

SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE OLIVEIRA DE AZEMÉIS



---

PLANO DE ATIVIDADES  
2017

---

Handwritten notes in the top right corner, including a circled 'a' and illegible scribbles.

## ÍNDICE

<b>1. INTRODUÇÃO</b> .....	<b>3</b>
<b>2. OBRAS E OUTRAS INICIATIVAS</b> .....	<b>3</b>
<b>3. RESPOSTAS SOCIAIS PARA IDOSOS</b> .....	<b>5</b>
3.1 ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS (ERPI) E CENTRO DE DIA .....	5
3.2 SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO .....	7
3.2.1 Objetivos desta Resposta Social em 2017 .....	7
3.2.2 Atividades a Desenvolver no Ano de 2017 .....	8
3.3 RESIDENCIAL CÉSAR DE PINHO .....	10
3.3.1 Objetivos desta Resposta Social.....	10
3.3.2 Atividades a desenvolver no Ano de 2017 .....	10
3.4 ANIMAÇÃO (SETOR DOS SENIORES: ERPI/ CD, RESIDENCIAL E SAD).....	12
3.4.1 Objetivos a atingir em 2017 .....	12
3.4.2 Atividades a desenvolver em 2017 .....	12
3.4.3 Atividades Regulares .....	13
<b>4. RESPOSTAS SOCIAIS PARA A INFÂNCIA: CRECHE E PRÉ-ESCOLAR</b> .....	<b>14</b>
4.1 CRECHE .....	14
4.2 PRÉ-ESCOLAR.....	14
4.3 PROJETO EDUCATIVO.....	15
4.4 PROJETO CURRICULAR .....	15
4.5 PLANO ANUAL DE ATIVIDADES (POR MESES) .....	16
4.6 OUTRAS ATIVIDADES .....	18
<b>5. CENTRO DE FORMAÇÃO</b> .....	<b>18</b>
5.1 CONTEXTO E NECESSIDADES TERRITORIAIS.....	18
5.2 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS .....	18
5.3 FORMAÇÃO FINANCIADA .....	19
5.4 CEDÊNCIA DE SALAS .....	19
5.5 PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DO CENTRO.....	20
5.5.1 PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DE ACORDO COM A NORMA INTERNACIONAL (NP EN ISO 9001:2015).....	20
5.5.2 Processo de Certificação da DGERT.....	20
<b>6. EQUIPA DE INTERVENÇÃO DIRETA “SOLTAR AMARRAS”</b> .....	<b>20</b>
6.1 INTRODUÇÃO .....	20
6.2 ATIVIDADES A DESENVOLVER.....	20
6.3 PLANO DE AÇÃO .....	21
<b>7. CENTRO COMUNITÁRIO “SER FAMÍLIA”</b> .....	<b>23</b>
7.1 INTRODUÇÃO .....	23
7.2 ATIVIDADES A DESENVOLVER.....	23
7.3 CRONOGRAMA.....	27
<b>8. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b> .....	<b>31</b>

*Handwritten notes and signatures in the top right corner, including a signature and the number '17'.*

<b>9. OUTROS PROJETOS.....</b>	<b>32</b>
9.1 PROGRAMA DE EMERGÊNCIA ALIMENTAR (PEA) – CANTINA SOCIAL.....	32
9.2 “GERIR PARA A IGUALDADE” .....	33
9.3 “PONTO FINAL”- COMBATE À VIOLÊNCIA DOMÉSTICA .....	33
9.4 VOLUNTARIADO .....	34
<b>10. CULTO .....</b>	<b>34</b>
<b>11. COMUNICAÇÃO E IMAGEM .....</b>	<b>34</b>
11.1 BOLETIM .....	35
11.2 PÁGINA DA INTERNET .....	35
11.3 FACEBOOK.....	35
11.4 COMUNICAÇÃO SOCIAL .....	35
11.5 ARQUIVO FOTOGRÁFICO/MÍDEO .....	35
<b>12. RELAÇÕES COM OUTRAS INSTITUIÇÕES.....</b>	<b>36</b>
<b>13. CONCLUSÃO .....</b>	<b>36</b>

*Handwritten notes and signatures in the right margin, including a circled 'a' and various illegible scribbles.*

## 1. INTRODUÇÃO

Como já, e nesta circunstância, temos referido nos anos anteriores, se, dada a condição humana, nunca foi fácil fazer previsões acertadas, mais difícil se torna fazê-lo em épocas de grande incerteza, como são os tempos de crise, a todos os níveis, que hoje vivemos. Na verdade, de um dia para o outro, as premissas em que assentam os nossos raciocínios e as bases em que se fundam as nossas expectativas podem alterar-se radicalmente, fazendo cair por terra as mais bem fundadas previsões.

Essa circunstância, porém, não nos dispensa de planejar o futuro e, de, dentro do que é humanamente possível, programar a nossa ação. E se não temos de o fazer a nível individual, já que cada um pode, por si e à sua conta, andar despreocupadamente ao sabor das circunstâncias, é indispensável fazê-lo a nível coletivo e organizacional. Por isso é que também a nossa Instituição se vê, todos os anos, confrontada com a necessidade, imposta pela lei e pelos próprios Estatutos, de planejar o seu futuro a curto prazo, apresentando, no final de cada ano, o Plano de Atividades e o Orçamento para o ano seguinte.

Cumprindo tal desiderato relativamente a 2017, a Mesa Administrativa apresenta tais documentos à consideração dos Irmãos, esperando que as circunstâncias, quer no que respeita às fontes de financiamento quer no que toca às despesas, se mantenham ao longo do ano dentro de parâmetros minimamente estáveis e que não tornem obsoletos e irrealistas tais documentos ao fim de alguns meses. De facto, a instabilidade e a incerteza, em todos os campos, mas sobretudo na área económico-financeira, continuarão na ordem do dia em 2017 e certamente nos anos seguintes, provavelmente transformando num bom resultado a simples manutenção da situação ao nível dos anos anteriores.

Ainda assim, e pese embora estas previsões pessimistas no que concerne à ambiência exterior - com eventuais graves reflexos na Instituição ao nível do financiamento estatal e da diminuição dos donativos e até das contribuições dos utentes - devemos encarar o futuro com determinação e coragem, sempre na perspectiva de que as dificuldades existem para serem ultrapassadas - o que não se conseguirá sem trabalho, rigor e dedicação, que é o que nós, Mesa Administrativa, podemos prometer para o próximo ano.

## 2. OBRAS E OUTRAS INICIATIVAS

Depois de o ano de 2015 ter sido totalmente dominado, no campo das realizações materiais, pelas obras de requalificação das instalações do edifício-sede da nossa Santa Casa e de o de 2016 ter sido dedicado ao aprimoramento e apetrechamento das novas estruturas e espaços criados e à sua rentabilização em ordem a proporcionar maior comodidade aos utentes e melhores condições aos serviços, o de 2017 será dedicado, nesse âmbito, à continuação daquele aprimoramento, procedendo-se a uma melhor arborização do espaço envolvente das instalações e à pintura e impermeabilização de várias paredes exteriores do edifício que carecem da intervenção mais ou menos urgente.

*(Handwritten notes and signatures in the top right corner)*

Não deveremos, no entanto, ficar-nos por aí, já que se torna cada vez mais urgente o alargamento do espaço útil da sala de convívio do 1º andar da Residencial César de Pinho, através da integração nela do espaço do bar contíguo, onde também se suprimirá o balcão ali existente.

Ainda na Residencial queremos levar por diante o projeto de transformar duas das cinco suites existentes, as das pontas do corredor, em dois quartos cada uma, rentabilizando, assim, espaços que não têm tido procura que justifique a sua manutenção com a atual configuração.

Ao nível do apetrechamento, pretende-se em 2017 proceder à substituição de grande parte dos sofás e maples da referida Residencial, até porque muitos deles já não justificam a respetiva reparação, tal é o seu desgaste.

Ainda a esse nível e continuando a política seguida nos anos anteriores, vamos em 2017 proceder à substituição ou reparação profunda de mais alguns equipamentos da cozinha, estando na 1ª linha a substituição dos motores de todas ou, pelo menos, de algumas câmaras frigoríficas e a sua (deles, motores) colocação no exterior das instalações.

Não tendo sido possível em 2016, como era nossa intenção, substituir a maior parte do sistema informático em uso na Instituição, esperamos poder fazê-lo em 2017, além do mais para podermos retirar todas as potencialidades do novo servidor adquirido em 2013.

Para a realização das obras referidas atrás está inscrita no Orçamento a verba de €50.000,00 e para a compra/substituição de equipamentos a de €20.000,00, verbas relativamente exíguas, mas que esperamos rentabilizar, sobretudo a primeira, com recurso aos trabalhadores da Instituição e a outros a contratar no âmbito das medidas de apoio ao emprego do IEFP, como temos feito no passado.

Por outro lado, e embora seja nossa intenção investir na replantação dos terrenos rústicos que a Instituição possui em Vila Cova (Santiago de Riba-Ul) e Loureiro, tal não deverá consumir recursos do Orçamento apresentado, uma vez que queremos fazê-lo com o dinheiro, ou parte dele, resultante da venda dos dois prédios urbanos situados, um, em Ossela e, outro, em Loureiro.

Quanto ao antigo Lar César de Pinho, hoje Centro de Formação, esperamos poder apresentar uma candidatura aos fundos do "Portugal 2020" para transformá-lo em Centro Comunitário destinado a albergar a EID "Soltar Amarras" e o C.C. "Ser Família" e a permitir o alargamento quer da oferta destas respostas sociais quer da oferta formativa da própria Instituição, além da prestação de outros serviços à comunidade.

Aos mesmos fundos é também nossa intenção apresentar, em 2017, uma candidatura para a transformação/adaptação da denominada "Casa do Cascais", sita em Cabo de Vila (Rua Manuel Brandão), em apartamentos para arrendamento.

cc.  
ajm  
Bh  
H  
M. G. L. Pinho  
M. G. L. Pinho  
7

### 3. RESPOSTAS SOCIAIS PARA IDOSOS

#### 3.1 ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS (ERPI) E CENTRO DE DIA

A Estrutura Residencial para Idosos (ERPI), com lugar para 80 idosos, e o Centro de Dia, com lugar para 40, constituem dois pilares fundamentais das nossas respostas sociais e da nossa missão como Instituição Social que procura estar atenta às necessidades da população. Em 2017, queremos que continuem a prestar um bom serviço aos seus idosos e suas famílias, como também a todos aqueles que precisam dos nossos serviços e à comunidade oliveirense em geral, dando continuidade à obra já realizada e consolidada ao longo de anos.

Pretendemos, por outro lado, continuar a implementar medidas sustentadas que permitam oferecer um serviço de qualidade, marcando a nossa posição através de um trabalho profissional, com equipamentos e instalações modelares que garantam o conforto e bem-estar de todos os utentes e dos seus familiares e também dos próprios colaboradores.

Estas respostas sociais, ERPI e Centro de Dia, encontram-se organizadas numa perspetiva de apoio individualizado e humanizado, dirigida à satisfação das necessidades das pessoas idosas e implementação de atividades de acompanhamento social, contribuindo para o normal desenvolvimento do processo de envelhecimento. É através de um vasto leque de serviços, tais como alojamento (no caso da ERPI), alimentação, higiene pessoal, cuidados de imagem e conforto, tratamento de roupa, apoio psicossocial, cuidados de saúde, animação/ocupação e lazer, que estas respostas sociais procuram atingir o máximo de qualidade e excelência no apoio direto aos seus utentes.

