

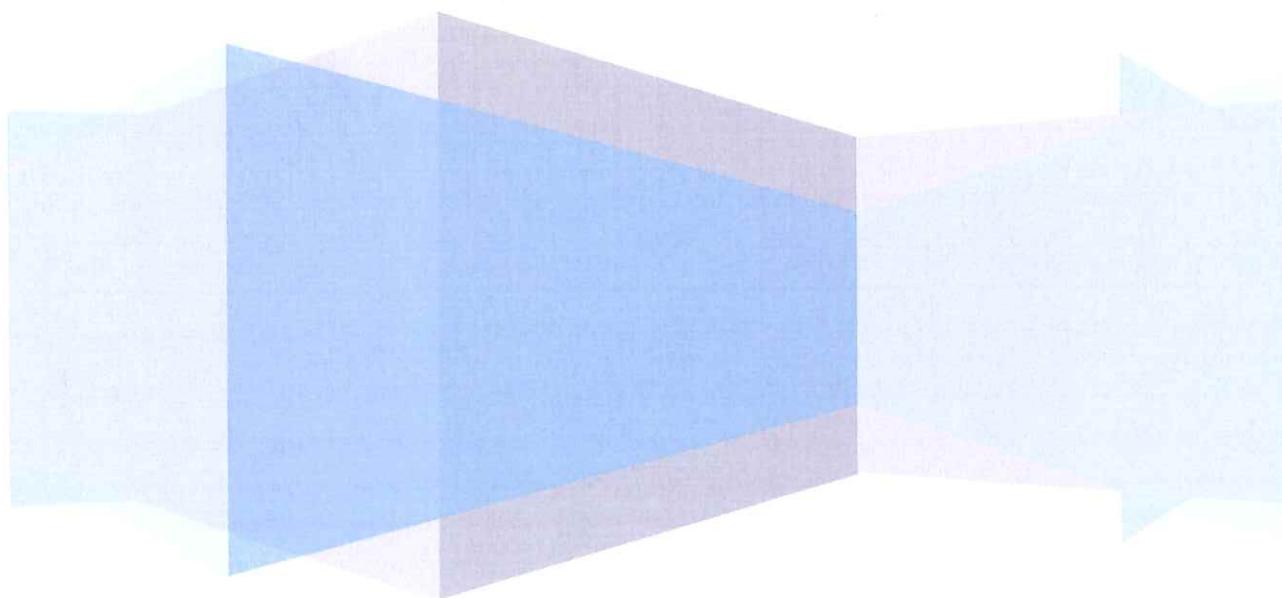


**SANTA CASA DA MISERICORDIA**  
**Oliveira de Azeméis**

*al.*  
*M. J. S. V.*  
*M. J. S. V.*  
*19*

# **RELATÓRIO DE ATIVIDADES**

## **2019**





## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2019

### Índice

1. INTRODUÇÃO .....	3
A – Aspetos Gerais .....	3
B – Perspetivas Futuras .....	6
2. RESPOSTAS SOCIAIS PARA IDOSOS .....	9
2.1 Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (Lar Social) .....	9
2.2 Centro de Dia .....	11
2.3 Residencial “César de Pinho” .....	13
2.4 Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) .....	14
2.5 Animação Sociocultural .....	16
3. INFANTÁRIO (Ano Letivo 2018/2019) .....	20
3.1 Creche .....	20
3.2 Pré-Escolar .....	21
3.3 Atividades Desenvolvidas .....	22
3.4 Grau de Satisfação .....	24
4. CENTRO COMUNITÁRIO “SER FAMÍLIA” .....	24
4.1 Aspetos Gerais .....	24
4.2 Principais Atividades Levadas a Cabo em 2019 .....	25
5. EQUIPA DE INTERVENÇÃO DIRETA “SOLTAR AMARRAS” .....	34
5.1 Dados Gerais .....	34
5.2 Parcerias .....	36
5.3 Atividades Desenvolvidas em 2019 .....	36
6. PROGRAMA DE EMERGÊNCIA ALIMENTAR (PEA) – CANTINA SOCIAL .....	40
7. CENTRO DE FORMAÇÃO .....	40
7.1 Formação Própria .....	41
7.2 Formação Ministrada por Outras Entidades .....	41
8. RECURSOS HUMANOS .....	42
9. PROJETOS DIVERSOS .....	43
9.1 “Gerir para a Igualdade” .....	43
9.2 Protocolo para uma Estratégia de Combate à Violência Doméstica e de Género .....	45
9.3 “Eu Tenho Memória... Eu Sou Capaz” .....	45
10. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE .....	46
11. FUNDAÇÃO MANUEL BRANDÃO .....	48
12. DONATIVOS .....	49
13. OFERTAS .....	50
14. RELACIONAMENTO COM OUTRAS INSTITUIÇÕES .....	50
15. COMUNICAÇÃO E IMAGEM .....	52
16. AGRADECIMENTOS .....	52
17. NOTA FINAL .....	53

at -  
- Pro. Pinho  
cap.  
M. M. M.  
A. A. A.  
es



Handwritten notes and signatures in the top right corner, including a circled 'e', 'P. B. in 2', 'H. esp.', 'Abh/116', and several illegible signatures.

## 1. INTRODUÇÃO

### A – Aspetos Gerais

Mais tardiamente do que o habitual, devido ao surto epidémico que nos afflige desde março último, a Mesa Administrativa, dando cumprimento à lei e ao Compromisso da nossa Santa Casa da Misericórdia, vem, de novo, dar conta aos Irmãos, e à própria comunidade, das atividades mais relevantes levadas a cabo no último ano, ou seja, 2019.

Tal como fizemos em relação aos anos anteriores, também agora procurámos que este Relatório fosse relativamente sucinto, ainda que focando, esperamos, todos os aspetos da vida da Instituição. De resto, e como prometido no editorial do primeiro número do nosso “Boletim” publicado após a tomada de posse dos atuais corpos sociais, temo-nos servido das páginas desse mesmo “Boletim” para, cumprindo, aliás, o desiderato do seu fundador, “dar a conhecer a vida da nossa Misericórdia aos Irmãos e a todos os Oliveirenses”.

Assim sendo, este Relatório, pelo menos em alguns aspetos, não conterà propriamente grandes novidades, isto naturalmente para aqueles que se deram ao trabalho de folhear o último número publicado, o de julho passado, onde demos conta das várias realizações levadas a cabo ao longo do semestre correspondente.

A vida da Instituição decorreu em 2019 sem sobressaltos, havendo, no entanto, a realçar que este foi o último ano do quadriénio para que foram eleitos os corpos sociais em exercício. Certo é que para a Assembleia Geral Eleitoral convocada para o dia 26 de dezembro de 2018 não surgiu qualquer lista, pelo que, de acordo com o Compromisso em vigor, continuaram os mesmos em exercício até à tomada de posse dos corpos sociais que vieram a ser eleitos na nova Assembleia Geral Eleitoral que teve lugar no dia 26 de julho de 2019, corpos sociais constituídos em grande parte por irmãos que já faziam parte dos órgãos sociais anteriores.

De resto, a Mesa Administrativa procurou, numa linha de continuidade, por um lado, dar resposta adequada e atempada às solicitações do dia a dia da Instituição e, por outro, executar algumas melhorias – ou, pelo menos, que assim considerou – quer ao nível dos equipamentos quer ao nível do funcionamento da estrutura.



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2019

Foi nessa perspetiva que se procedeu, além de outras obras, aquisições e melhoramentos de menor monta, aos seguintes, indicando-se também o respetivo custo:

- Três viaturas ligeiras marca Renault para o S.A.D.....€ 40.164,96
- Pavimentação e reparação do parque de estacionamento e acessos .....€ 30.759,02
- Trabalhos de construção civil na zona dos caixotes do lixo .....€ 5.178,79
- Divisórias e estantes para o Infantário.....€ 4.277,64
- Estantes para a biblioteca da ERPI.....€ 3.784,50
- Marmita para a cozinha .....€ 3.720,03
- Aparelhos de ar condicionado para a E.I.D e C.C.....€ 3.339,43
- Camas articuladas para a Residencial César de Pinho.....€ 2.392,11

Para fazer face a esses (e aos demais) encargos contámos com as fontes de receita que têm habitualmente sido o sustentáculo económico da Instituição e que as Contas do Exercício de 2019 espelham.

