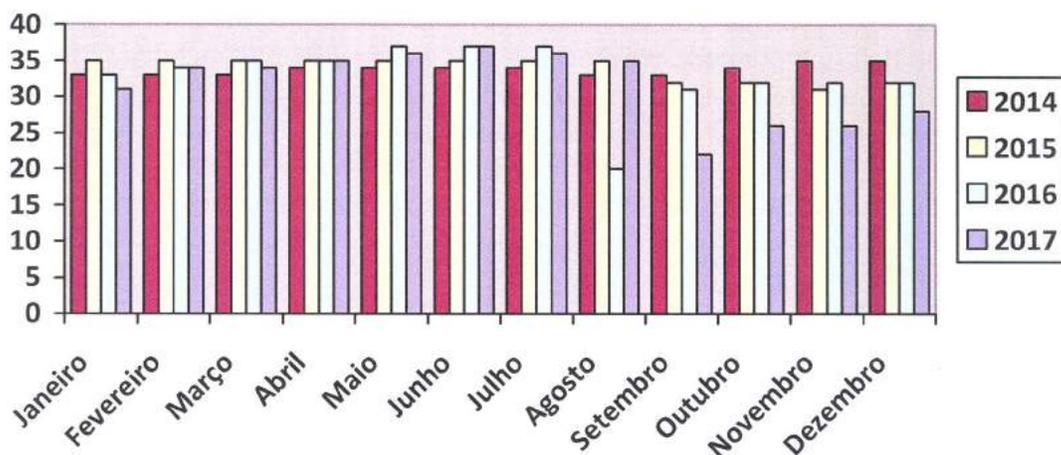
2-População Alvo

2.1- Caracterização Geral

A Creche “Berço do Tejo” tem capacidade para 35 utentes e acordo de cooperação para 33 utentes assim distribuídos:

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

Frequência Mensal de Utentes



A média anual de frequência de utentes em 2017 foi de 32 utentes.

2.2- Abrangência dos Serviços

Para além de todos os serviços contemplados no Regulamento Interno é de referir também, que a creche manteve durante o ano as aulas Educação Física/ Ginástica e de Educação Musical com professores da Escola D. Maria II.

3- Recursos Utilizados

3.1- Humanos

Os recursos humanos são fundamentais para o funcionamento de todas as estruturas e serviços, sendo que, a Creche “Berço do Tejo” apresentava um quadro pessoal de 7 colaboradoras. Contamos ainda com o apoio da cozinha, do motorista, lavandaria e serviços administrativos.

A distribuição das colaboradoras por categoria profissional consta do seguinte quadro:

COLABORADORAS/CATEGORIA PROFISSIONAL

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

3.2- Logísticos

A Creche “Berço do Tejo” teve ao dispor dos seus utentes os seguintes recursos logísticos:

Recursos Materiais

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

4.1 – Objetivos

Consideramos ter atingido os objetivos propostos, nomeadamente:

- Promoção das condições adequadas ao desenvolvimento saudável das crianças em creche;
- Desenvolvimento de atividades que proporcionam experiências enriquecedoras para o desenvolvimento social das crianças;
- Elaboração dos PDI'S baseados nos Perfis de Desenvolvimento.

Estes objetivos foram alcançados com sucesso, devido a todo o empenho da equipa envolvida. Ainda foram desenvolvidas atividades com as diferentes Respostas Sociais da Instituição.

4.2- Resultados Chave

Face ao objetivo traçado foi nossa preocupação satisfazer as necessidades básicas das crianças nomeadamente: alimentação, cuidados pessoais e sesta.

No que diz respeito ao 2º objetivo, é importante referir que todas as atividades planeadas foram concretizadas. Apresentamos em seguida as atividades realizadas:

Mês	Atividades
Janeiro	Comemoração do Dia de Reis
Fevereiro	Celebração do Dia dos Namorados Festa de Carnaval
Março	Dia da Mulher Prenda para o Dia do Pai – Lanche convívio com os pais Atividades alusivas à primavera Decoração da primavera na creche
Abril	Trabalhos alusivos à Páscoa Comemoração 25 de Abril Passeio de Convívio utentes e famílias
Maió	Atividade musical com utentes e famílias Prenda para o Dia da Mãe – lanche convívio com as mães
Junho	Festa do Dia da Criança Operação Nariz Vermelho Actividades alusivas ao Verão Decoração do verão na Creche Dia Aberto à Comunidade -Sardinhada na ERPI com as várias respostas sociais