No ano de 2017 na Estrutura Residencial para Idosos e no Centro de Dia procuraremos:

- Proporcionar serviços permanentes e adequados à satisfação das necessidades dos nossos clientes idosos;
- Contribuir para um adequado e saudável processo de envelhecimento, evitando, tanto quanto possível, a degradação da qualidade de vida dos utentes;
- Elaborar e desenvolver um plano individual de intervenção com o intuito de desenvolver um projeto de vida para o idoso;
- Prestar um bom acompanhamento psico-social, que contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psico-afetivo do idoso;
- Estimular e otimizar as funções cognitivas dos utentes, procurando ir ao encontro das suas necessidades e expetativas;
- Prestar os apoios necessários às famílias dos idosos, no sentido de fortalecer a relação interfamiliar e preservar os laços familiares;
- Escutar as famílias e fomentar nelas o espírito de confiança na Instituição, promovendo a realização de questionários à sua satisfação;
- Disponibilizar tempo e espaço aos familiares, com vista a fomentar momentos de lazer e companhia quer aos utentes quer às famílias;

(20)  
g  
M  
H  
A  
A  
7

- Desenvolver um conjunto de atividades ocupacionais que contribuam para um bom relacionamento interpessoal nestas respostas sociais que, aliás, partilham as mesmas instalações;
- Privilegiar a relação entre os idosos da ERPI e do Centro de Dia, contando, para isso, com a animação nas atividades de socialização;
- Promover a socialização, sempre que possível, entre idosos, colaboradores e direção;
- Promover atividades intergeracionais, designadamente com crianças do nosso Infantário;
- Investir nas dimensões física, biológica, intelectual, espiritual, emocional, cultural e social de cada utente, de forma a potenciá-las;
- Estimular a autonomia de cada indivíduo, sobretudo nas atividades da vida diária;
- Reforçar a autoestima de cada idoso, realizando atividades que permitam esse reforço;
- Acompanhar individualmente cada utente, planeando atividades e realizando diagnósticos sociais para uma melhor compreensão e eficaz intervenção junto do utente;
- Atender ao bem-estar emocional e social dos idosos que se encontram totalmente incapacitados e acamados, fomentando a interação entre idosos válidos e aqueles;
- Proporcionar um envelhecimento ativo, saudável e integrado aos idosos;
- Promover a participação dos dirigentes e técnicos em algumas atividades da vida diária dos idosos, como, por exemplo, o almoço e / ou jantar dos idosos no refeitório da Instituição;
- Promover e continuar a disponibilizar adequada formação profissional aos/às técnicos/as e restantes colaboradores/as da Instituição, de modo a melhorar a sua prestação em benefício dos idosos.

Desta forma, em termos de atividades, propomo-nos, em 2017, dar continuidade ao trabalho que temos vindo a desenvolver, procurando:

- **Avaliar cuidadosamente os candidatos para admissão em ERPI e Centro de Dia** para que haja uma integração bem sucedida e orientada, por forma a facilitar a integração dos novos utentes. Para tal, e após um contato direto com os familiares dos candidatos, avaliar-se-ão alguns parâmetros – cognição, comportamento, avaliação funcional – usando, para esse fim, entre outras, a Escala de Barthel. Esta informação será criteriosamente tida em conta no momento da tomada de decisão da sua admissão e, por outro lado, possibilitará a preparação do acolhimento do idoso com base nas suas potencialidades e/ou fragilidades. É, também, nossa intenção atualizar procedimentos, para que este processo seja célere, objetivo e eficaz.
- **Acompanhar os utentes individualmente**, tendo em conta o contexto no qual se desenrolam as suas atividades de vida diária, tentando, neste sentido, contar, sempre que possível, com os contributos dos vários técnicos da Instituição, em articulação com a direção técnica da ERPI, numa intervenção multidisciplinar.

W.  
 20/1/17  
 M. Soares  
 M. Soares  
 M. Soares  
 M. Soares

- **Apetrechar a sala de estimulação cognitiva e de snoozolen** já criada e justificada pelo crescente aumento das demências, um dos principais problemas de saúde pública, não só pela sua dimensão, mas, sobretudo, pela forma como afetam o doente e aqueles que o rodeiam. Devido às alterações das funções cognitivas e aos problemas motores que a demência causa, a pessoa tem mais dificuldade em realizar atividades que envolvam atenção, memória e equilíbrio. Por isso, deve continuar a estimular-se o seu envolvimento nas atividades de vida diária, de forma a manter as suas capacidades pelo maior tempo possível. Para tal, e como forma de promover o envelhecimento saudável, pretende-se através desta nova resposta desenvolver ações de promoção da saúde (terapias não farmacológicas), de forma a reduzir e/ou prevenir os declínios funcionais associados ao envelhecimento. Para esse efeito esperamos a abertura de candidatura que nos permita fazê-lo com um custo compatível com os poucos recursos financeiros da Instituição.
- **Adquirir e pôr em funcionamento um novo programa informático** que permita monitorizar em tempo real a atividade operacional destas respostas sociais, por forma a conseguir, entre outras funcionalidades, um melhor controle dos serviços prestados, tendo em conta a evolução do estado de dependência dos idosos, e ainda uma melhor organização dos recursos humanos afetos à prestação dos serviços.

Esperamos, assim, que o ano de 2017 seja, após as obras de requalificação das instalações concluídas em 2016, um ano de eficaz promoção e de consolidação do respeito e da qualidade da vida dos nossos utentes seniores da ERPI e do Centro de Dia.

### 3.2 SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

O **Serviço de Apoio Domiciliário (S.A.D.)** é uma resposta social que presta cuidados individualizados e personalizados no domicílio a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência, velhice ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária e/ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária.

#### 3.2.1 Objetivos desta Resposta Social em 2017

O S.A.D. propõe-se em 2017:

- ❖ Continuar a contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos seus clientes e suas famílias;
- ❖ Garantir a prestação de cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos clientes e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem - estar;
- ❖ Prevenir situações de dependência, promovendo a autonomia;



- ❖ Colaborar e/ou assegurar o acesso dos seus clientes à prestação de cuidados primários de saúde;
- ❖ Contribuir para evitar ou retardar a institucionalização;
- ❖ Fomentar condições que permitam preservar e incentivar as relações inter-familiares;
- ❖ Apoiar os indivíduos e famílias na satisfação das necessidades e atividades da vida diária.

*Handwritten notes and signatures in the top right corner, including the name 'M. Soares' and other illegible markings.*

### 3.2.2 Atividades a Desenvolver no Ano de 2017

O S.A.D. compromete-se a assegurar diariamente aos utentes a prestação de cuidados devidamente planeados, de forma a, todos os dias, promover a satisfação das suas necessidades básicas e o seu bem-estar.

As atividades a desenvolver serão, pois, as seguintes:

- ❖ **Prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio**, de acordo com a legislação aplicável e as orientações do Instituto da Segurança Social, nomeadamente:
  - Confeção, transporte e distribuição de refeições;
  - Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
  - Higiene habitacional estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
  - Tratamento da roupa de uso pessoal do utente;
  - Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
  - Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
  - Apoio psicossocial;
  - Confeção de alimentos no domicílio;
  - Transporte;
  - Cuidados de imagem;
  - Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;
  - Realização de atividades ocupacionais.
  
- ❖ **Acompanhamentos/apoio do cliente e/ou família no acesso a cuidados de saúde**, o que passa por:
  - Responder atempadamente a todas as situações que necessitem de cuidados de saúde, estabelecendo o encaminhamento para os respetivos profissionais;
  - Apoiar na marcação de consultas;
  - Apoiar na administração medicamentosa;
  - Acompanhar a consultas médicas (quando aplicável).

- ❖ **Encaminhamento das situações de necessidade de apoio social apresentadas/solicitadas pelo cliente/família**, através de:
  - Visitas domiciliárias;
  - Entrevistas de diagnóstico;
  - Ações de informação que garantam o acesso aos direitos, bens e serviços;
  - Encaminhamento para os serviços adequados.
  
- ❖ **Divulgação dos serviços da Instituição**, através de:
  - Visita do técnico ao domicílio dos clientes para divulgação de serviços e outras informações respeitantes aos utentes e do seu interesse.
  
- ❖ **Melhoria da organização dos serviços prestados**, o que passa pela promoção de reuniões, formais e informais, entre a Mesa Administrativa e colaboradores.
  
- ❖ **Avaliação da qualidade do Serviço de Apoio Domiciliário**, através de:
  - Visitas do técnico ao domicílio dos clientes para analisar junto dos destinatários do serviço a qualidade do serviço e possíveis alterações a implementar;
  - Preenchimento e tratamento dos dados do questionário de avaliação de satisfação.
  
- ❖ **Promoção de eventos e atividades de animação e socialização**, levando à participação dos clientes e famílias nas atividades socioculturais organizadas e delineadas, sempre com o respeito pelas opções individuais de cada utente.
  
- ❖ **Formação dos/as colaboradores/as na área da Geriatria**, desenvolvendo ações de formação profissional nesse âmbito.
  
- ❖ **Implementação do Sistema de Gestão da Qualidade**, dando continuidade ao trabalho desenvolvido no âmbito da Certificação da Qualidade.

*Handwritten notes and signatures in the top right corner, including a signature and the text "A. Divini" and "A. Conf."*

### 3.3 RESIDENCIAL CÉSAR DE PINHO

A **Residencial César de Pinho** é um equipamento social criado para oferecer acolhimento com qualidade a todas as pessoas, casais ou singulares, que, tendo meios financeiros para suportar os respetivos custos, pretendam, além do alojamento temporário ou permanente, a prestação de cuidados individualizados e personalizados de acordo com as suas necessidades, contribuindo para a sua autonomia e melhoria de qualidade de vida.

*Handwritten notes:*  
Obr.  
Residencial  
César de Pinho  
Acolhimento  
e cuidados  
individualizados  
e personalizados  
de acordo com as  
suas necessidades  
contribuindo para a  
sua autonomia e  
melhoria de  
qualidade de vida  
n

#### 3.3.1 Objetivos desta Resposta Social

A Residencial César de Pinho propõe-se continuar, em 2017, a:

- ❖ Prestar um conjunto de serviços de apoio aos clientes, garantindo-lhes a satisfação das suas necessidades biológicas, psicológicas e sociais;
- ❖ Proporcionar ao utente um acolhimento e acompanhamento de qualidade, garantindo o seu bem-estar biopsicossocial, respeitando a individualidade de cada um;
- ❖ Privilegiar o desenvolvimento normal do processo de envelhecimento, evitando a deterioração/declínio dos indivíduos nos domínios biopsicossocial;
- ❖ Prestar os apoios necessários às famílias dos utentes no sentido de fortalecer as relações afetivas e preservar os laços familiares.