Aqui referiremos apenas alguns itens mais significativos, não, em alguns casos, pela sua grandeza em termos de números, mas pelo seu significado.

É o que acontece, por exemplo, com os donativos em numerário, que, ao contrário do que ocorre noutras instituições congéneres, têm tido um peso pouco significativo nas nossas receitas, sendo que, em 2019, tiveram, em relação a 2018, uma diminuição (de € 11.177,00 em 2018 para € 10.311,50 em 2019).

No que diz respeito aos donativos em espécie, os mesmos tiveram uma significativa redução (de € 36.400,81 em 2018 para € 19.219,85 em 2019) continuando, no entanto, a maior fatia a caber à Lactogal, com € 9.834,77. (Os números, em concreto, constam do ponto 12. deste Relatório).

Relativamente às diversas respostas sociais, há a referir, muito sucintamente, que a ERPI, contrariamente ao ano anterior - em que apresentou um resultado positivo em € 35.362,31 - este ano teve um resultado negativo de € 12.234,38. Este resultado provém, essencialmente, do aumento dos custos com o pessoal.

ee  
192-  
comp.  
10/1/18  
19



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2019

O Centro de Dia apresentou um resultado positivo (€ 4.516,27), felizmente superior ao do ano anterior (mais € 1.597,52).

No que diz respeito ao Infantário, o Pré-Escolar apresentou um resultado negativo de € 10.845,15, o que representou uma melhoria de € 11.049,82 relativamente a 2018, ano em que o resultado foi negativo em € 21.894,97. Já a Creche apresentou resultado positivo (€ 741,90), o que representa uma recuperação de € 39.130,49 €. Estes resultados ficaram a dever-se, essencialmente, ao aumento do número de crianças a frequentar o Infantário.

O SAD continuou a apresentar resultado positivo (€ 24.055,38), embora consideravelmente inferior ao do ano anterior (€ 50.701,87). Esta diferença deve-se sobretudo ao aumento dos custos com o pessoal (mais € 31.339,86).

Quanto à Residencial César de Pinho, contabilisticamente tivemos um resultado positivo de € 177.494,48, o que representa uma melhoria de € 6.981,13 relativamente a 2018. Este resultado deve-se essencialmente ao aumento do número de utentes.

As respostas sociais Equipa de Intervenção Direta "Soltar Amarras" e Centro Comunitário "Ser Família" apresentaram, como sempre deverá acontecer, dado o seu estatuto, resultados negativos (€ 8.163,20 e € 40.048,17, respetivamente). No entanto, enquanto que, em relação a 2018, a Equipa de Intervenção Direta "Soltar Amarras" melhorou o seu resultado negativo em € 11.970,41, o Centro Comunitário "Ser Família" agravou o seu resultado, também negativo, em € 13.645,41.

No que diz respeito ao Centro de Formação, o mesmo apresentou resultado negativo no valor de € 1.233,47, o que representa uma melhoria de € 3.767,40 relativamente a 2018. Tal melhoria deveu-se, essencialmente, ao aumento dos valores recebidos pela cedência do espaço a terceiros.

Foi assim que, embora levando em conta também os valores de outras rubricas, o exercício de 2019 terminou com o resultado positivo de € 201.107,79, revelando uma diminuição relativamente ao ano de 2018, em que o resultado (positivo) foi de € 239.274,94. Este resultado líquido apurado no exercício será transferido para a conta de Resultados Transitados.

Quanto a **atividades culturais**, anota-se que no dia 11 de fevereiro o novo pároco de Oliveira de Azeméis, Pe. José Manuel Lima, achou por bem celebrar na Capela da nossa Instituição a missa paroquial do Dia Mundial do Doente, tendo participado na mesma, além de



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2019

elementos dos corpos sociais, utentes e colaboradores, diversos ministros da comunhão, vários elementos do coro litúrgico paroquial e algumas pessoas da comunidade.

Em cumprimento do que prescrevem os Estatutos da Irmandade, assinalámos a 31 de maio, dia da festa litúrgica da Visitação da Nossa Senhora, o dia da Padroeira das Santas Casas da Misericórdia, participando na celebração que o Secretariado Regional de Aveiro da UMP levou a cabo em Aveiro com a participação de quase todas as Misericórdias do distrito.

Em 5 de junho, cumprindo igualmente os Estatutos, promoveu a Mesa Administrativa a celebração, na Capela da Instituição, de uma missa de sufrágio pelos irmãos, funcionários e beneméritos falecidos no decorrer do ano anterior.

No dia 11 de agosto, a nossa Irmandade, tal como vem acontecendo de alguns anos a esta parte, participou na Procissão do Triunfo integrada nas festas em honra da Nossa Senhora de La-Salette, ficando aqui, mais uma vez, o apelo a que mais irmãos manifestem a sua disponibilidade para passarem a participar nesta cerimónia religiosa.

Também como habitualmente, em 26 de outubro comemorámos o aniversário da Instituição, neste ano o 128º, não esquecendo, na parte religiosa dessa comemoração, o sufrágio dos fundadores e beneméritos falecidos.

Por fim, refira-se que, durante o ano de 2019, entraram para a Irmandade 2 novos irmãos, faleceram 13 e foi anulada a inscrição de 38 por falta de pagamento de quotas, pelo que o total de irmãos, em 31.12.2019, era de 282, tendo 183 pago a quota desse ano.

### **B – Perspetivas Futuras**

Entre o final de 2019 e o momento em que elaboramos este Relatório ocorreu uma circunstância deveras significativa que obriga os cidadãos, as famílias, as empresas/instituições e os próprios Estados a perspetivarem as coisas, em geral, e a economia, em particular, de uma forma completamente diferente daquela que seria a forma de o fazer naquela altura.

Referimo-nos, como é óbvio para todos, aos desafios inesperados que a rápida disseminação do novo coronavírus (SARS CoV-2) e da patologia que o mesmo provoca, a COVID-19, veio colocar à economia mundial e a todos os seus operadores neste tempo de globalização em que já não há crises localizadas, porque, na realidade, todas as economias são altamente

Handwritten notes and signatures in the top right corner, including a circled '00' and several illegible signatures.



interdependentes e nenhuma empresa ou instituição depende de si própria ou apenas das que lhe estão mais próximas.

No que à nossa Instituição diz respeito, logo em fevereiro, seguindo as orientações da Direção Geral de Saúde (DGS), então ainda direcionadas para as empresas em geral, formalizámos um “Plano de Contingência” destinado, essencialmente, a três coisas: consciencializar os funcionários e os utentes da necessidade imperiosa de se tomarem medidas (de carácter individual e, também, de grupo) indispensáveis para enfrentar com êxito a pandemia que se aproximava, adquirir produtos e bens que se adivinhavam necessários para enfrentar o ataque do vírus e estabelecer vias de circulação e locais de isolamento para o caso de alguém, na Instituição, ser infetado. Concomitantemente, foi dada a indispensável formação aos colaboradores e sensibilizados os utentes para a nova realidade.

No dia 8 de março suspendemos as visitas à ERPI e à Residencial e limitámos às estritamente necessárias as saídas dos respetivos ocupantes, sendo que, no dia 16 seguinte, por ordem governamental, encerraram o Centro de Dia e o Infantário, situação em que aquela resposta ainda se encontra, tendo esta última reaberto em 18 de maio (Creche) e 1 de junho (Pré-Escolar).

Paralelamente, para defesa dos colaboradores e dos próprios utentes, passaram aqueles a usar, no desempenho das suas funções nos diversos serviços, na ERPI, na Residencial, no SAD e nas demais respostas sociais em funcionamento (Centro Comunitário, Equipa de Intervenção Direta e Cantina Social), EPI adequados, desde a simples máscara cirúrgica ou viseira nos casos de (suposto) menor risco, ao fato de proteção completo nas situações mais problemáticas.