Julho	Festa final de ano (entrega de diplomas e cartolas aos finalistas e convívio) com familiares no Parque Ribeirinho
Agosto	Proporcionar dias diferentes na creche- atividades ao ar livre
Setembro	Re/adaptação às rotinas, exploração do espaço, às educadoras/auxiliares
Outubro	Atividades alusivas ao outono Dia do Idoso Decoração de outono na creche Dia da Alimentação Fazer bolinhos para o Dia de Todos os Santos
Novembro	Missão Pijama Magusto – Dia de S. Martinho Ida à Feira Nacional do Cavalo / Golegã
Dezembro	Chegada do Inverno e decoração Reportagem fotográfica Decoração da creche com motivos natalícios Elaboração de prendas de Natal Chegada do Pai Natal
Comemoração de aniversário dos utentes Atividades educativas / desportivas /socioculturais e musicais	

4.2.1 – Realização das atividades face ao previsto

Face ao previsto para ano de 2017 todas as atividades propostas no plano anual de atividades foram realizadas. Estas atividades foram estabelecidas em articulação com os projetos pedagógicos de sala e outras que se julgaram pertinentes.

Indicadores	Meta	Resultados	Desvio
Utentes			
Nº Utentes atendidos	35	32	-3
Planos de Desenvolvimento Individual Elaborados	100%	100%	100%
Planos de Desenvolvimento Individual com Sucesso	70%	79.40%	+9.40%
Fichas de Nec. Expetativas e Potencialidades	100%	100%	100%
Gestão de Recursos			
Nº Parcerias	2	2	0
Gestão de Recursos Humanos			
Nº Colaboradores	7	7	0
Avaliação de Desempenho			
Muito Bom	1	0	-1
Bom	2	2	0
Suficiente +	4	5	+1
Suficiente	0	0	0
Insuficiente	0	0	0

Medição, Análise e Melhoria			
Grau de Satisfação de Utentes da Creche	≥3	3.67	+0.67%
Nº de Não Conformidade/Ocorrência/Sugestão/Critica	0	0	0
Planeamento			
Realização de Atividades	26	33	+7

Todas estas atividades foram desenvolvidas tendo em conta as suas necessidades, expectativas e potencialidades. Deste modo, promovemos a participação, a autonomia e o empowerment das crianças e suas famílias.

4.2.2. – Evolução Temporal

1. Medição, Análise e Melhoria

Indicador	2014	2015	2016	2017
Nº de Colaboradores	8	8	7	7
Nº Utentes Admitidos	34	34	33	32
Nº Utentes Atendidos	49	34	42	32
Grau de Satisfação de Utentes	3.44	3.44	3.60	3.67
Taxa de realização dos PDI' s com sucesso	83.30%	62.2%	71.40%	79.40%
Nº de Ações Corretivas	0	0	0	0
Nº de Ações Preventivas	0	0	0	0

2. Planeamento

Indicador	2014	2015	2016	2017
Taxa de Realização do Plano de Atividades	104%	107%	111%	126%

4.2.3 – Inovação e Desenvolvimento

Continuação do processo de Certificação da Qualidade pela Norma “EQUASS ASSURANCE”, com a manutenção e alteração de procedimentos de forma a uniformizar o bom funcionamento da Creche. Realçamos também a participação da Creche no “Dia Aberto à Comunidade” que se tem verificado um sucesso. Ainda no âmbito da Inovação, foi realizada uma atividade na Expressão Musical promovida pelo Agrupamento de Escolas D. Maria II de Vila Nova da Barquinha, que envolveu utentes e famílias.

5. Perspetivas para 2018

A Creche “Berço do Tejo” perspetiva para 2018, uma ocupação de 100% de modo a garantir o cumprimento do Acordo de Cooperação celebrado com o ISS.IP.

Uma equipa interessada em levar sempre a Creche mais além, de modo a atingir os objetivos propostos com sucesso mostrando sempre mais empenho e profissionalismo.