#### 3.3.2 Atividades a desenvolver no Ano de 2017

Enquanto promotores da qualidade de vida dos utentes, colocaremos ao dispor dos nossos utentes da Residencial César de Pinho serviços diversificados e cuidadosamente planeados, no sentido de, diariamente, promover o seu bem-estar, designadamente:

- ❖ **Disponibilização de alojamento de caráter permanente ou temporário, de acordo com as necessidades das pessoas, proporcionando-lhes:**
  - Apoio direto, individualizado, quer ao utente quer à família;
  - Orientações técnicas adequadas.
- ❖ **Apoio aos clientes/famílias na satisfação de necessidades básicas e atividades da vida diária, prestando aos utentes:**
  - Cuidados de Higiene/ Imagem e Conforto Pessoal;
  - Serviço de Refeições;
  - Serviço de Lavandaria;

- Serviço de Medicina Geral e Familiar;
- Serviço de Enfermagem;
- Consulta Psicológica;
- Apoio Psicossocial;
- Animação social e cultural;
- Cabeleireiro e estética;
- Marcação de consultas/ exames médicos;
- Acompanhamento a consultas e/ou tratamentos médicos;
- Acompanhamento personalizado nas deslocações ao exterior.

Handwritten notes and signatures in the top right corner, including a circled 'a' and several illegible signatures.

❖ **Garantia do encaminhamento de todas as situações de necessidade de apoio clínico e social apresentado e solicitado pelos clientes e respetivas famílias através de:**

- Ações de informação que garantam o acesso aos direitos, bens e serviços;
- Entrevistas de diagnóstico;
- Encaminhamento para os serviços adequados (consultas de especialidade médica);
- Sessões de estimulação cognitiva devidamente adaptadas ao quadro clínico específico de cada utente (envelhecimento normal / envelhecimento patológico);
- Sessões de grupo;
- Acompanhamento e monitorização da evolução clínica dos clientes com doenças em fase avançada;
- Consulta psicológica individual.

❖ **Promoção de eventos e atividades de animação/ocupação**, fomentando a participação dos utentes e famílias nas atividades socioculturais desenvolvidas.

❖ **Formação dos colaboradores com vista à excelência dos serviços**, desenvolvendo ações de formação profissional com base nas necessidades identificadas.

❖ **Implementação das ações de melhoria com vista ao aumento da satisfação dos clientes**, através de:

- Recolha de sugestões de melhoria;
- Preenchimento e tratamento dos dados do questionário de Avaliação de Satisfação.

❖ **Implementação do Sistema de Qualidade**, dando continuidade ao trabalho desenvolvido no âmbito da Certificação da Qualidade nos anos anteriores.

### 3.4 ANIMAÇÃO (SETOR DOS SENIORES: ERPI/ CD, RESIDENCIAL E SAD)

### 3.4.1 Objetivos a atingir em 2017

À semelhança dos anos anteriores, os objetivos da Animação dos seniores para 2017 serão os seguintes:

- Ocupar de forma útil, dinâmica e criativa o tempo dos idosos;
- Promover atividades com os idosos nos diferentes âmbitos, sejam lúdico-recreativas, sejam sociais, culturais, intelectuais-formativas, espirituais-religiosas e desportivas;
- Desenvolver especialmente atividades que promovam a interação comunitária, sobretudo com outros Lares e Centros de Dia, bem como com associações e organizações que promovam atividades inovadoras, permitindo o contato interinstitucional e a intervenção comunitária;
- Estimular o contato intergeracional através de atividades mensais com as crianças das respostas sociais Creche e Pré-escolar;
- Desenvolver atividades por grupos de utentes, tendo em conta as capacidades físicas e intelectuais de cada um;
- Realizar atividades diárias na sala de estimulação;
- Motivar a participação dos utentes do Serviço de Apoio Domiciliário nas atividades realizadas na SCMOA, sejam atividades festivas sejam aquelas que se realizam semanalmente;
- Realizar atividades de acordo com o Plano Individual de cada utente.

### 3.4.2 Atividades a desenvolver em 2017

Em concreto, destacamos algumas das atividades a levar a cabo em 2017:

ATIVIDADE	ATIVIDADE-TIPO	OBJETIVOS
Comemoração dos dias festivos, como os Reis, Carnaval, Dia dos Namorados, Dia Internacional do Idoso, Natal.	Social e Cultural	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Potenciar a intervenção comunitária e consequentemente o sentimento de pertença à comunidade;</li> <li>▪ Comemorar as datas festivas participando e organizando festas e convívios.</li> </ul>
Visita a Fátima; Ida à Procissão da La-Salette e Ida à Sr.ª da Saúde	Espiritual-religiosa e Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Participar em celebrações religiosas valorizadas pelos utentes;</li> <li>▪ Estimular o contato com o exterior e com a comunidade.</li> </ul>
Feirinha da Páscoa e Feirinha Sénior	Lúdico-recreativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desenvolver as aptidões técnico-manuais dos idosos, através da realização de oficinas.</li> </ul>
Desfolhada à Moda Antiga	Cultural	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proporcionar um momento de distração e de conhecimento de cultura, costumes e tradições.</li> </ul>
Marchas Populares da FAMOA e na SCMOA	Social e Cultural	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Envolver os colaboradores da Instituição e os idosos na realização de atividades de caráter popular;</li> </ul>
Ida à Festa das Fogaças e à Feira das Colheitas; Passeio anual de 2 dias a Óbidos; Passeio Ferroviário à Régua;	Cultural	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proporcionar um momento de distração e de conhecimento da cultura, costumes e tradições;</li> <li>▪ Permitir o conhecimento e experiências em contextos diferentes.</li> </ul>
Idas à Praia e Almoço na Praia	Lúdico-social	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Promover o convívio e o contato com a Natureza.</li> </ul>
Atividades Intergeracionais: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desfile de Carnaval nas ruas de OAZ;</li> <li>▪ Atividade: "Juntos fazemos a História";</li> <li>▪ Jogos Intergeracionais;</li> <li>▪ Participação na Festa de Final de Ano do Infância no Caracas;</li> <li>▪ Desfolhada Intergeracional;</li> <li>▪ Festa de Natal.</li> </ul>	Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Promover o convívio, a comunicação e a interação grupal;</li> <li>▪ Permitir a troca de experiências e vivências;</li> <li>▪ Proporcionar o contato direto com os usos, costumes e tradições rurais, incentivando a partilha de experiências e saberes entre gerações.</li> </ul>
Atividades Interinstitucionais: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Partilha de Talentos;</li> <li>▪ Festa de Encerramento da Partilha de Talentos;</li> <li>▪ Desfile e Baile de Carnaval;</li> <li>▪ Atividade: "Rezar com Maria";</li> </ul>	Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contatar com as instituições de apoio à Terceira Idade do Concelho;</li> <li>▪ Partilhar conhecimentos, capacidades e talentos no grupo de seniores;</li> <li>▪ Potenciar o contato com a comunidade;</li> <li>▪ Estimular a interação e o convívio grupal.</li> </ul>

<p>Via Sacra Interinstitucional;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tarde de Fados em Playback;</li> <li>▪ Passeio a S. Tiago de Compostela;</li> <li>▪ Atividade: "Troca de Sabores";</li> <li>▪ Dramatização da Lenda de Martinho;</li> <li>▪ Troca de Coroas do Advento.</li> </ul>		
<p>Outras atividades, de acordo com os temas mensais (Ver plano anual de atividades de animação sociocultural):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elaboração de Fatos de Carnaval;</li> <li>▪ Feira dos Afetos;</li> <li>▪ Realização de sessões de cinema semanais;</li> <li>▪ Dia da Família;</li> <li>▪ Passeio: Rota do Vinho do Porto;</li> <li>▪ Passeio: Rota do Vinho da Bairrada;</li> <li>▪ Feira de Gastronomia;</li> <li>▪ Magusto em Família;</li> <li>▪ Oficinas de Natal;</li> <li>▪ Ensaios para a Festa de Natal;</li> <li>▪ Visita à Árvore de Natal de Águeda;</li> <li>▪ Visita à Aldeia Natal.</li> </ul>	<p>Social e Desportiva Lúdico-Recreativa e Intelectual-formativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desenvolver a concentração, coordenação, controlo muscular, precisão, trabalho de equipa, cooperação e estratégia</li> <li>▪ Estimular a orientação espaço-temporal;</li> <li>▪ Estimular a memória, através da participação regular nas atividades propostas de acordo com temática;</li> <li>▪ Estimular o gosto pela música e dança;</li> <li>▪ Trabalhar o espírito de iniciativa, imaginação e criatividade.</li> <li>▪ Envolver os idosos na organização das atividades propostas, para que se sintam úteis;</li> <li>▪ Estabelecer contatos com familiares através do convite à participação em atividades como o dia da família, magusto e festa de natal;</li> <li>▪ Envolver os utentes, familiares e colaboradores no espírito natalício.</li> </ul>

### 3.4.3 Atividades Regulares

Continuaremos também a proporcionar aos nossos idosos atividades semanais/mensais, das quais destacamos:

- Hidroginástica (Piscina Municipal de OAZ);
- Ginástica Sénior;
- Terço na Capela;
- Jogos Mesa (ex.: Bingo, Cartas, Damas, etc.);
- Atividade de "Comentar Notícias";
- Sessões de Culinária;
- Atividade de socialização com dinâmicas, jogos e músicas para os utentes que se encontram acamados;
- Atelier de Artes (com a mesária Prof. Manuela Antunes);
- Exercícios de estimulação motora e caminhadas;
- Exercícios de estimulação cognitiva para utentes com e sem déficite cognitivo;
- Atividades no domicílio (ex.: comentar notícias; atividade de socialização; atividade: "músicas em memórias"; jogos de mesa; etc.).

## 4. RESPOSTAS SOCIAIS PARA A INFÂNCIA: CRECHE E PRÉ-ESCOLAR

### 4.1 CRECHE

A Creche é uma resposta social, desenvolvida em equipamento apropriado, que se destina a acolher crianças de idades compreendidas entre os 4 meses e os 3 anos, durante o período diário correspondente ao tempo de trabalho dos pais.

Os **objetivos específicos** da Creche para 2017 continuarão a ser:

- Facilitar a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- Colaborar com a família numa partilha de cuidados e responsabilidades em todo o processo evolutivo da criança;
- Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada criança;
- Prevenir e despistar precocemente qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- Proporcionar condições para o desenvolvimento integral da criança, num ambiente de segurança física e afetiva;
- Promover a articulação com outros serviços existentes na comunidade.

### 4.2 PRÉ-ESCOLAR

O Pré-Escolar é uma resposta social, desenvolvida em equipamento adequado, que se destina a proporcionar atividades variadas a crianças dos três aos cinco anos de idade durante o período correspondente ao impedimento dos pais ou da(s) pessoa(s) que tenha(m) a sua guarda de facto, de modo a prestar-lhes apoio na primeira etapa de educação básica, complementando a ação educativa da família.

O Pré-Escolar da nossa instituição tem como **objetivos essenciais**:

- Proporcionar o desenvolvimento integral e bem-estar das crianças que lhe são confiadas, em ambiente de segurança física e afetiva, para que possam desenvolver plenamente as suas potencialidades;
- Estimular o convívio entre as crianças com vista a uma desejável e perfeita integração social;
- Sinalizar problemas sociais ou de desenvolvimento e colaborar de forma eficaz no despiste precoce de inadaptação ou deficiência, definindo formas de intervenção ou de atuação e promovendo o encaminhamento adequado;
- Estimular o progresso de competências cognitivas, psicomotoras e sócio-afetivas próprias da faixa etária e do desenvolvimento que a criança atravessa;
- Incentivar e estimular a criatividade das crianças de acordo com a sua faixa etária;

- Garantir os cuidados de higiene e de alimentação adequados à idade das crianças e promover a aprendizagem de rotinas de higiene, segurança e conforto;
- Dinamizar os tempos livres das crianças, organizando atividades que visem o seu desenvolvimento integral;
- Incentivar a participação das famílias no processo educativo e estabelecer relações de efetiva colaboração com a comunidade;
- Fomentar a inserção das crianças em grupos sociais diversos, promovendo ações intergeracionais envolvendo crianças, adultos e idosos.