Em complemento, e no sentido de minimizar o risco de introdução do vírus na ERPI e na Residencial, conseguiu-se que, nos meses de abril e maio, os funcionários em contato direto e diário com os utentes ficassem a pernoitar durante sete dias seguidos na Instituição.

Em todo o caso, pode dizer-se que, dentro destes condicionalismos, a Instituição tem vindo a operar com normalidade, até porque, apesar dos mencionados encerramentos, a Segurança Social continuou a pagar as participações devidas, o que foi muito importante sobretudo no que se refere ao Infantário.

Mas, como é óbvio, todas essas medidas – e outras que não mencionamos para não tornar o documento enfadonho – tiveram, e têm, o seu custo financeiro, podendo referir-se, a título de exemplo, que em março, abril e maio deste ano, comparativamente com os mesmos meses de



le  
Moz: i  
Moz  
Moz  
Moz  
Moz

2019, faturámos menos € 9.677,11 nas mensalidades do Centro de Dia, menos € 19.142,58 nas da Creche e menos € 15.604,25 nas do Pré-Escolar.

Por outro lado, até 31 de maio, despendemos em EPI e produtos de desinfeção o montante de € 9.978,22.

Relativamente a encargos com os colaboradores, podemos referir, também a título exemplificativo, que o trabalho suplementar prestado nos meses de março, abril e maio de 2019 custou à Instituição o montante global de € 2.879,47 e o mesmo trabalho prestado em idênticos meses deste ano custou € 15.193,78, ou seja, mais € 12.314,31. A esta verba acresce ainda a de € 10.321,36 relativa a um "prémio de disponibilidade" instituído para incentivar os colaboradores a adotarem o já referido esquema de permanência de sete dias seguidos na ERPI e na Residencial em abril e maio.

Mas o problema não estará no que gastámos. Estará, sim, provavelmente, no que virá a ser necessário despende num futuro que, efetivamente, não se antevê risonho. Oxalá nos enganemos e que seja possível salvaguardar a saúde e a vida dos nossos utentes e colaboradores sem a Instituição entrar em rutura financeira. Porque é bom que os Irmãos tenham consciência de que a Santa Casa nem sequer é possuidora de um património imobiliário que permita encarar o futuro com o à vontade com que outras, felizmente, o fazem. Porque, quanto à generosidade, é o que temos vindo a constatar: de ano para ano minguam os números...

Mas vamos para esse futuro com serenidade e convictos de que, com a colaboração de todos, a começar, naturalmente, pelo Estado, havemos de chegar a bom porto.

E, feito este introito, passamos a abordar resumidamente o trabalho desenvolvido no ano transato nas diversas áreas de atuação desta Santa Casa da Misericórdia de Oliveira de Azeméis, começando pelas respostas sociais para os idosos:



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2019

*(Handwritten notes and signatures)*

### 2. RESPOSTAS SOCIAIS PARA IDOSOS

#### 2.1 Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (Lar Social)

Das várias respostas sociais que a nossa Instituição dinamizou em 2019 esta continuou a ser uma das mais relevantes, ou mesmo a mais relevante.

Em conformidade com o Acordo de Cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social, IP/Centro Distrital de Aveiro, a capacidade do equipamento (80 lugares) é igual ao número de utentes abrangidos por aquele Acordo, obrigando-se a Instituição a reservar 8 vagas (10% do total) para serem preenchidas por indicação dos serviços do referido Centro.

Durante o ano de 2019 a resposta social em causa teve a ocupação que consta da tabela seguinte, e isto considerando, por um lado, o último dia de cada mês e, por outro, a estatística mensal oficial (em que os óbitos e desistências só relevam para o mês seguinte):

Tabela - População residente na ERPI em 2019, por meses

Mês	Nº Utentes	Desistências	Admissões	Falecimentos
Janeiro de 2019	80 (80 em 2018)	0	0	0
Fevereiro de 2019	80 (80 em 2018)	0	0	3
Março de 2019	80 (80 em 2018)	0	3	2
Abril de 2019	80 (80 em 2018)	0	1	1
Maio de 2019	80 (80 em 2018)	0	2	2
Junho de 2019	80 (80 em 2018)	0	2	2
Julho de 2019	80 (80 em 2018)	0	2	1
Agosto de 2019	80 (80 em 2018)	0	1	0
Setembro de 2019	80 (80 em 2018)	0	0	1
Outubro de 2019	80 (80 em 2018)	0	1	2
Novembro de 2019	79 (80 em 2018)	0	2	1
Dezembro de 2019	80 (80 em 2018)	0	1	0

Como se constata na Tabela acima, o equipamento esteve todo o ano com a lotação completa, havendo sempre candidatos em lista de espera.

Em 31.12.2019 a estrutura albergava, assim, 80 clientes/utentes, sendo que, nessa data, a distribuição por sexos e classes etárias era a seguinte:



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2019

*Handwritten notes:*  
 @)  
 902: -  
 coop.  
 10/11/16  
 13/11/16  
 19

Tabela: Caracterização da população residente a 31.12.2019 – IDADE E SEXO

Classe etária	Homens	Mulheres	Total
50-59 anos	0	0	0
60-64 anos	1	4	5
65-69 anos	1	0	1
70-74 anos	3	4	7
75-79 anos	4	8	12
80-84 anos	6	12	18
85 – 89 anos	7	13	20
90-94 anos	3	9	13
95-99 anos	4	0	4
≥100 anos	0	1	1
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>51</b>	<b>80</b>

Verifica-se, pois, que a maioria dos utentes era do sexo feminino (51, contra 29 homens) e que a maioria (56) tinha idade igual ou superior a 80 anos, sendo que, nessa maioria, o mesmo sexo feminino era predominante (35).

No que concerne à autonomia/dependência dos utentes, e com referência à mesma data, a situação era a seguinte:

Tabela: Caracterização da população residente a 31.12.2019 - DEPENDÊNCIA

Dependência	Homens	Mulheres	Total
Utentes Autónomos	8	9	17
Utentes Parcialmente Autónomos	7	15	22
Utentes Dependentes	10	15	25
Utentes Grandes Dependentes	4	12	16
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>51</b>	<b>80</b>

Ao analisar esta Tabela verificamos que esta resposta social continuou a ter, em 2019, um elevado número de utentes/clientes dependentes, o que se traduziu num acrescido esforço, inclusive financeiro, visto que se tornaram necessários mais recursos humanos para satisfazer as suas necessidades básicas. As ajudas concretizam-se, essencialmente, em aspetos tão distintos como a alimentação, a higiene pessoal, a mobilidade, a utilização de instalações sanitárias, a mudança de roupa e a medicação, ou seja, em praticamente todos os aspetos da vivência diária. Daí, também, naturalmente, o aumento do custo médio/utente nesta resposta social.



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2019

### 2.2 Centro de Dia

No âmbito do Acordo de Cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social, I.P. - Centro Distrital de Aveiro, é de 20 utentes o número de utentes subsidiados, ainda que a capacidade da resposta seja o dobro (40 utentes).

Por isso, o número total de utentes, ao longo do ano, foi sempre superior ao número de protocolados, chegando, em fevereiro, aos 28, como pode constatar-se na Tabela, que se segue e que mostra a distribuição mensal verificada ao longo do ano, considerando, todavia, que as desistências, óbitos e transferências só relevam para o mês seguinte àquele em que ocorrem e que só quanto aos utentes subsidiados é que se faz, na tabela, a contabilização das desistências, admissões e falecimentos:

Tabela - Nº de clientes/utentes que frequentaram a resposta social Centro de Dia no ano de 2019, por meses

Mês	Nº utentes subsidiados/ Nº utentes não subsidiados	Desistências	Admissões	Falecimentos	Transferência para outra resposta
Janeiro de 2019	20 + 4 (20+2em 2018)	0	0	0	0
Fevereiro de 2019	20 + 8 (20+ 2 em 2018)	0	4	0	1
Março de 2019	20 + 6 (20+2 em 2018)	0	1	0	1
Abril de 2019	20 + 5 (20+3 em 2018)	0	0	0	1
Mai de 2019	20 + 6 (20+4 em 2018)	0	1	0	0
Junho de 2019	20 + 5 (20+3 em 2018)	1	0	0	0
Julho de 2019	20 + 4 (20+4 em 2018)	0	0	0	0
Agosto de 2019	20 + 5 (20+3 em 2018)	1	0	0	0
Setembro de 2019	20 + 5 (20+4 em 2018)	1	0	0	0
Outubro de 2019	20 + 4 (20+6em 2018)	0	0	0	0
Novembro de 2019	20 + 4 (20+4 em 2018)	1	1	0	0
Dezembro de 2019	20 + 4 (20+4 em 2018)	0	0	0	0