Manter e melhorar os serviços no seu dia-a-dia é o lema.

ANEXO III

Centro de Acolhimento Temporário

Pr' Amar



Índice

1. Introdução	2
2. População Alvo	2
2.1 Caracterização Geral	2
2.2 Abrangência dos Serviços /Parcerias.....	5
3. Recursos Utilizados	5
3.1 Recursos Humanos.....	5
3.2 Recursos Logísticos.....	6
4. Realização	6
4.1 Concretização de Objetivos.....	6
4.2 Resultados Chave	7
4.2.1 Resultados das Atividades Face ao Previsto	7
4.2.1.1 Realização das Atividades no âmbito da Qualidade	7
4.2.2 Evolução Temporal	8
4.3 Inovação e Desenvolvimento	9
5. Perspectivas para 2018	9

1.Introdução

O Centro de Acolhimento Temporário Pr' Amar, a funcionar desde Abril de 2007, é uma resposta social da Santa Casa da Misericórdia de Vila Nova da Barquinha, para crianças e jovens em risco, institucionalizados tendo como base medidas provisórias de promoção e proteção decretadas pelas entidades competentes, tais como Tribunais, Segurança Social e/ou CPCJ's de todo o distrito. O CAT funciona em regime de internamento permanente.

Durante o acolhimento na instituição são garantidos, às crianças e jovens, todos os cuidados básicos, assim como o desenvolvimento e acompanhamento dos seus projetos de vida tentando criar um ambiente o mais próximo do familiar possível, tendo sempre em consideração o superior interesse das crianças/jovens e a aplicação da Lei.

O presente relatório visa reflectir a execução das atividades realizadas no ano de 2017, tendo em conta o Plano de Atividades definido para o mesmo ano. Todas estas atividades são de carácter lúdico-pedagógico tendo em conta a natureza desta resposta social, uma vez que as crianças e jovens permanecem no CAT num regime de 24 horas por dia e de forma maioritariamente transitória.

A atividade do Centro de Acolhimento Temporário da Santa Casa da Misericórdia de Vila Nova da Barquinha, em 2017, assentou essencialmente no cumprimento do Plano de Atividades e nos cinco eixos estratégicos fundamentais, estabelecidos no Plano Estratégico de 2017 a 2019, que serviram de base ao planeado para o ano que agora termina:

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

O CAT prestou serviços com maior enfoque na estimulação das capacidades cognitivas e comportamentais dos utentes, criando o mais possível um ambiente familiar e seguro.

- **Qualidade:**

O CAT ao longo do ano empenhou-se e desenvolveu esforços através dos colaboradores, utentes e parceiros para manter todos os procedimentos da certificação da qualidade da norma "EQUASS ASSURANCE".

- **Parcerias:**

O objectivo principal foi manter e consolidar a rede de parcerias já existentes, nomeadamente, com a Câmara Municipal de Vila Nova da Barquinha, Junta de Freguesia da Praia do Ribatejo; Parcerias informais e Workshops Temáticos.

- **Formação:**

À semelhança dos anos anteriores foi cumprido o Plano de Formação.

- **Sustentabilidade:**

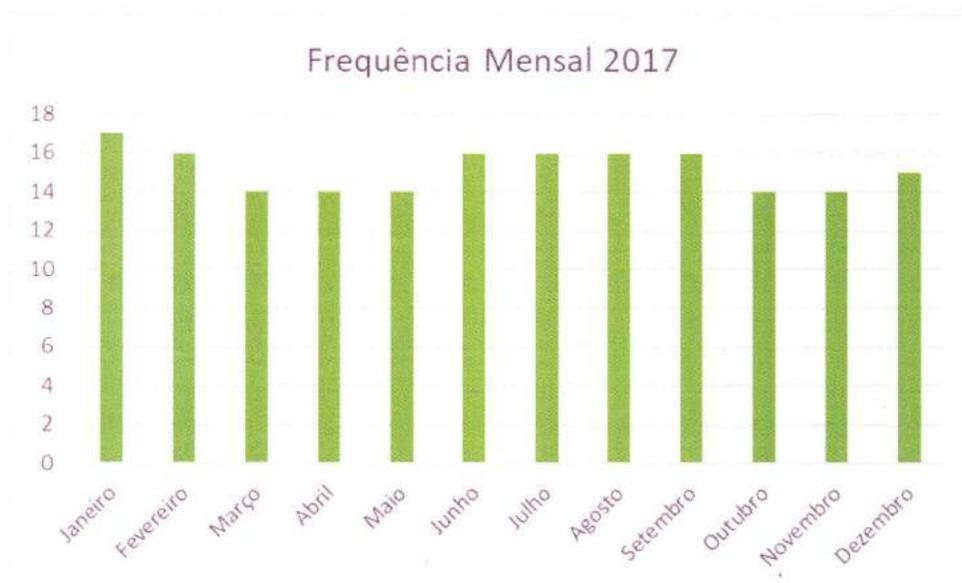
Nesta área podemos referir uma preocupação constante, na sensibilização de todos os utentes e colaboradores, na gestão de recursos, de modo a que não se verifiquem gastos excessivos e desnecessários e que esta resposta social se mantenha sustentável por si só.