*(Handwritten notes and signatures in the right margin)*

#### 4.3 PROJETO EDUCATIVO

Tendo em vista alcançar os objetivos referenciados, no ano de 2017 continuará a pôr-se em prática o novo Projeto Educativo – “Cresce Comigo”, iniciado em Setembro de 2016 e com duração de 3 anos. Este tem como objetivo principal promover uma maior aproximação dos pais/família à escola/infantário, incentivando a participação dos mesmos no processo educativo dos seus/suas filhos/as.

O Projeto será concretizado através da implementação de um Plano de (In) Formação Parental que integrará um conjunto de ações de sensibilização relativamente a temáticas ligadas à educação em geral e, em particular, a problemáticas relacionadas com o desenvolvimento motor, cognitivo, pessoal, emocional e social das crianças.

#### 4.4 PROJETO CURRICULAR

Em cada ano letivo é, também, elaborado e posto em execução um Projeto Curricular de Instituição e este ano letivo não é exceção. Assim sendo, em 2017 será dada continuidade ao Projeto intitulado: “ Vamos pegar no mundo com as nossas mãos...”, iniciado em Setembro de 2016. O nosso principal objetivo com este projeto é levar a criança ao contato com o mundo exterior, com a realidade que a rodeia todos os dias, procurando-se:

- ✓ Estimular as crianças para a descoberta do mundo que nos rodeia;
- ✓ Desenvolver hábitos de cidadania ativa e responsável.
- ✓ Proporcionar o contato direto e o respeito para com a natureza e os animais;
- ✓ Proporcionar o contato direto com os usos, costumes e tradições rurais, incentivando a partilha de experiências e saberes entre gerações;
- ✓ Explorar e dinamizar o espaço exterior do nosso Infantário;
- ✓ Proporcionar às crianças experiências ricas e diversificadas em todos os domínios;
- ✓ Favorecer o intercâmbio de vivências intergeracionais.
- ✓ Fomentar e intensificar a relação Escola/Família e o envolvimento/participação dos encarregados de educação nas atividades e na vida escolar dos seus educandos.



- ✓ Zelar pela conservação, limpeza, melhoramento e embelezamento dos espaços, fomentando a prática de atitudes cívicas.

#### 4.5 PLANO ANUAL DE ATIVIDADES (POR MESES)

Para a operacionalização deste projeto foi elaborado o seguinte plano de atividades para o ano letivo de 2016/2017:

Meses	Descrição da Atividade	Objetivos	Intervenientes
<b>SETEMBRO</b> " No Mundo das tradições"	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adaptação das crianças ao novo espaço</li> <li>- Desfolhada</li> <li>- Vindimas</li> <li>- Melhoramento de alguns pontos do espaço exterior: elaboração de mural musical no exterior; realização de bancos para exterior</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proporcionar às crianças um ambiente acolhedor e saudável, integrando-as na escola;</li> <li>- Promover a aquisição de saberes culturais;</li> <li>- Fomentar o contacto com a natureza;</li> <li>- Responsabilizar as crianças pela natureza;</li> <li>- Consciencializar as crianças, a fim de serem intervenientes no mundo em que vivem;</li> </ul>	<u>Comunidade educativa:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Direcção</li> <li>- Pessoal docente (PD)</li> <li>- Pessoal não docente (PND)</li> <li>- Crianças</li> <li>- Pais</li> <li>- AP (Associação de Pais)</li> <li>- Autarquia</li> <li>- Idosos da instituição</li> </ul>
<b>OUTUBRO</b> "No mundo das artes"	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboração de espaço de expressão dramática no interior e no exterior</li> <li>- " Mercadinho dos doces "</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fomentar a criatividade;</li> <li>- Estimular o gosto pela expressão dramática;</li> <li>- Promover o contacto com o património cultural;</li> <li>- Desenvolver a compreensão da linguagem oral.</li> <li>- Dar a conhecer diferentes sabores e saberes;</li> <li>- Proporcionar o contato com o meio exterior;</li> </ul>	<u>Comunidade educativa:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Direcção</li> <li>- PD</li> <li>- PND</li> <li>- Crianças</li> <li>- Pais</li> <li>- AP</li> <li>- Idosos da instituição</li> </ul>
<b>NOVEMBRO</b> "No Mundo das histórias"	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realização do teatro "Maria Castanha"</li> <li>- Melhoramento do espaço " Atelier de pintura "</li> <li>- Magusto de S. Martinho ao ar livre com recriação da fogueira</li> <li>- Dia do pijama</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desenvolver o gosto pela expressão dramática;</li> <li>- Aumentar o gosto pela celebração de datas festivas;</li> <li>- Incutir o espírito de solidariedade;</li> </ul>	<u>Comunidade educativa:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Direcção</li> <li>- PD</li> <li>- PND</li> <li>- Crianças</li> <li>- Pais</li> <li>- AP</li> </ul>
<b>DEZEMBRO</b> " No Mundo dos sonhos "	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Comemoração da chegada do inverno:</u></li> <li>- Decoração dos espaços escolares com motivos alusivos à quadra</li> <li>- <u>Celebração do Natal:</u></li> <li>- Estimulação do espírito natalício através da preparação para o Natal dos espaços exteriores às salas com ajuda de pais, funcionárias, crianças e idosos</li> <li>- Realização de postais de Natal elaborados pelas crianças para posterior venda</li> <li>- O teatro vêm à escola – "Atrapalharte "</li> <li>- Decoração de espaço exterior às instalações com decorações elaboradas pelos idosos e funcionários</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desenvolver a criatividade;</li> <li>- Fomentar a colaboração das famílias no meio escolar;</li> <li>- Fortalecer os sentimentos de solidariedade, fraternidade, amizade e partilha;</li> <li>- Conhecer os costumes e tradições da época Natalícias;</li> <li>- Desenvolver as capacidades de expressão e comunicação da criança, assim como a imaginação criativa, e estimular a atividade lúdica;</li> <li>- Fomentar relações intergeracionais;</li> </ul>	<u>Comunidade educativa:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Direcção</li> <li>- PD</li> <li>- PND</li> <li>- Crianças</li> <li>- Pais</li> <li>- AP</li> <li>- Autarquia</li> <li>- Idosos da instituição</li> <li>- Companhia de teatro</li> <li>- Funcionários da instituição</li> </ul>

<p><b>JANEIRO</b></p> <p>" No mundo das ciências "</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confeção de bolos-reis: atividade intergeracional com a ERPI</li> <li>- " Semana das experiências "</li> <li>- Intercâmbio com escola do Agrupamento para atividade a dinamizar na nossa instituição</li> <li>- Intercâmbio entre as diversas salas para divulgação de experiências realizadas por cada sala</li> <li>- Visita à " Fábrica da Ciência Viva " (Aveiro)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Envolvimento com a comunidade;</li> <li>- Reviver as tradições;</li> <li>- Valorizar a riqueza cultural;</li> <li>- Promover relações intergeracionais;</li> <li>- Proporcionar o contato direto com o meio físico, social e cultural;</li> <li>- Ajudar a desenvolver nas crianças um conjunto distinto de capacidades que importa valorizar e fomentar, como a observação direta, a interpretação de fenómenos e a avaliação crítica;</li> </ul>	<p><u>Comunidade educativa:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Direcção</li> <li>- PD</li> <li>- PND</li> <li>- Crianças</li> <li>- Pais</li> <li>- AP</li> <li>- Idosos da instituição</li> <li>- Agrupamento de escolas</li> <li>- Fábrica da ciência viva</li> </ul>
<p><b>FEVEREIRO</b></p> <p>" No mundo da magia "</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- " A magia vem à escola "- Vinda de um mágico à instituição</li> <li>- Corso Carnavalesco organizado pela Câmara Municipal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Promover o desenvolvimento pessoal e social, assim como inserção da criança em diferentes grupos sociais;</li> <li>- Desenvolver a expressão e a comunicação através de jogos e atividades lúdico- pedagógicas;</li> <li>- Contribuir para o desenvolvimento de formação pessoal e social, dando sentido ao sistema simbólico-cultural;</li> </ul>	<p><u>Comunidade educativa:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Direcção</li> <li>- PD</li> <li>- PND</li> <li>- Crianças</li> <li>- Pais</li> <li>- AP</li> <li>- Autarquia</li> </ul>
<p><b>MARÇO</b></p> <p>" No mundo da natureza "</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comemoração do Dia do Pai</li> <li>- Dia Mundial da Árvore- " Era uma vez um Pomar "</li> <li>- Chegada da primavera.</li> <li>- Visita ao "Pavilhão da Água" no Porto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsabilizar as crianças pela preservação do meio ambiente;</li> <li>- Sensibilização para a manutenção dos espaços verdes;</li> <li>- Ajudar a desenvolver nas crianças um conjunto distinto de capacidades que importa valorizar e fomentar, como a observação direta, a interpretação de fenómenos e a avaliação crítica;</li> </ul>	<p><u>Comunidade educativa:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Direcção</li> <li>- PD</li> <li>- PND</li> <li>- Crianças</li> <li>- Pais</li> <li>- AP</li> <li>- Pavilhão da água – Porto</li> </ul>
<p><b>ABRIL</b></p> <p>" No mundo dos doces "</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Exposição de ovos pintados</li> <li>- Visita de uma Avó para confeccionar doce da época local- Pão-de-ló</li> <li>- " Caça ao ovo no bosque "</li> <li>- " Pic-nic de histórias " – realizado no bosque</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Promover e valorizar a participação ativa dos pais na vida escolar dos filhos;</li> <li>- Promover o contato com a natureza;</li> <li>- Contribuir para o desenvolvimento pessoal e social, dando sentido ao sistema simbólico-cultural;</li> <li>- Fomentar o gosto por histórias e pelo livro num contexto inovador;</li> </ul>	<p><u>Comunidade educativa:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Direcção</li> <li>- PD</li> <li>- PND</li> <li>- Crianças</li> <li>- Pais</li> <li>- AP</li> <li>- Avó de criança</li> <li>- Contadora de histórias</li> </ul>
<p><b>MAIO</b></p> <p>"No mundo da segurança"</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Circuito – " Regras de trânsito " – pintado no chão do espaço exterior</li> <li>- Visita aos Bombeiros Voluntários de Oliveira de Azeméis</li> <li>- Campanha de sensibilização de segurança realizada pela GNR (vinda ao Infantário)</li> <li>- Celebração do Dia da Família</li> <li>- Comemoração do Dia da Mãe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sensibilizar e incutir nas crianças hábitos de boas práticas;</li> <li>- Convívio e diversão em contexto familiar;</li> <li>- Proporcionar a todas as crianças atividades que englobem todas as áreas de conteúdo e explorar a nível sócio-pedagógico as mesmas;</li> <li>- Incutir nas crianças o sentido de estética, amizade, fraternidade, companheirismo;</li> </ul>	<p><u>Comunidade educativa:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Direcção</li> <li>- PD</li> <li>- PND</li> <li>- Crianças</li> <li>- Pais</li> <li>- AP</li> <li>- Bombeiros Voluntários de Oliveira de Azeméis</li> <li>- GNR de Oliveira de Azeméis</li> </ul>
<p><b>JUNHO</b></p> <p>" No mundo da "</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realização de saída ao " Zoo da Maia"</li> <li>- Dia Mundial da Criança</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ajudar a desenvolver nas crianças um conjunto distinto de capacidades que importa valorizar e fomentar, como a observação direta, a interpretação de fenómenos e a avaliação crítica;</li> </ul>	<p><u>Comunidade educativa:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Direcção</li> <li>- PD</li> <li>- PND</li> <li>- Crianças</li> </ul>

Criança "	- Festa de Final do Ano Letivo	- Promover o contato com a natureza; - Promover o contato com o meio; - Promover/ mobilizar a comunidade educativa para o convívio inter-relacional;	- Pais - AP - Autarquia - Zoo da Maia
JULHO " No mundo do Verão "	- Praia  - Comemoração do Dia dos Avós  - Passeio pelo Parque Florestal de Oliveira de Azeméis.	- Desenvolver o contacto com novas experiências;  - Proporcionar momentos lúdicos;  - Exploração do meio, utilizando materiais existentes no local;	Comunidade educativa: - Direcção - PD - PND - Crianças - Pais - AP - Autarquia - Idosos da Instituição

#### 4.6 OUTRAS ATIVIDADES

No ano de 2017, na componente de apoio à família (componente não letiva), a Instituição disponibilizará, ainda, as seguintes atividades extra curriculares: Dança Criativa; Ballet; Karaté; Capoeira; Música; Inglês e Yoga.