A 31.12.2019, o Centro de Dia tinha 24 clientes/utentes, distribuídos, quanto ao sexo e às classes etárias, da seguinte forma:

Tabela: Caracterização da população residente a 31.12.2018 – IDADE E SEXO

Classe etária	Homens	Mulheres	Total
50-59 anos	3	0	3
60-64 Anos	2	1	3
65-69 anos	0	1	2
70-74 anos	0	3	3
75-79 anos	0	2	2
80-84 anos	1	4	5
85-89 anos	0	6	6
90-94 anos	0	0	0
95-99 anos	0	1	1
Total	6	18	24



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2019

Verifica-se que, tal como na ERPI, também no Centro de Dia predominam as mulheres (18 em 24) e que, dos 24, a maioria (14) tinha idade igual ou superior a 75 anos, sendo, também nesse grupo, o sexo feminino o mais representado (13 em 14).

Com relação à autonomia/dependência dos utentes, tínhamos o seguinte quadro:

Tabela: Caracterização da população residente a 31.12.2019 - DEPENDÊNCIA

Dependência	Homens	Mulheres	Total
Utentes Autónomos	1	4	5
Utentes Parcialmente Autónomos	4	3	7
Utentes Dependentes	1	11	12
Utentes Grandes Dependentes	0	0	0

Em relação ao grau de dependência, verificamos que esta resposta, apesar de ser uma resposta exclusivamente diurna, apresentou um número elevado de utentes/clientes com algum grau de dependência (19), o que implicou a prestação de cuidados diferenciados e, naturalmente, mais dispendiosos. Daí, também, o constante aumento do custo médio/utente numa resposta social em que a comparticipação da Segurança Social é manifestamente baixa.

Relativamente ao grau de satisfação dos utentes destas duas respostas sociais (ERPI e Centro de Dia) há a referir que também em 2019, no âmbito da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade, foi efetuado o preenchimento do "Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação", tendo respondido 41 desses utentes.

Do conjunto de respostas sobressaem, como mais positivas, as referentes às instalações, com 71% a optar pelo "Satisfeito" e 27% pelo "Muito Satisfeito".

Os itens que mais se destacam na avaliação da satisfação dos utentes com opinião menos positiva são a alimentação, as atividades ocupacionais e os itens relativos aos colaboradores.

De facto, relativamente à alimentação, 20% dos respondentes optaram pela avaliação de "Nada Satisfeito", 34% pelo "Pouco Satisfeitos", 32% pela "Satisfeito" e 14% pelo "Muito Satisfeito".

Quanto às atividades ocupacionais, verifica-se que 2% da amostra optou pela avaliação de "Nada Satisfeito", 8,7% pelo "Pouco Satisfeito", 61% optou pela avaliação de "Satisfeito", 7,3% pela opção "Muito Satisfeito" e 21% dos inquiridos não exprimiram qualquer opinião.

Nos 3 itens do questionário relativos aos colaboradores verifica-se que 1,7% optaram pelo "Nada Satisfeito", 8,7% pelo "Pouco Satisfeito", 76,3% optaram por "Satisfeito", 10,4% por "Muito Satisfeito" e 2,9% não têm opinião.

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



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2019

Ainda assim, como se vê, apenas no que concerne à alimentação é que a maioria das opiniões não se fixa no "Satisfeito" e "Muito Satisfeito", graus que, em conjunto, obtêm apenas 46%, sendo suplantados pelo "Nada Satisfeito" e "Pouco Satisfeito", com 54%. Um aspeto que merece reflexão, naturalmente.

### 2.3 Residencial "César de Pinho"

A Residencial César de Pinho é, como se sabe, um equipamento social destinado a oferecer um acolhimento de qualidade a todas as pessoas, casais ou singulares, que disponham de um relativo desafogo financeiro, pois, como é sabido, não é contemplada com Protocolo de Cooperação com o Instituto da Segurança Social.

Através de 30 quartos e 3 *suites*, continuou a disponibilizar, em 2019, alojamento permanente ou temporário e a prestação de cuidados individualizados e personalizados adequados às necessidades das pessoas, contribuindo para a sua autonomia e melhor qualidade de vida.

A sua ocupação durante o referido ano foi a que se apresenta na tabela seguinte, tendo como referência o último dia de cada mês:

Tabela - Nº de clientes/utentes que frequentaram a Residencial no ano de 2019

Mês	Alojamento Temporário	Alojamento Permanente	Nº total de utentes
Janeiro	34	6	40 (38 em 2018)
Fevereiro	35	6	41 (38 em 2018)
Março	34	6	40 (39 em 2018)
Abril	35	6	41 (40 em 2018)
Mai	34	6	40 (40 em 2018)
Junho	33	6	39 (39 em 2018)
Julho	32	6	38 (39 em 2018)
Agosto	33	6	39 (40 em 2018)
Setembro	32	6	38 (39 em 2018)
Outubro	33	6	39 (40 em 2018)
Novembro	32	6	38 (39 em 2018)
Dezembro	33	6	39 (38 em 2018)

Verifica-se, assim, que, em 2019, a média de ocupação se apresentou relativamente estável e quase sempre no limite da capacidade máxima. De salientar o facto de, neste ano, se ter mantido a média máxima de utentes, sendo que, nos meses de fevereiro e abril se atingiram os 41 utentes.

Al.  
H. S. i. i.  
M. S. i. i.  
M. S. i. i.  
M. S. i. i.



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2019

No que concerne ao grau de satisfação dos utentes desta resposta, constata-se, na análise dos resultados das respostas ao questionário proposto, que se obtiveram apenas 22 respostas, sendo, aqui o aspeto mais positivo o da avaliação do trabalho dos colaboradores, com 45% de respostas de "Bom" e 55% de "Muito Bom".

Dos restantes itens avaliados – espaços, transportes, alimentação, atividades ocupacionais, etc. – o que obtém pontuações menos positivas é a alimentação, em que predomina o "Satisfeito" (com 58,5%), tendo o "Nada Satisfeito" a percentagem de 0,5%, o "Pouco Satisfeito" a de 13,6% e o "Muito Satisfeito" a pontuação de 27,2%.

### 2.4 Serviço de Apoio Domiciliário (S.A.D.)

A nossa Instituição tem em funcionamento, desde 1999, o Serviço de Apoio Domiciliário (S.A.D.), que, de acordo como Despacho Normativo nº 62/99, tem como principal objetivo a prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a pessoas, idosas ou não, quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades de vida diária.

O S.A.D. abrange um conjunto diversificado de serviços, que vão desde os cuidados de higiene/imagem e conforto pessoal, à confeção, transporte e fornecimento de refeições, incluindo dietas adequadas às necessidades do utente, acompanhamento/apoio nas refeições, passando pelo tratamento de roupa, pelo apoio/administração de medicação, pelo empréstimo/cedência de Ajudas Técnicas, pela arrumação e limpeza da habitação estritamente necessária à natureza do apoio a prestar e pela disponibilização de informação facilitadora do acesso a serviços da comunidade adequados à satisfação de outras necessidades.

O S.A.D. abrange ainda o serviço de apoio psicossocial, a aquisição de bens e serviços, atividades de animação e socialização, a orientação/accompanhamento em pequenas modificações nas casas dos utentes que permitam mais segurança e conforto a estes e melhor apoio em situações de emergência.

O serviço (diurno e noturno) estendeu-se em 2019 a 12 freguesias do concelho e foi garantido permanentemente (incluindo feriados e fins de semana) das 08H00 às 23H30, exceto

(2)

Adm. univ.  
resp.

Adm. univ.  
resp.

Adm. univ.  
resp.

Adm. univ.  
resp.





## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2019

Carnaval de Oliveira de Azeméis, na Desfolhada, na Festa de Aniversário da Instituição, na habitual Festa de Natal, entre outras. No entanto, a participação desses utentes foi relativamente reduzida, dadas as condições de saúde e mobilidade de grande parte deles.

No que respeita ao grau de satisfação dos utentes/clientes do S.A.D., ao questionário respetivo responderam 49 deles, verificando-se que, destes, a maioria (57%) considera "Muito Bom" o trabalho dos colaboradores e que 31% o considera "Bom".

A avaliação menos positiva centra-se, para os 33 que tiveram esse serviço contratualizado, na alimentação, com a maioria (57,5%) a optar pelo "Satisfaz", 21% pelo "Bom" e 6% pelo "Muito Bom". Insatisfeitos mostraram-se 15,5%.

### 2.5 Animação Sociocultural

A Animação Sociocultural é um serviço comum às respostas sociais ERPI, Centro de Dia e Residencial César de Pinho e, em parte, também ao Serviço de Apoio Domiciliário, sendo o trabalho de animação realizado essencialmente em grupo e, por isso, com uso de dinâmicas de grupo.

Relativamente a 2019, e tal como nos anos anteriores, o Plano Anual de Atividades foi elaborado por temas mensais, conforme se expressa no quadro seguinte, onde também consta o número de atividades planeadas para cada tema e, dessas, o número de atividades realizadas:

Tabela - Taxa de cumprimento anual das atividades planeadas (Meta  $\geq$  70%)

Mês	Tema	Nº Atividades Planeadas	Nº de Atividades Realizadas	%
Janeiro	As Janeiras	4	4	100%
Fevereiro	O Amor	7	7	100%
Março	A Árvore Poética	5	5	100%
Abril	25 Abril	4	3	75%
Maio	Rezar com Maria	5	4	80%
Junho	Festas Populares	4	5	125%
Julho	Sol e Mar	6	7	117%
Agosto	Aventura	4	1	25%
Setembro	As Colheitas	3	4	133%
Outubro	Coração Sénior	3	2	67%
Novembro	Pai Natal	4	4	100%
Dezembro	Espírito de Natal	7	3	43%
<b>Total em 2019:</b>		<b>56</b>	<b>49</b>	<b>87,5</b>



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2019

Como se constata, a taxa de realização das atividades foi de 87,5% em 2019, situando-se acima da meta pré-definida de  $\geq 70\%$ , ficando um pouco abaixo da taxa de cumprimento de 2018, que foi de 94,44% e onde o número de atividades planeadas foi de 54 e o das atividades realizadas de 51.

No quadro apresentado a seguir damos nota das diversas atividades levadas a cabo, algumas das quais não programadas, distinguindo entre as Atividades Intergeracionais e as Atividades com a Comunidade, umas e outras fundamentais num projeto de intervenção com idosos. De facto, enquanto estas os integram na comunidade, aquelas outras permitem à Infância conhecer e aprender brincando com os mais velhos e a estes retardar o aparecimento de patologias relacionadas com a idade, além de que o contato entre gerações desenvolve competências de socialização, estimula a atenção e o trabalho em equipa e permite ainda desenvolver os valores do respeito, da compreensão e da entreatajuda, assim como ultrapassar preconceitos que as crianças e jovens possam ter acerca da 3ª idade.

Tabela - Resumo das Atividades Intergeracionais e com a Comunidade em 2019

Mês	Atividades Intergeracionais	Atividades com a Comunidade
Janeiro	Cantar as Janeiras com as crianças do Infântário "Árvore dos Desejos para 2019" Jogo "A teia" Atelier "Corte e Costura"	Cantar as Janeiras Cantar as Janeiras - Atividade Interinstitucional Ida à Festa das Fogaças Atuação do grupo de Concertinas da Tuna da Universidade Sénior de OAZ na SCMOA Atuação do artista Rui Amorim Hidroginástica Atividades com utentes do S.A.D Projeto "Dá-me a tua mão... Vou contar-te a minha história"
Fevereiro	Camaval nas ruas de OAZ Baile e Desfile de Camaval	Projeto "Dá-me a tua mão... Vou contar-te a minha história" Feirinha de S. Valentim Visita à Rádio Local Missa do Dia Mundial do Doente Comemoração do Dia da Amizade Baile de Camaval Interinstitucional Baile de Camaval - Ovar Atuação da Escola de Samba "Renascer", de Pindelo Aquiadança - Junta de Freguesia de Loureiro Preparação da PAP dos Alunos da Escola Soares de Basto Festa de Nossa Senhora das Candeias Atuação do artista Rui Amorim Atividades com utentes do S.A.D
Março	Baile da Primavera	Projeto "Dá-me a tua mão... Vou contar-te a minha história" Ação de sensibilização "Prevenção de Fogos na Floresta" - G.N.R Comemoração do Dia Internacional da Mulher - Atividade Interinstitucional Atuação da Tuna da Universidade Sénior - Comemoração do Dia do Pai Comemoração do Dia Mundial da Poesia com o convidado Tavares Ribeiro Atuação do Grupo Musical "Gente Madura" Atuação do artista Rui Amorim Atividades com utentes do S.A.D Torneio de Boccia - Centro Lúdico



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2019

*Handwritten notes:*  
 @  
 14/01/19  
 15/01/19  
 16/01/19

<b>Abril</b>	Hora do Conto Projeto "Dá-me a tua mão... Vou contar-te a minha história"	Projeto "Dá-me a tua mão... Vou contar-te a minha história" Atuação do artista Rui Amorim Via Sacra – Atividade Interinstitucional Visita ao S.A.D Ida ao Cinema – Centro Cultural de Cucujães Torneio de Boccia – Centro Lúdico Apresentação da PAP – Alunos da Escola Soares de Basto
<b>Mai</b>	Antestreia da Exposição "Dá-me a tua mão... Vou contar-te a minha História" Abertura da Exposição "Dá-me a tua mão... vou contar-te a minha História" Hora do Conto Oficina "As Cores"	Antestreia da Exposição "Dá-me a tua mão... Vou contar-te a minha História" Abertura da Exposição "Dá-me a tua mão... Vou contar-te a minha História" Festa da Família FestCordel - Caracas Rezar o Terço com Maria – Atividade Interinstitucional Atuação do artista Rui Amorim Campeonato de Boccia - Centro Lúdico Ida ao Mercado à Moda Antiga
<b>Junho</b>	Jogo do "Stop Musical" Marchas Populares na SCMOA Festa de Final de Ano do Infantiário (Cineleatro Caracas)	Visita ao Santuário de Fátima Atuação do artista Rui Amorim Missa Missionária Missa de Sufrágio Olimpíadas Séniores – Pavilhão Desportivo OAZ Campeonato de Boccia - Centro Lúdico Cinema – Centro Cultural de Cucujães Marchas Populares na SCMOA
<b>Julho</b>	_____	Atuação da Marcha da SCMOA nas ruas de OAZ Por Terras de Azeméis - Atividade Interinstitucional Caminhada no Parque de La-Salette Caminhada na Praia do Furadouro, com almoço na Misericórdia de Ovar Visita à Galeria Tomás Costa Piquenique no Cais do Bico (Murtosa) - Atividade Interinstitucional Visita à Biblioteca Ferreira de Castro Uma Semana de Praia (Furadouro) Visita ao Museu Júlio Dinis em Ovar Piquenique no Parque La-Salette Ida às faturas – Parque La-Salette Passeio na Torreira Atuação do artista Rui Amorim Participação no II Festival de Espantalhos de Portugal - Francisca OAZ
<b>Agosto</b>	_____	Visita à Feira Medieval Atuação do artista Rui Amorim Ida à Procissão do Triunfo Missa de Tomada de Posse dos novos Órgãos Sociais
<b>Setembro</b>	Desfolhada à Moda Antiga	Desfolhada à Moda Antiga Visita ao Santuário Nossa Srª da Saúde nos Carvalhos Ida à Nossa Senhora da Saúde – Atividade Interinstitucional Ida à Festa das Colheitas em Arouca Atuação do artista Rui Amorim Passeio a Espinho, de comboio Atividade com os utentes do S.A.D
<b>Outubro</b>	Oficina de Pintura Elaboração do Painel de Outono Comemoração "Dia Internacional para a Erradicação da Pobreza"	Passeio de 2 dias a Óbidos Atividade de Animação S.A.D Sessão de Cinema – Cucujães Coração Sénior - Pavilhão Desportivo de OAZ Aquiádança – Centro Cultural de Cucujães
<b>Novembro</b>	Magusto Aniversário "Dia do Pijama"	Concurso de Dança – Centro Lúdico Tarde de Poesia com Tavares Ribeiro Magusto Interinstitucional Noite de Fados Solidária com Moçambique Ateliers de Natal Decoração de Natal Atuação do artista Rui Amorim
<b>Dezembro</b>	Festa de Natal	Atuação do artista Carlos Monteiro Atuação do artista Rui Amorim Atuação Musical dos alunos da Escola Soares de Basto Missa de Natal Hora do Conto – Bibliomóvel
<b>Total</b>	<b>24 (33 em 2018)</b>	<b>96(87 em 2018)</b>