2.População Alvo

2.1 - Caracterização Geral

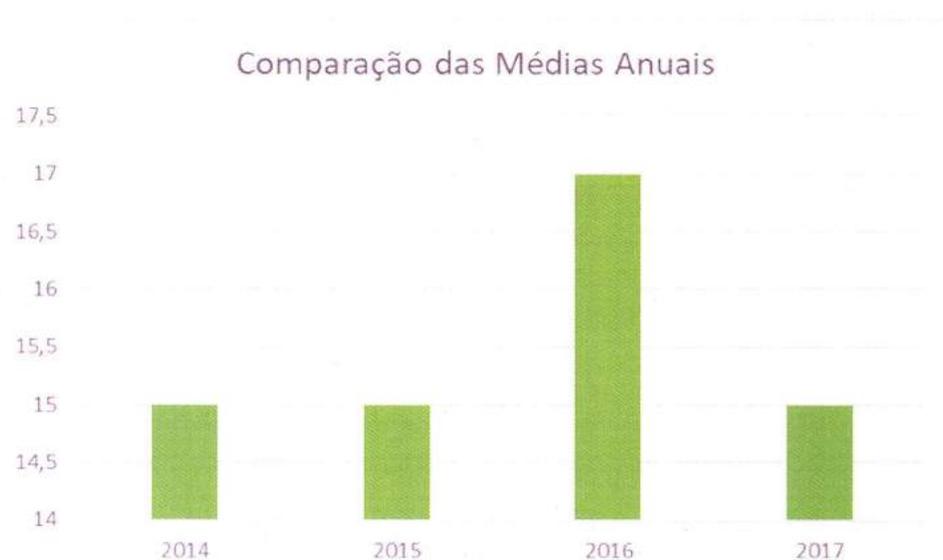
O CAT tem capacidade para acolher até 17 crianças/jovens de ambos os sexos entre os 0 e os 11 anos.

Frequência Mensal de Utentes



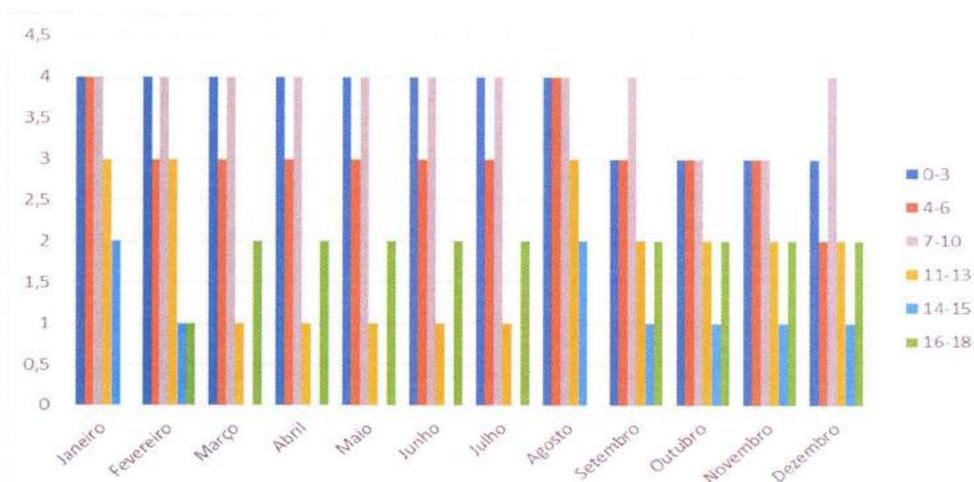
Tal como se pode verificar a frequência mensal de utentes variou no decorrer dos meses. A frequência máxima ocorreu no mês de Janeiro, onde a ocupação foi de lotação máxima, sendo que a mínima decorreu entre Março e Maio e posteriormente em Outubro e Novembro. Nestes meses referidos a lotação foi de 14 utentes. A média anual de frequência de crianças e jovens foi de 15 utentes.