À semelhança do ano anterior, a Instituição facultará aos utentes da Creche e do Pré-Escolar o acesso a consultas de Terapia Psicomotora e procurará também facultar o acesso a consultas de Pediatria.

### 5. CENTRO DE FORMAÇÃO

#### 5.1 CONTEXTO E NECESSIDADES TERRITORIAIS

Em Outubro de 2016 tínhamos, no concelho de Oliveira de Azeméis, 1930 pessoas desempregadas (Estatísticas Mensais do IEFP. *Concelhos*. Outubro de 2016), sendo que, de acordo com os dados fornecidos pela Rede Social de Oliveira de Azeméis relativos a 2011, nessa altura 47% da população residente tinha alcançado, no máximo, o 1º ciclo do ensino básico e 17,11% dessa população não tinha nenhum grau de instrução.

Estes dados, ainda que possam não corresponder exatamente à situação atual, apontam, sem dúvida, para a necessidade de prosseguir com o esforço de qualificação da nossa população, seja no que concerne à população em geral, seja no que toca aos desempregados. Daí, a nossa contínua aposta na vertente formativa através do Centro de Formação.

#### 5.2 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

São objetivos estratégicos do Centro de Formação:

- Combater o défice de qualificações, promovendo o gosto pela formação através de atividades que vão ao encontro dos interesses, necessidades e características da população, quer empregada quer desempregada;
- Consolidar a qualidade das respostas formativas;
- Participar no processo de certificação da Instituição;
- Assegurar a sustentabilidade do Centro de Formação e contribuir para a sustentabilidade da própria Instituição através da realização de novas candidaturas e da cedência de salas para formação a entidades externas, nomeadamente ao IEFP – Centro de Formação Profissional de Rio Meão.

*Handwritten notes and signatures:*  
 @  
 16/10  
 H. Thomas  
 J. Di-  
 mg  
 7

### 5.3 FORMAÇÃO FINANCIADA

A realização de formação financiada em 2017 encontra-se dependente dos resultados das candidaturas já apresentadas e de outras de que aguardamos a abertura, todas no âmbito do "Portugal 2020". Se estas últimas abrirem, pretendemos apresentar candidaturas a formação para desempregados, denominada Educação e Formação de Adultos (cursos EFA) e realizar as já apresentadas, estas no âmbito da formação modular.

### 5.4 CEDÊNCIA DE SALAS

O Centro de Formação está dotado com 5 espaços com capacidade para acolher grupos com características distintas, de acordo com o quadro infra:

Espaços	Áreas/m <sup>2</sup>	Número de formandos (Capacidade máxima)
Sala A	29,71 m <sup>2</sup> *	18
Sala B	21 m <sup>2</sup>	16
Sala C	34,51 m <sup>2</sup> *	20
Sala de TIC	28,24 m <sup>2</sup>	18
Cozinha	20 m <sup>2</sup> *	15

\*Considerando áreas de pequenos espaços adjacentes

Em termos de contratualização de espaços para a realização de formação, deve ainda ter-se em conta que, normalmente, são acordados serviços associados, como o fornecimento de fotocópias, a cedência de videoprojetor, etc.

Estes aspetos, aliados à necessidade de abrir e encerrar o Centro de Formação, tornam necessária a presença de um/a colaborador/a da Instituição nas instalações, o que, naturalmente, acarreta custos que têm sempre de ser ponderados, tendo em vista a sustentabilidade do próprio Centro.

Refira-se, a propósito, que ultimamente o nosso único cliente para a cedência de salas tem sido o IEFP, encontrando-se em fase de contratualização a cedência de espaços para 2017.

## 5.5 PROCESSOS DE CERTIFICAÇÃO DO CENTRO

### 5.5.1 Processo de Certificação de acordo com a Norma Internacional (NP EN ISO 9001:2015)

O Centro de Formação, na condição de resposta social da Instituição, deverá prosseguir em 2017 com o trabalho de adequação de instrumentos, procedimentos e tratamento/correção atenta de não conformidades de acordo com processo de Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade.

### 5.5.2 Processo de Certificação pela DGERT

Estamos a aguardar o resultado do pedido de certificação da nossa entidade, pedido que fizemos para dar cumprimento à notificação feita pela Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT) em Dezembro de 2015.

Esta certificação é indispensável para se poder concorrer a ofertas formativas que implicam esse requisito, constituindo também uma garantia de qualidade na prestação de serviços de Formação.

## 6. EQUIPA DE INTERVENÇÃO DIRETA “ SOLTAR AMARRAS”

### 6.1. INTRODUÇÃO

A intervenção junto do nossa população alvo – toxicodependentes e alcoólicos e suas famílias - é uma aprendizagem diária que exige uma constante adaptação ao meio envolvente, à evolução da sociedade e à especificidade de cada caso. Para tal, a nossa criatividade e a nossa capacidade para lidar com a frustração e a impotência são fatores fundamentais para conseguir alcançar resultados positivos. Por outro lado, a crescente complexificação das sociedades atuais e as sucessivas alterações do tecido social obrigam-nos a repensar conceitos e a redefinir formas de ação. Por isso, o desenho das intervenções atuais deverá considerar novos fatores de risco, tendências, padrões de consumo e outros comportamentos ditos disfuncionais.

### 6.2. ATIVIDADES A DESENVOLVER

Tendo por base estes pressupostos, definimos as seguintes atividades para o ano de 2017:

**6.2.1 Triagem, sensibilização e motivação para tratamento; acompanhamento psicossocial; trabalho de rua; visitas domiciliárias; acompanhamento do processo de reinserção; articulação com as diversas estruturas /respostas locais e outras (saúde, emprego, justiça, ação social, etc.) que se revistam de particular interesse e pertinência para a resolução das situações.**

**6.2.2 Participação em Ações de Formação / Informação** – Frequência, por parte da Equipa, de ações formativas que favoreçam a nossa prática profissional e o desenvolvimento de respostas eficazes face às diferentes problemáticas com que nos deparamos.

**6.2.3 Assinalar o Dia Internacional contra o abuso e o tráfico ilícito de drogas** – Sendo um dia de referência para quem trabalha esta temática, a Equipa pretende desenvolver, em conjunto com outras entidades parceiras, atividades educativas e preventivas junto da Comunidade.

**6.2.4 Desenvolvimento do trabalho em estreita articulação com as restantes respostas/projetos da Santa Casa da Misericórdia**, nomeadamente com a Equipa do Centro Comunitário “Ser Família” ao nível da Cantina Social e do Banco de Recursos na atribuição de bens essenciais (alimentos, vestuário e calçado) aos utentes e suas famílias que comprovadamente necessitem deste tipo de apoio.

**6.2.5 Intervenção em Contextos Recreativos** – Em 2017 a Equipa vai prosseguir com um trabalho de cariz sociológico e pedagógico, intervindo em contextos recreativos sempre com o objetivo de sensibilizar a população mais jovem para a adoção de comportamentos mais cautelosos e securizantes no que diz respeito ao uso de substâncias psicoativas.

**6.2.6 Acompanhamento de Jovens em risco através da implementação do Programa “Eu e os Outros”** – No próximo ano, a Equipa vai continuar a implementar este programa que tem como objetivo fundamental promover a reflexão em grupo sobre temas do desenvolvimento ligados à adolescência e à juventude, criando uma dinâmica de grupo geradora de crescimento pessoal e social.

**6.2.7 Realização de Tertúlias / Ações de sensibilização** sobre temas de inequívoca relevância dentro da nossa área de intervenção.

### 6.3. PLANO DE AÇÃO

De seguida, apresentamos de forma detalhada o Plano de Ação para 2017, do qual constam as atividades, os objetivos, as metas, as ações específicas, os indicadores e os recursos adstritos a cada ação:

Atividades	Objetivos Específicos	Metas	Estratégias / Ações	Indicadores	Recursos
1 – Fomento do processo de motivação do indivíduo toxicodependente / alcoólico para tratamento	1.1 - Promover a motivação dos utentes para iniciar o processo de tratamento 1.2 - Consolidar as relações familiares como suporte emocional / social de referência	Aumentar o número de utentes em consultas de tratamento Potenciar o envolvimento das famílias no processo de recuperação	-Atendimento / Acolhimento -Acompanhamento Psicossocial individual e personalizado - Visitas Domiciliárias - Trabalho de Rua - Encaminhamento para estruturas de tratamento - Articulação com as estruturas de tratamento	Número de utentes inseridos em programas de tratamento – 60%  Número de utentes com retaguarda familiar – 70%	Equipa “Soltar Amarras” Consulta no Centro de Saúde Equipas de Tratamento do CRI – Centro de Respostas Integradas Comunidades Terapêuticas Outros serviços de Saúde