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2019

Comparando com o ano de 2018, constatamos que, em 2019, realizaram-se menos 9 atividades intergeracionais e mais 9 atividades com a comunidade. O número de utentes presentes nas atividades diminuiu para uma média mensal de 1238, enquanto que, em 2018, tinha sido de 1600 utentes, o que se explica por algumas circunstâncias, entre as quais a diminuição do número de elementos da Equipa de Animação e também as condições climatéricas que não permitiram a realização de algumas atividades programadas para o exterior.

Em 2019 demos continuidade às atividades semanais regulares, nomeadamente à Ginástica (2 vezes por semana) e às atividades de socialização para os utentes mais dependentes física e mentalmente.

Também continuámos a usufruir do Programa Desportivo "Viver Melhor", da Câmara Municipal de Oliveira de Azeméis, proporcionando aos nossos utentes, além das já referidas, uma aula de ginástica todas as quintas-feiras.

Mensalmente, realizou-se a "Hora do Conto", atividade programada pela Biblioteca Municipal que se desloca à Instituição para animar os seniores com Contos e Música.

Ao longo do ano continuámos a desenvolver o "Atelier de Artes", com a mesária Prof. Manuela Antunes, que pretende trabalhar a vertente lúdico-recreativa, estimulando a criatividade, bem como o gosto pelas artes plásticas.

Demos ainda continuidade às sessões de leitura e de comentário das notícias. Pontualmente realizou-se a "Oficina de Poesia" e a "Oficina de Culinária".

Os nossos utentes continuaram a ter a sua atividade de índole espiritual, rezando o terço na Capela da Instituição todos os dias, para além da Celebração da Palavra que todos os domingos é dinamizada pelos diáconos ou outras pessoas da paróquia que aqui se deslocam para o efeito.

A atividade do "Grupo de Cantares da SCMOA" manteve-se ocupando, assim, as tardes ou manhãs dos utentes de uma maneira lúdica e criativa, até porque a música é também uma terapia que contribui para o desenvolvimento de cada um, bem como para a criação de laços afetivos.

Finalmente, há que realçar que em 2019 foi desenvolvido um Projeto Intergeracional intitulado "Dá-me a tua mão... Vou contar-te a minha história", que teve início em janeiro e finalizou a 31 de maio e que, com a colaboração das famílias, foi desenvolvido em torno das memórias dos seniores, sendo, no final, realizada uma exposição que esteve aberta durante todo o mês de maio.

*(Handwritten notes and signatures in the right margin, including a circled 'e' and several illegible signatures.)*



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2019

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

### 3. INFANTÁRIO (Ano Letivo 2018/2019)

O Infantário, a funcionar desde 2009 nas atuais instalações, na Rua da Abelheira, conta com 2 respostas sociais distintas no apoio às crianças entre os 4 meses e os 5 anos - a Creche (até aos 2 anos) e o Pré-Escolar (até aos 5 anos).

#### 3.1 Creche

Nesta resposta social temos um acordo com a Segurança Social para 62 crianças, sendo que dispomos de capacidade para mais 16, ou seja, 78 no total.

Esta resposta é constituída por 6 salas (2 berçários, 2 salas de 1 ano e 2 salas de 2 anos), encontrando-se, no final do ano letivo, distribuídas as crianças pelas salas de acordo com a tabela que se segue:

Tabela: Caracterização da Frequência das Salas por Género a 31 de julho de 2019

Salas	Sexo Masculino	Sexo Feminino	Total
Bebés A	3	6	9
Bebés B	4	4	8
1 Ano A	7	6*	13
1 Ano B	10	4	14
2 Ano A	9	6	15
2 Ano B	8	7	15
Total	41	33	74

\*1 Criança portadora de deficiência (ocupa 2 vagas)

Durante o ano letivo 2018/2019 a Creche teve, em média, uma frequência mensal de 68,58 crianças, o que representa uma taxa de ocupação de 87,92% em relação à (nova) capacidade máxima de 78 crianças.

Não se registaram desistências ao longo do ano, sendo que, no final deste, 2 crianças não transitaram para o ano letivo 2019/2020, porque saíram para o Pré-Escolar público.

A tabela seguinte dá conta da frequência mensal da resposta em causa, bem como das desistências ocorridas:



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2019

Tabela - Nº de crianças que frequentaram, mês a mês, a resposta social Creche no ano letivo 2018/2019

Mês	Nº utentes	Desistências/ Motivo
Setembro de 2018	62	0
Outubro de 2018	63	0
Novembro de 2018	65	0
Dezembro de 2018	66	0
Janeiro de 2019	66	0
Fevereiro de 2019	67	0
Março de 2019	71	0
Abril de 2019	73	0
Maio de 2019	73	0
Junho de 2019	73	0
Julho de 2019	74	0
Agosto de 2019	71	2 (saíram para frequentar o Pré público)

### 3.2 Pré-Escolar

No Pré-Escolar existe também um Protocolo com a Segurança Social, este para 66 crianças. Contudo, a capacidade das nossas instalações é de 75 (25 por sala), sendo a resposta constituída por 3 salas (3 anos, 4 anos e 5 anos).

Tabela :Caraterização da Frequência das Salas por Género a 31 de julho 2019

Salas	Sexo Masculino	Sexo Feminino	Total
3 Anos	10	13	23
4 Anos	9	14	23
5 Anos	8	13	21
Total	27	40	67

No ano letivo 2018/2019, esta resposta social teve, em média, uma frequência mensal de 67,58 crianças, o que representa uma taxa de ocupação de 90,11% em relação à capacidade máxima de 75 crianças.

No que diz respeito às desistências ao longo do ano, tivemos duas por motivo de ingresso no Pré- Escolar público. No final do ano 3 crianças não transitaram para o ano letivo 2019/2020, porque saíram para o Pré-Escolar público.

A tabela seguinte dá conta da frequência mensal e das desistências ocorridas durante o ano nesta resposta:



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2019

Tabela - Nº de crianças que frequentaram, mês a mês, a resposta social Pré-Escolar no ano letivo 2018/2019

Mês	Nº utentes	Desistências/ Motivo
Setembro de 2018	69	0
Outubro de 2018	69	0
Novembro de 2018	69	0
Dezembro de 2018	69	0
Janeiro de 2019	68	1 (saiu para o Pré-Escolar público)
Fevereiro de 2019	68	0
Março de 2019	67	1 (saiu para o Pré-Escolar público)
Abril de 2019	67	0
Maio de 2019	67	0
Junho de 2019	67	0
Julho de 2019	67	0
Agosto de 2019	64	3 (saíram para o Pré-Escolar público)

No final do ano letivo, foram 20 as crianças que transitaram para o ensino básico.

### 3.3 Atividades Desenvolvidas

O nosso projeto para o ano letivo 2018/2019 intitulava-se "Nas asas da imaginação - Vamos Brincar, Descobrir e Crescer..." e tinha como principal finalidade utilizar o ato de brincar como instrumento de formação na Educação, permitindo levar a criança ao contato com o mundo exterior, com a realidade que a rodeia e à exploração dos recursos naturais mais próximos, desenvolver a autonomia, criatividade, estimular a fantasia e a imaginação.