Média Anual de Utentes atendidos



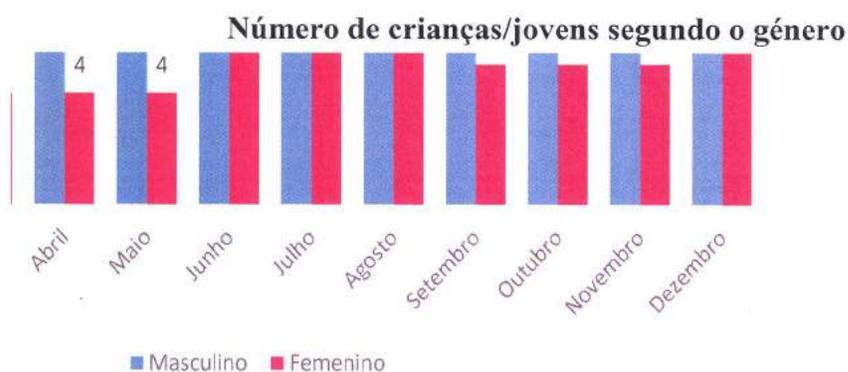
Fazendo uma análise comparativa com os anos anteriores, relativamente à média anual de frequência de crianças e jovens em CAT, podemos dizer que os resultados voltaram a descer comparativamente com os resultados de 2016 onde a média de frequência foi de 17 utentes, sendo que em 2017 foi apenas de 15 utentes.

Distribuição de utentes por faixa etária



Fazendo uma análise mais pormenorizada podemos observar que o CAT teve maioritariamente crianças e jovens do sexo masculino, sendo que a percentagem média anual foi de a representada na seguinte tabela:

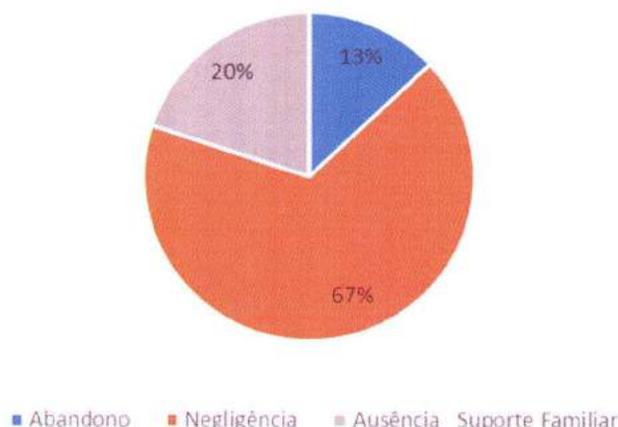
Género	Percentagem
Masculino	66%
Feminino	34%



Como podemos observar da interpretação do gráfico, o CAT teve maioritariamente crianças e jovens do sexo masculino, em todos os meses do ano em análise.

Problemáticas

Problemáticas Dominantes 2017



Em relação à problemática que levou ao motivo de acolhimento, identifica-se claramente que 67 % das crianças e jovens de CAT foram acolhidos por *Negligência*.

2.2 Abrangência dos Serviços/ Parcerias

Para além dos serviços contemplados no Regulamento Interno é de referir que os utentes do CAT beneficiaram de outros serviços com recurso ao exterior nomeadamente, serviços de fisioterapia, enfermagem e terapias de reabilitação (fala e ocupacional) por forma a garantir todos os cuidados necessários aos Utentes.