2 - Monitorização do processo de tratamento	2.1 - Desenvolver estratégias comportamentais e cognitivas para lidar com as pressões internas e externas 2.2 - Reforçar competências pessoais 2.3 - Definir um projeto de vida	Melhorar a condição de saúde dos utentes  Promover e estimular o funcionamento psicossocial	- Acompanhamento Psicossocial individual e personalizado - Visitas domiciliárias - Articulação com as estruturas de tratamento - Promover o empowerment do individuo	Número de utentes abstinentes há mais de 1ano - 30%	Equipa "Soltar Amarras" Estruturas de Saúde Respostas sociais existentes na comunidade Núcleo Familiar
3 - Acompanhamento do Individuo no seu processo de reinserção social e profissional	3.1 - Promover o processo de inserção em diferentes áreas sectoriais - Educação, Formação, Emprego. 3.2 - Incentivar a participação do utente em ações da comunidade 3.3 - Envolver um maior número de famílias como referência de suporte e apoio no processo de reinserção 3.4 - Prevenir a recaída 3.5 - Consolidar a envolvimento das diferentes parcerias formais e informais na criação de respostas adequadas à problemática.	Desenvolver competências pessoais, cognitivas, sociais e familiares. Integrar o individuo no mercado de trabalho Prevenir comportamentos desviantes e / ou de riscos Fomentar a valorização pessoal e social Aumentar o número de parcerias / potenciar recursos e boas práticas	- Privilegiar ações e respostas direcionadas ao desenvolvimento de competências pessoais, sociais, relacionais e profissionais - Acompanhamento psicossocial - Visitas domiciliárias - Encaminhamento para estruturas de formação profissional e de emprego - Melhorar estratégias e metodologias de articulação entre Parceiros	Número de utentes encaminhados para cada área setorial - 30%  Número de utentes inseridos profissionalmente há mais de 6 meses - 40%  Número de novas parcerias em relação com as existentes - 2	Equipa "Soltar Amarras" Estruturas de Emprego e Formação Profissional Estruturas de apoio social Núcleo Familiar
4 - Formação	4.1 - Obtenção de competências e conhecimentos relacionados com a área de intervenção	Participar e cooperar em formações de relevância no âmbito da nossa intervenção	Inscrição em Ações de Formação que se revistam de especial interesse	Número de Formações em que a Equipa participa - 3	Equipa "Soltar Amarras" Outras entidades
5 - Sinalização do Dia Internacional de Luta Contra o Abuso e o Tráfico Ilícito de Droga	5.1 - Sensibilizar a população em geral para esta temática	Desenvolver atividades que contribuam para um maior conhecimento da problemática	Incrementar estratégias para consolidar a noção da necessidade de optar por um estilo de vida saudável	Número de atividades - 1	Equipa "Soltar Amarras" Comunidade em geral
6- Intervenção em Contextos Recreativos	6.1 - Intervir em contextos e eventos recreativos junto de individuos que apresentem comportamentos de risco ao nível do consumo de substâncias ilícitas e ingestão abusiva de álcool 6.2 - Garantir uma intervenção regular, coerente e adaptada às exigências dos tempos atuais 6.3 - Reforçar a intervenção de incidência local	Reduzir comportamentos de risco  Minimizar riscos e reduzir danos	Intervenção em contextos recreativos (bares, festas temáticas, festivais da juventude, queima das fitas) Reuniões periódicas, com técnicos envolvidos, garantindo uma intervenção regular, coerente e adaptada às exigências da realidade atual	Número de intervenções - 2  Número de reuniões - 2	Equipa "Soltar Amarras" SICAD- Serviço de Intervenção nos Comportamentos Aditivos e Dependências Escola Superior de Enfermagem da Cruz Vermelha Portuguesa de Oliveira de Azeméis
7- Acompanhamento de Jovens em risco	7.1 - Promover a reflexão em grupo sobre temas de desenvolvimento associados aos comportamentos de risco 7.2 - Promover processos de tomada de decisão	Fomentar competências pessoais que facilitem a inserção saudável nas dinâmicas da sociedade	Implementar o programa "Eu e os Outros"	Número de jovens participantes no programa - 60 jovens/ano	Equipa "Soltar Amarras" Agrupamento de Escolas Ferreira de Castro de Oliveira de Azeméis
8- Realização de Tertúlias/ Ações de sensibilização e sessões psicoeducativas	8.1 - Aquisição de competências pessoais e profissionais adaptadas à realidade atual	Desenvolver conceitos e competências que sejam adequadas à nossa sociedade Envolver a comunidade na definição de estratégias preventivas e educativas	Convidar especialistas de referências para abordar temas fundamentais	Número de sessões - 3	Equipa "Soltar Amarras" Instituição Oradores
9 - Realização de uma Ceia de Natal para os utentes mais carenciados da Equipa "Soltar Amarras" e do Centro Comunitário "Ser Família"	9.1 - Proporcionar um momento de convívio e animação aos utentes enquadrado na época natalícia	Promover o convívio e o espírito de entre-ajuda a pessoas que, de outro modo, não iriam usufruir de uma Ceia de Natal	Envolver técnicos, colaboradores da instituição e comunidade	Número de utentes participantes na ceia - 30	Equipa "Soltar Amarras" Centro Comunitário "Ser Família" Instituição Outras entidades

<p>Participação na Comissão Municipal para a Promoção das Saúde</p>	<p>10.1 – Colaboração na elaboração e implementação o “Plano Municipal de Promoção da Saúde 2015/2017”</p>	<p>Construir uma rede local de respostas integradas e complementares, no âmbito da intervenção nesta área, com parceiros públicos e privados Aumentar a abrangência, a acessibilidade, a eficácia e a abrangência dos programas de prevenção</p>	<p>Reuniões periódicas, com os parceiros envolvidos</p>	<p>Número de sessões – 4</p>	<p>Equipa "Soltar Amarras" Câmara Municipal de Oliveira de Azeméis ACES C. S. P. Nogueira do Cravo Cruz Vermelha de Cucujães GNR ESENFCVPOAZ Agrupamentos de Escolas Associações de Pais Desafio Jovem Liga Portuguesa contra o Cancro CRI Porto Central</p>
<p>11 – Parceria com o Projeto Trapézio Com Rede II da Santa Casa da Misericórdia de S. João da Madeira</p>	<p>11.1 – Promover a reinserção familiar, social e profissional dos indivíduos toxicodependentes e alcoólicos em processo de tratamento</p>	<p>Desenvolver competências pessoais, sociais e profissionais dos utentes, tendo como objetivo a sua reinserção laboral Favorecer a aquisição de regras e normas Sensibilizar empresas, instituições e entidades locais para a problemática da falta de oportunidades laborais para esta população</p>	<p>Espaço Pré - Profissionalizante Espaço Ocupacional Espaço psicossocial Ações de sensibilização para agentes económicos e sociais</p>	<p>Número de utentes inseridos nos vários espaços – 30 utentes/ano</p>	<p>Equipa Trilho da Santa Casa da Misericórdia de S. João da Madeira Câmara Municipal de S. João da Madeira Equipa "Soltar Amarras" Câmara Municipal de Oliveira de Azeméis C. S. P. Nogueira do Cravo Cruz Vermelha de Cucujães GNR ETE Feira CRI Porto Central</p>

## 7. CENTRO COMUNITÁRIO “SER FAMÍLIA“

### 7.1 INTRODUÇÃO

Esta resposta dá corpo ao acordo atípico celebrado em 1999 pela Santa Casa com a Segurança Social, no sentido de diversificar e alargar o âmbito da sua ação, tendo em vista, como sempre, o apoio aos mais carenciados da nossa sociedade.

O seu princípio elementar assenta na organização de respostas integradas para as necessidades básicas das populações, numa função de carácter preventivo e de minimização dos efeitos da exclusão social, assumindo-se também como agente dinamizador da participação das pessoas, famílias e grupos sociais no seu próprio desenvolvimento, tendo em vista a promoção de uma cidadania plena.

### 7.2 ATIVIDADES A DESENVOLVER

Far-se-á de seguida uma breve exposição das várias atividades que irão decorrer durante o ano de 2017 na área da Família e Comunidade. De um modo geral, dar-se-á continuidade às atividades já implementadas e realizar-se-ão outras que, de igual modo, se constituam como respostas adequadas no apoio à comunidade em geral.

A Equipa do Centro Comunitário “Ser Família” propõe-se concretizar as seguintes atividades em 2017:



### 7.2.1 Gabinete de Atendimento / Acolhimento

O Gabinete de Atendimento continuará a permitir prestar um apoio permanente às famílias e à comunidade a nível concelhio, procurando dar respostas às necessidades existentes. Permitirá, ainda, sinalizar/diagnosticar novos problemas, informar (recursos existentes, direitos sociais e outras questões pertinentes), orientar e encaminhar as diversas situações-problema para os serviços existentes. Das ações de Atendimento/Acolhimento fazem parte as decorrentes do apoio às famílias beneficiárias da medida de apoio social de **Rendimento Social de Inserção (RSI)** e ainda todas as que se enquadram no âmbito da **Ação Social (AS)**.

O apoio será prestado normalmente através de um acompanhamento integrado à família, existindo sempre um trabalho de pesquisa e análise das necessidades dos indivíduos e famílias, procurando desenvolver com eles ações ao nível da informação, orientação, aconselhamento e encaminhamento.

### 7.2.2 Ações Sócio – Educativas

A continuação destas ações é fundamental, na medida em que são desenvolvidas no próprio domicílio das famílias mais carenciadas, visando fundamentalmente a aquisição de competências no desenvolvimento de tarefas básicas relacionadas com a organização/gestão da sua vida diária. Neste sentido, é objetivo proporcionar aos utentes/famílias uma maior participação, aprendizagem e incentivo à mudança, na medida em que este tipo de intervenção interfere com hábitos enraizados e de difícil erradicação.

Este trabalho de intervenção/acompanhamento social, como se disse, será desenvolvido no próprio domicílio das famílias, privilegiando uma vertente mais prática, visando sobretudo a aquisição de competências por parte destas em domínios básicos do quotidiano. É um tipo de intervenção contínuo, no sentido em que desse modo se realiza um trabalho de acompanhamento e de suporte mais próximo e direto com os utentes.

Com esta metodologia, as famílias irão interiorizar de uma forma mais consistente toda uma série de regras, princípios e valores relacionados com a gestão/organização da sua vida diária, adequando comportamentos e estilos de vida à mudança e à melhoria da qualidade de vida.

São situações geralmente sinalizadas e encaminhadas pela Segurança Social (Serviço Social Local), pela Comissão Proteção de Crianças e Jovens e Câmara Municipal.

### 7.2.3 Ações de Formação/ Informação/ Sensibilização

Consciente das necessidades que se manifestam nesta população, constituirá nossa prioridade intervir para uma mudança de atitudes e comportamentos, promovendo o desenvolvimento pessoal e social.

Trata-se de promover o desenvolvimento de competências e a ampliação do universo cultural, da convivência e da sociabilidade em grupo, numa perspetiva de inclusão social. Estas ações são essencialmente dirigidas a utentes beneficiários da medida de apoio social R.S.I. e AS com baixo grau de escolaridade, sendo utilizadas metodologias muito simples através de trabalhos práticos, visando a participação

*Handwritten notes and signatures in the top right corner, including a circled 'a' and various illegible signatures.*

ativa do indivíduo em todo o processo de aprendizagem. Procurar-se-á que as temáticas/ ações, para além de abordarem questões básicas do dia-a-dia, vão de encontro às realidades/ necessidade verificadas.

A realização destas ações de formação, informação, sensibilização decorrerá em local a definir, integrando um total de aproximadamente 12 pessoas por ação.

#### 7.2.4 Ações de Dinamização

Com estas ações pretende-se, acima de tudo, promover a participação na transformação/reparação de materiais outrora desperdiçados pela comunidade; fomentar a partilha de saberes e a colaboração de acordo com as necessidades verificadas; estimular a responsabilidade da participação no exercício da cidadania num espaço ocupacional, conferindo desse modo ao indivíduo o sentimento de utilidade e procurando evitar, nesta perspetiva, a continuidade de ciclos de carência socioeconómicos.

Estas atividades concretizar-se-ão na reparação/arranjos de roupas, eletrodomésticos, utensílios de casa e mobiliário e na realização de trabalhos de jardinagem, entre outros.