Foi nesse âmbito que, ao longo do ano, se realizaram variadíssimas atividades, das quais destacamos as seguintes:

Mês	Atividades Desenvolvidas
<b>Setembro</b> "Do quintal para o nosso mundo vamos colhendo"	- "Bem-vindos" - adaptação das crianças ao novo espaço/grupos. - Desfolhada vem até nós: desfolhada intergeracional. - "O quintal da vizinha tem boa fruta e muita uvinha" - Vindimas.
<b>Outubro</b> "Da colheita fazemos saúde"	- Semana do animal de estimação: - Recolha de bens alimentares e de primeira necessidade para animais em abrigos. - "Nutricionista vem à escola" - Semana da alimentação - Pequeno-almoço saudável – em parceria com AP: Sumo "arco-iris" - "A padreira vem ao infantário": - Confeção de pão de Uí; - "A marmelada da minha sala é melhor que a da minha tia": - Confeção de marmelada - "Quinta do Gaio vem ao nosso Jardim" – realização de sementeiras e corrida de caracóis.
<b>Novembro</b> "Com a saúde fazemos histórias"	- Magusto de S. Martinho ao ar livre com recriação da fogueira; - Dia do Pijama: atividade surpresa em grande grupo.
<b>Dezembro</b> "Das histórias criamos sonhos"	Comemoração da chegada do inverno: • Decoração dos espaços do Infantário com motivos alusivos à estação. • "Tio Óscar veio a Infantário" – Musical infantil, atividade intergeracional Celebração do Natal: • Recriação do espírito natalício nos espaços exteriores às salas com ajuda de pais, funcionárias, crianças e idosos

(a).  
H. J. J. J.  
M. J. J. J.  
H. J. J. J.  
S.



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2019

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decoração da rotunda próxima da Instituição (em parceria com a AP)</li> <li>• Elaboração de Calendários (em parceria com a AP)</li> <li>• Chegada do Pai Natal,</li> <li>• Participação na Festa de Natal, com o Coro Infantil do Infantário da SCMOA.</li> </ul>
<b>Janeiro</b> "Pelos sonhos descobrimos o mundo"	<ul style="list-style-type: none"> <li>- "Árvore dos desejos": elaboração de uma árvore coletiva com desejos e votos para o ano 2019- atividade intergeracional</li> <li>- "Reisadas musicais" - Cantar as janeiras pela Instituição e meio envolvente;</li> </ul>
<b>Fevereiro</b> "No nosso jardim abraçamos afetos"	<ul style="list-style-type: none"> <li>- "Amor com amor se paga": criação dos cantinhos dos cinco sentidos, dentro do Infantário</li> </ul>
<b>Março</b> "Dos afetos criamos vida"	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Carnaval: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Confeção de adereços e fatos de Carnaval,</li> <li>• Participação no Desfile de Carnaval Infantil organizado pela CMOA. (A temática da nosso Infantário foi "O Jardim da Nossa Casa")</li> <li>• Baile de Carnaval intergeracional na Instituição;</li> </ul> </li> <li>- Comemoração do Dia do Pai – Realização de aviões de papel pelos pais e crianças;</li> <li>- "Vou bailar, vou cantar, vou brincar todo o sempre": atividade intergeracional para comemorar a chegada da Primavera;</li> <li>- Visita ao "Planetário de Espinho". Viagem no comboio "Vouguinha"</li> </ul>
<b>Abril</b> "Com a vida brincamos à sério"	<ul style="list-style-type: none"> <li>- "Contos com cheiro a Páscoa": animação dramatizada na floresta pelas educadoras</li> <li>- "Caça ao ovo no bosque"</li> </ul>
<b>Maio</b> "A brincar aprendemos coisas sérias"	<ul style="list-style-type: none"> <li>- "Jardins suspensos a florir": Comemoração do Dia da Mãe (plantar, com as mães das nossas crianças, pequenos vasos no exterior do nosso Infantário).</li> <li>- Celebração do Dia da Família</li> </ul>
<b>Junho</b> "Sendo crianças para todo o sempre"	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dia Mundial da Criança: Almoço "Picnic" no bosque</li> <li>- "Bosque Animado" - surpresas no bosque com a colaboração da AP: vinda da dupla de teatro "SONS DE ALGODÃO" com narração de histórias tradicionais musicadas.</li> <li>- Festa final, sob a temática "VAMOS EXPLORAR O NOSSO MUNDO"</li> </ul>
<b>Julho</b> "Crescendo sem deixar de brincar"	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Semana da Praia, na Praia da Torreira</li> <li>- "À sombra das árvores": narração de histórias, atividades de expressão dramática/plástica/musical, alusivas à temática férias/verão</li> <li>- "A praia vem ao nosso encontro": brincadeiras com água nos espaços exteriores.</li> <li>- "Preparar para depois descansar": organização dos espaços exterior/inteiros com as crianças.</li> </ul>

Anote-se que, neste ano letivo, o número de atividades realizadas foi bastante próximo das planeadas, atingindo-se uma percentagem de cumprimento do Plano Anual de Atividades de 84,4%, como pode constatar-se na tabela seguinte:

Tabela – Taxa de cumprimento do Plano Anual de Atividades 2018/2019

Atividades	Atividades Realizadas	Atividades Programadas	%
Setembro	3	3	100%
Outubro	7	7	100%
Novembro	2	4	50 %
Dezembro	6	6	100%
Janeiro	3	5	60%
Fevereiro	1	2	100%
Março	4	4	100%
Abril	2	3	66,6%
Maio	2	3	66,6%
Junho	3	3	100%
Julho	4	4	100%
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>45</b>	<b>84,4%</b>



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2019

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

### 3.4 Grau de Satisfação

No âmbito da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade, anualmente, é efetuado um levantamento do grau de satisfação dos clientes (neste caso junto dos pais e/ou encarregados de educação), através do preenchimento do "Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação".

Relativamente ao ano de 2019, das 736 respostas possíveis, 407 destas incidiram na opção "Concordo Totalmente" (55,3%) e 271 (36,8%) na de "Concordo", o que perfaz um total de (92,1%). Para além disso, à questão "Se lhe solicitarem opinião, recomenda este Infantário", todos os 46 respondentes afirmaram que sim.

Podemos, pois, concluir que, no geral, os pais e/ou encarregados de educação se encontram muito satisfeitos com os serviços prestados no nosso Infantário, o que nos apraz registar aqui.

## 4. CENTRO COMUNITÁRIO "SER FAMÍLIA"

### 4.1 Aspetos gerais

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

O seu princípio básico assenta na organização de respostas integradas para as necessidades globais das populações, numa função de caráter 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.

Os Recursos Humanos afetos a este Centro Comunitário foram, em 2019, os seguintes:

- 1 Técnico Superior de Serviço Social (100%)
- 1 Técnico Superior de Educação Social (100%)



- 1 Ajudante Familiar (100%)
- 1 Administrativo (50%)
- 1 Encarregado de Serviços Gerais (50%)

Para além destes, a instituição disponibilizou outros funcionários nas áreas de Administração, Contabilidade, Medicina no Trabalho, etc., para darem apoio na ação do Centro Comunitário.

Para que haja uma boa dinâmica de funcionamento de uma resposta deste tipo é crucial um trabalho de articulação regular com as várias estruturas no plano regional e nacional. Essa articulação com outras entidades realiza-se num âmbito vasto de parcerias, que, numa ação conjunta, viabilizam o cumprimento das metas e permitem uma resposta integrada e com maior probabilidade de sucesso.

As principais entidades com os quais o Centro Comunitário "Ser Família" se articulou em 2019 foram os seguintes:

Instituto da Segurança Social, Serviço de Estrangeiros e Fronteiras, Alto Comissariado para as Migrações, Conferências Vicentinas, Agrupamentos de Escolas da cidade, Instituições Particulares de Solidariedade Social do concelho, Câmara Municipal, ACES Entre Douro e Vouga, Comissão de Proteção de Crianças e Jovens, Guarda Nacional Republicana, Gabinete de Inserção Profissional da Câmara Municipal de Oliveira de Azeméis, Centro Emprego de S. João da Madeira e diversas outras entidades, desde a Fundação Belmiro de Azevedo à Lactogal, passando pela Valente Marques - Caçarola, Children Shoes – Sousita (Fábrica de calçado), Desafio Jovem, etc.