É importante manter e melhorar (sempre que possível) a rede de parcerias e ter a perceção dos benefícios que daqui podem advir, devido à diversidade de situações atendidas por esta resposta social. Outro sentido de dever também concretizado prendeu-se com o estreitar relações e fortalecer parilhas tendo sempre presente a melhoria contínua dos serviços.

Da mesma forma, a Santa Casa da Misericórdia de Vila Nova da Barquinha, participa com um Técnico do CAT na Comissão de Proteção de Crianças e Jovens em Risco, fortalecendo a prestação dos serviços sociais à comunidade.

3. Recursos Utilizados

3.1 - Recursos Humanos

A equipa de trabalho que colaborou na resposta social de CAT apresenta a seguinte composição:

Recursos Humanos	Número
Diretora Técnica de Estabelecimento (Psicóloga)	1
Técnica Superior de Serviço Social	1
Educadora de Infância	1
Auxiliares de Educação	9

Ajudante de Ocupação	1
TOTAL	13

Todas as colaboradoras são do sexo feminino e possuíram idades compreendidas entre os 31 e os 57 anos.

Os serviços de apoio ao CAT são os Serviços Administrativos, Transportes e Cozinha a funcionar nas instalações da ERPI.

3.2. Recursos Logísticos

O CAT está situado na Rua Comendador Manuel Vieira da Cruz nº 83 na Praia do Ribatejo, composto por 8 quartos, 1 berçário, 2 gabinetes técnicos, 1 biblioteca (área de atividades lúdicas), 2 salas de visitas e 1 sala de estudo, 1 sala de refeições, cozinha, sala comum, sala das funcionárias, rouparia, lavandaria e pátio exterior.

Ao nível dos recursos logísticos, o CAT como resposta social da Santa Casa da Misericórdia necessitou de ter ao seu dispor um vasto leque de recursos, tais como:

- Materiais necessários à distribuição e transporte da alimentação;
- Materiais logísticos de proteção e higiene;
- Materiais necessários a todo o serviço de limpeza e manutenção dos equipamentos;
- Materiais ao nível das diferentes áreas de conteúdo (material de desgaste);
- Equipamentos e materiais de uso pessoal e quotidiano (produtos de higiene e conforto, entre outros);
- Material didático, necessário para a concretização de atividades lúdico – pedagógicas que permitam a estimulação e desenvolvimento das crianças e jovens, permitindo um crescimento mais salutar e uma maior Qualidade de Vida.

4. Realização

4.1. Concretização de Objetivos

Os objetivos propostos para 2017 foram previamente definidos em Plano de Atividades, tendo sido cumpridos de forma satisfatória:

- Trabalhámos em equipa no desenvolvimento de atividades que fossem ao encontro das necessidades e expectativas dos nossos utentes;
- Promoveu-se a interação com utentes de outras respostas sociais ERPI, Centro de Dia e Creche;
- Desenvolveram-se inúmeras atividades de cariz lúdico-pedagógico promovendo Qualidade de Vida e estimulando o desenvolvimento físico, motor e emocional das crianças e jovens;
- Como forma de tornar mais claro a apreciação individual de cada criança e Jovem foi alterada a aplicação das Escalas de Qualidade de Vida em CAT para a aplicação do modelo *KINDL Questionnaire for Measuring Health-Related Quality of Life in Children and Adolescents* para crianças (a partir dos 7 anos) e Adolescentes e Perfis de Desenvolvimento (dos 0 aos 6 anos);
- Foram construídos novos Planos Sócio Educativos Individuais, por forma a combater algumas lacunas existentes;

- Foram concretizadas com as colaboradoras ações de formação em áreas específicas e previamente identificadas como deficitárias, por forma a melhorar práticas de trabalho e procedimentos.

4.2. Resultados Chave

Realização das Atividades

As atividades do CAT foram planeadas tendo em conta as necessidades das crianças e jovens, no entanto existiram fatores que nos impossibilitaram de realizar algumas atividades.

Foram desenvolvidas atividades abrangentes, que enquadram a parte física, psíquica e social, tais como: visitas ao Parque Ribeirinho de Vila Nova da Barquinha, ida às piscinas da Azinhaga e de Abrantes, participação em atividades de Natal fora da instituição.

Outras atividades que foram realizadas com alguma frequência na localidade: campo de futebol, passeios a pé, Biblioteca Municipal e parque infantil.