Este conjunto de ações de interesse social e comunitário será realizado em espaço cedido pela Santa Casa da Misericórdia, estando prevista a participação dos indivíduos abrangidos pela medida de R.S.I. e A.S., sendo que a integração nestas ações pressupões uma contratualização.

#### 7.2.5 Banco de Ajudas Técnicas

A atribuição de ajudas técnicas consiste no empréstimo de camas articuladas, andarilhos, tripés, canadianas, etc. a pessoas delas necessitadas e de poucos recursos económicos. Face ao elevado número de solicitações, justifica-se a continuidade deste serviço em 2017.

#### 7.2.6 Subsídios Eventuais

A atribuição destes subsídios tem por finalidade responder às situações de carência económica emergentes que ocorrem no seio de famílias e/ou indivíduos em situação de pobreza ou exclusão social. A atribuição destes apoios depende de uma priorização de necessidades de acordo com o tipo de carência e a natureza do pedido (despesas de medicação, transportes, consultas, renda de habitação, bens alimentares, produtos de puericultura, etc.) e com o valor da capitação do agregado familiar.

Serão para manter em 2017, dada a sua óbvia necessidade.

#### 7.2.7 Cuidados de Higiene

Considerando a existência, no Concelho, de cada vez mais pessoas a viver em condições sociais deploráveis, muitas vezes desprovidas do acesso a condições básicas de higiene e sem qualquer apoio de retaguarda familiar e alargada, este apoio permitirá o acesso gratuito aos serviços de balneário e lavandaria nas instalações da própria Santa Casa da Misericórdia.

### 7.2.8 Banco de Recursos

Com esta resposta pretende-se ter um espaço, que se manterá em 2017, onde cidadãos e instituições possam fazer chegar as suas dádivas e onde, por outro lado, se possa proceder à sua distribuição por quem deles mais necessita, sendo de salientar a disponibilidade da Instituição em fornecer as instalações, nomeadamente um espaço adaptado, uma forma visível de mostrar preocupação com os problemas que afetam os mais desfavorecidos e carenciados.

O apoio a prestar traduz-se numa ação de recolha, controlo e distribuição dos bens e produtos (alimentares, vestuário, higiene pessoal/domicílio, calçado, brinquedos, utensílios domésticos, puericultura, mobiliário, etc.) distribuídos às famílias/individuos carenciados do Concelho.

Com os olhos postos na principal riqueza do concelho, que são as pessoas, continuaremos a trabalhar para promover a dignidade da pessoa humana e proporcionar qualidade de vida, principalmente às famílias mais carenciadas.

### 7.2.9 Campanhas de Angariação

Considerando a existência de um vasto número de famílias a viver em condições económico – sociais desfavoráveis, com um quadro de vida problemático, o Centro Comunitário “Ser Família” desenvolverá durante o ano campanhas de recolha informais, tendo por objetivo a angariação de bens alimentares e outros, a fim de serem distribuídos, tendo em conta a tipologia e as necessidades de cada família.

### 7.2.10 Vendas Soltas

Prevê-se proceder, no decurso do ano, à venda de variados artigos a baixo preço resultantes das campanhas de angariação efetuadas. Estas vendas, direcionadas para a comunidade em geral, têm como objetivo a angariação de fundos para a aquisição de bens de primeira necessidade (essencialmente alimentares) destinados ao apoio às famílias mais carenciadas de todo o Concelho.

As “Vendas Soltas” decorrerão nas instalações do Lar da Santa Casa da Misericórdia e em datas a definir.

### 7.2.11 Contratos Emprego-Inserção+ (CEI+)

Esta medida baseia-se na realização, por desempregados beneficiários de rendimento social de inserção, de trabalho socialmente útil que satisfaça necessidades sociais ou coletivas temporárias, durante um período máximo de 12 meses.

Continuaremos, em 2017, a utilizar este meio de promoção social e económico dos nossos utentes, procurando abranger o maior número possível dos que se encontram em condições de integrar esta medida.

Handwritten notes and signatures in the right margin, including a circled '20' and several illegible signatures.

Handwritten number '7' in the right margin.

#### 7.2.12 Trabalho em articulação

Em 2017 prosseguiremos o nosso trabalho em estreita articulação com a **Equipa de Intervenção Direta "Soltar Amarras"** ao nível do encaminhamento / tratamento inerente à problemática das toxicodependências e do alcoolismo dos nossos utentes.

#### 7.2.13 Participação em Ações de Formação

As Ações de Formação constituem um fator importante de progresso e melhoria, na medida em que contribuem para o enriquecimento pessoal dos técnicos ao nível da aquisição de competências e conhecimentos relacionados com a sua área de intervenção (Família e Comunidade). Desta forma, a participação da equipa nestas iniciativas será feita de acordo com a pertinência das temáticas abordadas nas ações e ocorrerá ao longo de todo o ano.

#### 7.2.14 Gestão de stock's

A gestão diária de bens que entram e saem do espaço do Banco de Recursos é um instrumento fundamental para que tenhamos a perceção correta da quantidade mensal e anual dos bens distribuídos pelas famílias mais carenciadas, bem como, os bens que nos são oferecidos por Empresas ou comprados com valores angariados nas Vendas Soltas. Continuaremos, pois, em 2017 a trabalhar neste âmbito e a aperfeiçoar os mecanismos de controlo.

#### 7.2.15 Organização/Atualização de ficheiros e processos de utentes

A constante e permanente organização e atualização da informação relativa aos processos individuais de cada indivíduo/família é imprescindível e de extrema importância, na medida em que, nos permite uma visão abrangente e atualizada de todo o trabalho desenvolvido e uma perspetiva do trabalho a desenvolver.

Em 2017, continuará, pois, o trabalho de organização e atualização dos ficheiros e processos dos utentes.

#### 7.2.16 Implementação do Sistema de Gestão da Qualidade do Processo

Com a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade na Instituição verificámos algumas melhorias na atuação diária, destacando-se a organização uniformizada dos processos individuais de cada beneficiário e da resposta do Centro Comunitário, sendo que essa implementação será para prosseguir em 2017.

### 7.3 CRONOGRAMA

Apresenta-se a seguir o cronograma das atividades referidas no ponto anterior:

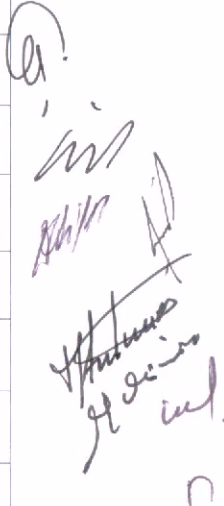
Handwritten notes and signatures in the top right corner, including a circled 'a' and several illegible signatures.

CRONOGRAMA 2017

ATIVIDADES	OBJETIVOS	PARCERIAS	ANO 2017													
			Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.		
Atendimento de Ação Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Acompanhamento integrado a famílias (informação, orientação, aconselhamento e encaminhamento);</li> <li>▲ Sinalizar / diagnosticar novas situações problema;</li> <li>▲ Orientações diversas</li> </ul>		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ações Sócio-educativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Aquisição de competências no desenvolvimento de tarefas básicas relacionadas com organização/gestão da vida diária;</li> </ul>		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ações de Formação/Informação/Sensibilização	<ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Intervir para uma mudança de atitudes e comportamentos, promovendo o desenvolvimento pessoal e social</li> </ul>						✓								✓	
Ações de Dinamização	<ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Estimular a responsabilidade do exercício da cidadania num espaço ocupacional</li> </ul>		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Banco de ajudas técnicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Empréstimo (camas articuladas, cadeiras de rodas, andadores, tripés, canadianas) a pessoas de poucos recursos</li> </ul>		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Subsídios Eventuais	<ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Visa dar resposta a situações de carência económica emergentes (despesas de medicação, transportes, consultas, renda de habitação bens alimentares, produtos de puericultura,...)</li> </ul>		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

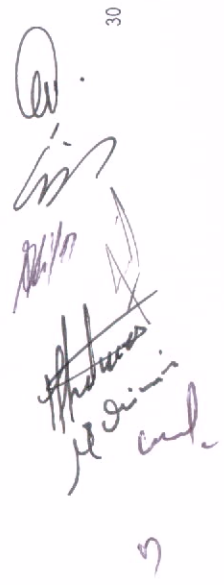
*Handwritten notes and signatures:*  
 Ali:  
 mi  
 Miki  
 H. Martins  
 J. J. J. J.  
 Conf.

Cuidados de higiene	▶ Possibilidade de acesso aos serviços de balneário e lavanderia às pessoas a viver em condições sociais desfavoráveis e desprovidas destes serviços		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Banco de Recursos	▶ Apoio ao nível de bens e produtos a famílias de baixos recursos económicos e/ou situações pontuais de emergência	Colaboração de várias entidades / empresas	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Campanhas de angariação	▶ Angariação e recolha de bens e produtos, junto de entidades / empresas, destinado ao apoio das famílias mais carenciadas e para a atribuição de géneros alimentares, roupa e brinquedos a famílias carenciadas na época natalícia	Colaboração de várias entidades / empresas	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Vendas Soltas	▶ Angariação de fundos para aquisição de bens de primeira necessidade (alimentares)	Colaboração de várias entidades / empresas	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Contratos Emprego-Inserção+ (CEI+)	▶ Integração de desempregados beneficiários de rendimento social de inserção em trabalho socialmente útil.	Instituto de Emprego e Formação Profissional	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Trabalho em articulação	▶ Encaminhamento / tratamento de beneficiários dependentes de drogas ou alcóolicos.	EID "Soltar Amarras"	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Participação em Ações de Formação	▶ Aquisição de competências e conhecimentos relacionados com a área de intervenção		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓


  
 29

Gestão de Stock's	<p>▶ Introdução de entradas e saídas de produtos do Banco de Recursos no Programa informático para maior controlo</p>		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Organização/atualização de ficheiro e processos de utentes	<p>▶ Organização e gestão de informação</p>		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Implementação do Sistema da Qualidade do Processo	<p>▶ Melhoramento dos procedimentos internos de trabalho da Equipa</p>		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

30


  
 [Illegible handwritten text]

## 8. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Embora em 2016 não tenha havido grandes avanços nesta área, devido à circunstância de a gestora da qualidade ter centrado os seus esforços na conclusão do projeto de requalificação das instalações, em 2017 envidaremos todos os esforços para continuar a implementar o Sistema de Gestão de Qualidade em conformidade com a nova norma ISO 9001:2015, propondo-nos levar a cabo as intervenções/ações que se elencam a seguir, divididas em três áreas:

### 1. Sistema de Qualidade - Geral

- Prosseguir com a Revisão do Manual da Qualidade, tendo em conta a atualização da nova norma ISO 9001:2015;
- Atualizar o Plano Estratégico da Instituição, o Programa Anual e os Objetivos da Qualidade para 2017 e o Painel de Indicadores;
- Redefinir as metas do Painel de Indicadores com a Gestão de Topo;
- Elaborar o Plano de Comunicação Interna para 2017;
- Agilizar o procedimento de Gestão da Melhoria, diminuindo o tempo de resposta (correção e/ou prevenção) às reclamações, não conformidades e sugestões;
- Realizar reuniões regulares com os responsáveis das respostas sociais e com a gestão financeira, para discutir e avaliar o valor orçamentado comparado com o custo real, de modo a obter um maior controlo dos gastos;
- Realizar balanços semestrais da implementação do Sistema de Qualidade;
- Efetuar nova auditoria interna e intentar realizar a auditoria de concessão até ao final do ano.

### 2. Processos (Respostas Sociais e restantes serviços de apoio)

- Continuar a melhorar os procedimentos nos diferentes processos, contribuindo para a organização e melhoria dos serviços/setores e para o aumento da satisfação dos utentes;
- Realizar auditorias internas aos diferentes processos, preparando os gestores dos processos e outros funcionários para futura auditoria de concessão;
- Realizar sessões de acompanhamento dos gestores de processo, bem como do tratamento de indicadores, monitorizando os dados;
- Melhorar os métodos de controlo de produtos de limpeza e lavandaria, reorganizando as instruções de trabalho de acordo com os novos espaços pós-obras;
- Melhorar o processo de Gestão de Recursos Humanos, nomeadamente ao nível da avaliação de desempenho, completando os manuais de funções e de acolhimento;
- Prosseguir com a implementação de “boas práticas” de Higiene e Segurança Alimentar nas atividades realizadas com idosos e crianças que impliquem a manipulação de alimentos;

*(Handwritten notes and signatures)*  
A  
B  
C  
D  
E  
F  
G  
H  
I  
J  
K  
L  
M  
N  
O  
P  
Q  
R  
S  
T  
U  
V  
W  
X  
Y  
Z  
?



- Continuar a implementar o controlo dos Equipamentos de Medição e Monitorização (EMM) da Instituição;
- Acompanhar o desempenho das empresas que realizam assistência de garantia aos equipamentos adquiridos no projeto de requalificação, analisando a viabilidade de efetuar contratos de manutenção com essas empresas.

### 3. Segurança

- Colaborar com o Delegado de Segurança na implementação de medidas internas relativas ao modo de atuação dos colaboradores perante um alerta ou situação de emergência;
- Elaborar flyer de acolhimento na área de segurança para os novos funcionários;
- Atualizar os organigramas de segurança e afixá-los junto às diferentes centrais de incêndio;
- Atualizar o Relatório de Medidas de Autoproteção, comunicando as alterações efetuadas à Autoridade Nacional de Proteção Civil;
- Realizar formação sobre o Plano de Segurança Interno, a ministrar anualmente a todos os colaboradores;
- Preparar os colaboradores para situações de emergência, realizando simulacros ao longo do ano;
- Elaborar instruções de trabalho relativas ao funcionamento do acesso às Instalações, distinguindo o período diurno do noturno;
- Realizar reuniões com os diferentes setores da Instituição, dando a conhecer as regras de funcionamento para as entradas e saídas do edifício;
- Criar, em suporte de papel, um cartão para os visitantes, procedendo ao registo da respetiva entrada e saída sempre que ocorram.

Todas as ações apresentadas farão parte do Programa Anual da Qualidade, dos Objetivos da Qualidade e do Sistema de Controlo Interno, pretendendo-se que as mesmas, em 2017, promovam a interação e o envolvimento de todos os intervenientes em prol da melhoria do bem-estar e da satisfação dos utentes.

## 9. OUTROS PROJETOS

### 9.1 PROGRAMA DE EMERGÊNCIA ALIMENTAR (PEA) – CANTINA SOCIAL

A Cantina Social funciona desde 2012 no âmbito de um Protocolo de Cooperação com o Instituto de Segurança Social, I.P./Centro Distrital de Aveiro, visando fornecer, gratuitamente ou a preço simbólico, refeições (almoço e/ou jantar) a pessoas carenciadas do nosso concelho.

No ano de 2016 esse Protocolo foi sendo sucessivamente renovado por períodos de 3 meses, esperando-se que se mantenha em 2017, já que as necessidades a que procura responder certamente se manterão.



Neste momento, e após apresentação de contestação à apreciação feita, aguardamos o resultado definitivo dessa candidatura, que, a ser financiada permitirá relançar em 2017 o nosso Projeto "Ponto Final", de combate à violência doméstica na área do município.

Se não obtivermos financiamento através desta candidatura, a outra ou outras, desde que abram, subteremos o Projeto em questão, tanto mais que há intenção da Secretaria de Estado para a Cidadania e a Igualdade de assinar com a Câmara Municipal de Oliveira de Azeméis e várias outras entidades, entre as quais a nossa Santa Casa, um "Protocolo para uma Estratégia de Combate à Violência Doméstica e de Género" em que a operacionalização do grosso das ações no terreno compete à nossa Instituição.

#### 9.4 VOLUNTARIADO

Reconhecendo que, neste campo, em 2016 as coisas não correram como previsto, continua a ser nosso propósito, em 2017, incentivar e fomentar a prática do voluntariado na Instituição por pessoas da comunidade que, de forma livre, desinteressada e responsável, se disponibilizem para, em função das suas aptidões naturais e da sua formação profissional ou outra, colaborar nas diversas facetas da vida da Santa Casa, designadamente ao nível da Animação e do contato direto e pessoal com os utentes.

Tudo será feito, naturalmente, dentro do enquadramento legal vigente, designadamente a Lei nº71/98, de 3 de novembro, que estabelece as bases do enquadramento jurídico do voluntariado, o Dec. Lei nº 389/99, de 30 de setembro, que regulamenta aquela lei, e o Dec. Lei nº. 40/89, de 12 de fevereiro, que institui o seguro social obrigatório.

#### 10. CULTO

Procuraremos, em 2017, dar cumprimento aos Estatutos também na parte referente à atividade espiritual e religiosa (artº.4º), embora a não existência de um capelão privativo dificulte essa tarefa, pese embora toda a boa vontade do pároco e dos diáconos e leigos colaboradores da paróquia.

Ainda nesse âmbito, procuraremos que o maior número possível de irmãos participe na Procissão do Triunfo, enquadrada nas Festas em honra de Nossa Senhora da La-Salette, a realizar em Agosto na nossa cidade.

#### 11. COMUNICAÇÃO E IMAGEM

É fundamental para o futuro da nossa Instituição que a mesma tenha na comunidade uma boa imagem. E uma das formas de o conseguir é revelar ao público, interno e externo, todas as atividades que se realizam aqui, apostando numa comunicação fácil e prática. Desta forma, informar continuará, naturalmente, em 2017 a ser uma prioridade, o que deverá ser feito através dos seguintes meios:

### 11.1 BOLETIM

O boletim da Instituição – que procuraremos manter com periodicidade semestral - continuará em 2017 a ser um meio privilegiado de divulgação de informações relativas às atividades e eventos da Instituição, mas também uma forma de melhor dar a conhecer os setores e os serviços desta Santa Casa. Procuraremos que cumpra também o seu papel formativo através da inclusão de matérias que concorram para esse desiderato.

### 11.2 PÁGINA DA INTERNET

O "sítio" da Misericórdia será também um sistema dinâmico de divulgação da História, dos serviços e das atividades da Santa Casa, permitindo aos cibernautas aceder a informação útil relativa à Instituição e aos eventos promovidos por ela. Em 2017 continuaremos a apostar na melhoria da sua apresentação/imagem e a atualizar os conteúdos, embora a tarefa não seja fácil, porque trabalhamos exclusivamente com a chamada "prata da casa", já absorvida pelas suas tarefas diárias.

### 11.3 FACEBOOK

A Misericórdia aposta também nas redes sociais para obter uma maior adesão do público às suas iniciativas e colher o "feedback" dos cibernautas. Nessa medida, o Facebook continuará em 2017 a ser utilizado como um suporte de comunicação, procurando-se estar atento às críticas construtivas no sentido da sua melhoria.

### 11.4 COMUNICAÇÃO SOCIAL

Um bom e sadio relacionamento com a comunicação social local continuará a ser em 2017 uma prioridade, pelo que continuaremos a apostar no envio de notas e comunicados à imprensa e rádio que permitam aos respetivos colaboradores tratar, e com acerto, os assuntos relacionados com a nossa Instituição. De resto, estaremos sempre recetivos aos mesmos nas nossas instalações e iniciativas.

### 11.5 ARQUIVO FOTOGRÁFICO/ VÍDEO

Dada a importância do registo dos eventos, não só como forma de divulgação, mas também como forma de manter testemunhos para a posteridade no que diz respeito à história da Instituição, prosseguiremos com o trabalho de recolha de imagens para arquivo.

al.

Wm  
Bela  
H. Almeida  
H. Almeida  
H. Almeida  
m

## 12. RELAÇÕES COM OUTRAS INSTITUIÇÕES

Em 2017 manteremos o bom relacionamento que a Instituição tem vindo a manter ao longo dos anos não só com a União das Misericórdias e as demais Misericórdias, sobretudo as do distrito de Aveiro, mas também com todas as instituições de solidariedade social, principalmente as do nosso concelho.

Mais especificamente continuará a Misericórdia a desempenhar o seu papel na gestão da Fundação Manuel Brandão, bem como no Núcleo Executivo da Rede Social Concelhia, esperando-se que a colaboração com a Câmara Municipal continue, como até aqui tem acontecido, muito para além da Rede Social.

Também a colaboração com a Segurança Social, através do Centro Distrital de Aveiro do Instituto da Segurança Social, deverá merecer sempre o melhor empenho, já que se trata do maior e mais importante parceiro da Instituição. Nesse aspeto, cabe referir, como se disse atrás, que não sabemos ainda se o Programa de Emergência Alimentar – Cantinas Sociais continuará em 2017, devendo a Santa Casa prosseguir, ainda que noutros moldes, com a Cantina Social caso o governo decida não prolongar a vigência daquele Programa para além do corrente ano.

A colaboração com alguns estabelecimentos de ensino secundário, como os Agrupamentos de Escolas Ferreira de Castro e Soares de Basto, e superior (por exemplo, a Escola Superior de Enfermagem da Cruz Vermelha Portuguesa de Oliveira de Azeméis, a Universidade Aveiro e a Escola Superior de Educação de Coimbra), no âmbito da formação dos seus alunos em contexto de trabalho, continuará a ser para nós uma prioridade, o mesmo podendo dizer-se da colaboração com a Direção-Geral de Reinserção Social e dos Serviços Prisionais no que concerne ao cumprimento, na Instituição, de injunções e de medidas punitivas, designadamente de trabalho a favor da comunidade, decretadas pelos tribunais relativamente a alguns arguidos.

Numa outra vertente, no âmbito do Projeto “Gerir para a Igualdade”, a nossa Santa Casa continuará em 2017 a estabelecer acordos e parcerias com empresas/serviços de variados setores – saúde, medicina dentária, nutrição, recreio e lazer, reparação de automóveis, estética, etc. – tendo em vista o benefício dos/as colaboradores/as e utentes da Instituição e a sua satisfação e bem-estar.

## 13. CONCLUSÃO

Este é, pois, em traços gerais, o conjunto de atividades e iniciativas que a Mesa Administrativa pensa que a nossa Santa Casa da Misericórdia deve levar a cabo em 2017.

É óbvio que, para realizar o que propomos, sobretudo em termos de prosseguir com algumas obras de melhoria das instalações e respetivo apetrechamento, é indispensável a boa vontade e o empenho de todos, a começar pelos técnicos/as e demais funcionários/as da Instituição, a quem, aqui, mais uma vez, fazemos um apelo – que não temos dúvidas de que será correspondido pela grande maioria – no sentido da sua atuação empenhada, competente e profissional, pese embora continuarmos a não poder retribuí-los/as na justa medida