Dentro das instalações da resposta social, também se realizaram algumas atividades, como forma de estimular as capacidades cognitivas e emocionais, tais como: atividades de culinária, jogos de mesa, colocação de uma piscina portátil no exterior do CAT, idas à biblioteca/ sala de atividades e disseminações acerca de temáticas lúdico-pedagógicas requeridas pelos jovens.

Consoante as épocas festivas também foram elaboradas algumas atividades com o apoio dos Auxiliares de Educação, Ajudante de Ocupação, Educadora, Técnica Superior de Serviço Social e Psicóloga.

Nas Festas dos Santos Populares, Natal e Páscoa as crianças e jovens participaram ativamente nas atividades realizadas nas instalações da ERPI.

4.2.1) Realização das Atividades Face ao Previsto

Meta	Resultados	Desvio
25	26	+1

Na análise da tabela acima podemos observar que foram concretizadas todas as atividades previstas, com um desvio positivo de um valor. Fazendo uma análise mais descritiva, afirma-se que do Plano de Atividades foram cumpridas 23 atividades, pois não ocorreu a ação de dinamização de Benchmarking com a Santa Casa da Misericórdia de Lagos, nem se concretizou a ida à Praia com os Utentes de ERPI e Centro de Dia. Não obstante concretizaram-se três actividades não planeadas, outras situações bastante importantes para o seu desenvolvimento Pessoal e Social, bem como colocação da piscina desmontável no pátio do CAT, ida à Feira de S. Martinho com os Utentes de Creche, ERPI e Centro de Dia e participação em festas de Natal no exterior do CAT, organizadas por instituições externas (nomeadamente Grupo de Motards, Regimento de Manutenção) com doações e presentes para os Utentes de CAT.

4.2.1.1) Realização das Atividades no âmbito da Qualidade

Indicadores	Meta	Resultados	Desvio
Utentes			
Nº Utentes atendidos	17	15	-2

Fichas de Avaliação das Necessidades, Expectativas e Potencialidades de CAT	100%	88%	-12%
N.º de PSEI'S elaborados	17	17	0
N.º de PSEI'S com sucesso	10		-2
Avaliação de Desempenho			
Muito Bom	1	0	-1
Bom	4	2	-2
Suficiente Mais	9	11	+2
Suficiente	0	0	0
Insuficiente	0	0	0
Medição, Análise e Melhoria			
Grau de Satisfação de Utentes de CAT	---	---	---
Nº de Não Conformidade/Ocorrência/Sugestão/ Crítica	0	0	0
Planeamento			
N.º de Atividades Realizadas	25	26	+1

4.2.2. – Evolução Temporal Medição, Análise e Melhoria

Indicador	2014	2015	2016	2017
N.º de Colaboradores	14	15	15	13
N.º de Utentes atendidos em CAT	15	15	17	15
N.º Utentes admitidos	10	9	2	8
Grau de Satisfação de Utentes	---	---	---	---
Taxa de realização dos PSEI's com sucesso	60%	60%	58%	53%
Nº de Não Conformidade/Ocorrência/Sugestão/ Crítica	1	2	2	0
Nº de Ações Corretivas	0	1	1	0
Nº de Ações Preventivas	1	0	0	0

Planeamento

Indicador	2014	2015	2016	2017
Taxa de Realização do Plano de Atividades	109%	102%	103%	104%

4.3. Inovação e Desenvolvimento

À semelhança de anos anteriores participamos ativamente no “Dia Aberto à Comunidade” enquadrado na semana do concelho, realizado pela nossa Instituição envolvendo todas as respostas sociais, famílias, colaboradores, mesários, parceiros e população em geral.

5. Perspetivas para 2018

Para o ano 2018 pretende-se a manutenção de todas as atividades e procedimentos desenvolvidas no âmbito da Certificação da Qualidade pela Norma Europeia “EQUASS ASSURANCE” de Capacitação e Qualificação de Organizações Sociais.

A equipa pretende manter e melhorar os serviços e apoios proporcionados a todas as crianças e jovens, construindo estratégias que permitam uma melhor intervenção junto das mesmas e proporcionando-lhes uma melhor Qualidade de Vida diária.