## 4.2 Principais Atividades levadas a cabo em 2019:

### 4.2.1 Gabinete de Atendimento / Acolhimento

Este gabinete de apoio permite prestar um apoio permanente à comunidade, possibilitando a obtenção de uma adequada e atualizada informação e de orientações sobre recursos existentes, direitos e deveres dos cidadãos, benefícios regulamentados e formas de procedimento ou o esclarecimento de dúvidas, facilitando também a sinalização/diagnóstico de novos casos sociais-problema.

*Handwritten notes:*  
ccaf.  
M. J. ...  
M. J. ...  
M. J. ...  
M. J. ...



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2019

Das ações de atendimento/acolhimento fazem parte as decorrentes de todo o processo relativo às famílias beneficiárias do **Rendimento Social de Inserção (RSI)**, de que se falará a seguir.

Além das situações de carência (económica) previstas no âmbito do RSI, existem outras situações de carência (social), sendo enquadradas no âmbito da **Ação Social (AS)**. Nesta vertente, grande parte dos problemas detetados e apresentados prende-se com situações de disfunção sociofamiliar. O apoio prestado é feito geralmente através de um acompanhamento integrado à família.

Nestes termos, na intervenção, existe sempre um trabalho de escuta e análise das necessidades dos indivíduos e famílias, procurando desta forma, desenvolver com os mesmos uma ação ao nível da informação, orientação, aconselhamento e encaminhamento.

Durante o ano de 2019 fizeram-se **911 atendimentos e visitas domiciliárias** (800 em 2018).

### 4.2.2 Rendimento Social Inserção (RSI)

O RSI constitui uma medida de proteção social de carácter transitório em que a dimensão de inserção social e profissional assume essencial relevância no combate à exclusão social.

No âmbito do RSI, o trabalho executado é de diversa ordem: participação nas reuniões do Núcleo Local de Inserção (NLI), bem como nas reuniões do Núcleo Executivo; celebração de Contratos de Inserção, visitas domiciliárias/atendimentos, avaliação dos Relatórios Sociais, negociação e acompanhamento dos Contratos de Inserção, etc.

O nº total de processos ativos, em dezembro de 2019, era de 63, distribuídos pelas várias freguesias do Concelho. Refira-se que, durante o ano de 2019, foram assinados **93 contratos inserção** (73 em 2018).

### 4.2.3 Ação Social (AS)

Este serviço disponibiliza informação sobre a proteção, no âmbito do Subsistema de Ação Social, a pessoas e famílias em dificuldade. Visa o apoio na prevenção e/ou reparação de problemas geradores de ou gerados por situações de exclusão social e, em certos casos, atua em situações de emergência.

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



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2019

Em 2019 constatámos novamente a predominância de utentes em idade escolar (6-18 anos) e das faixas compreendidas entre os 35-54 anos.

A caracterização do tipo de famílias em AS, mostra um maior número de elementos isolados, seguido, com o mesmo número, pelas famílias nucleares com filhos e as famílias monoparentais (maioritariamente monoparentalidade feminina).

No que concerne, especificamente, às contratualizações realizadas (74), que são ligeiramente superiores às contratualizações não realizadas (62), houve, no decorrer deste ano, um esforço por parte da equipa técnica para que a maior parte dos Processos Familiares ficasse introduzida na Plataforma da Segurança Social (ASIP), um processo bastante burocrático e minucioso, tornando-se muito moroso na sua concretização. É expectável que, até ao final do próximo ano de 2020, tenhamos levado a cabo a contratualização de todos os Processos Familiares em acompanhamento pela Equipa.

### 4.2.4 Subsídios Eventuais

Considerando a existência, no concelho, de agregados familiares a viver em situação de carência sócio - económica, muitos deles no limiar da pobreza, este serviço tem-se confrontado com algumas dificuldades em dar resposta a situações pontuais que carecem de apoio económico com carácter de urgência. Por isso, os subsídios eventuais têm-se constituído como um importante instrumento para o aumento da eficácia da intervenção.

Do montante atribuído ao longo do ano de 2019, verifica-se que, à semelhança dos anos anteriores, os apoios pecuniários nos domínios da saúde e habitação absorveram a grande fatia do valor total atribuído.

A atribuição destes subsídios eventuais tem-se constituído como um fator de extrema relevância no nosso trabalho, tendo-se, no decurso deste ano, utilizado uma verba de **6.243,74 euros** (6.040,32 euros em 2018), um valor superior ao pré-definido anualmente.

Para além deste apoio de carácter pecuniário, foram encaminhados 6 agregados familiares para o Programa de Emergência Social (PES) da Câmara Municipal de OA, com a finalidade de pagamento de dívidas inerentes à habitação (renda, eletricidade e água).

(e)  
M. J. ...  
M. J. ...  
19



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2019

(22) -  
1902/19  
M/19  
M/19  
M/19

### 4.2.5 Banco de Ajudas Técnicas

Nesta vertente, o apoio é prestado através da cedência, por empréstimo, de camas articuladas, colchões, canadianas, andarilhos e cadeiras de rodas, a pessoas carenciadas e de poucos recursos económicos.

Durante o ano de 2019 prestou-se apoio a um total de **23 pessoas** das várias freguesias do concelho (22 em 2018).

### 4.2.6 Ações Socioeducativas

Esta intervenção visa contribuir para a (in) formação dos indivíduos/famílias e transmitir aos mesmos conhecimentos básicos, a fim de se autonomizarem na organização e na prática da sua vida diária.

Este trabalho é desenvolvido no próprio domicílio de cada agregado familiar, numa vertente mais prática, visando sobretudo a aquisição de competências por parte destes no desenvolvimento de tarefas básicas relacionadas com a organização/gestão do seu dia-a-dia.

Esta intervenção abrangeu, durante este período, um total de **55 agregados familiares**. (43 agregados familiares em 2018).

### 4.2.7 Apoio Alimentar

Este apoio alimentar consubstancia-se na atribuição de refeições diárias (almoço e/ou jantar) às pessoas mais carenciadas, que, por diversas razões, não têm garantida a sua subsistência no quotidiano. O apoio prestado é de carácter temporário, até que se verifique uma melhoria das condições económico-sociais do indivíduo que permitam a sua autonomização.

Em 2019 este apoio continuou a ser prestado no âmbito do Programa de Emergência Alimentar (PEA) – Cantina Social, resposta social da Instituição a que nos referimos no ponto 6. deste relatório.

### 4.2.8 Banco de Recursos

O objetivo do banco de recursos é apoiar famílias/indivíduos com recursos económicos baixos e/ou em situações pontuais de emergência que precisam de uma



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2019

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

resposta imediata. Este apoio traduz-se na distribuição de bens e produtos alimentares, vestuário, produtos de higiene pessoal, produtos de higiene habitacional, calçado, brinquedos, utensílios domésticos, artigos de puericultura, mobiliário, etc., a essas famílias e/ou indivíduos.

Em 2019 o balanço do Banco de Recursos foi muito positivo, tendo-se dado continuidade à gestão controlada de stocks através de um programa informático adequado.

Todos os bens oferecidos pela comunidade foram entregues diretamente a **81 famílias**, num total de **198 pessoas** (em 2018, respetivamente, 98 e 231 também)

### 4.2.9 Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas – POAPMC

O Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas (POAPMC) pretende ser um instrumento de combate à pobreza e à exclusão social em Portugal.

Financiado pelo Fundo de Auxílio Europeu às Pessoas Mais Carenciadas e pelo Instituto da Segurança Social, I.P., tem por finalidade apoiar indivíduos ou famílias que se encontrem em situação de carência económica, através da distribuição de géneros alimentares e/ou bens de primeira necessidade destinados a serem cozinhados nos respetivos domicílios.

A SCMOA/Centro Comunitário foi parceira da IPSS Comossela (Ossela-OAz), tendo apoiado, em de 2019, 17 pessoas (13 em 2018), maioritariamente pessoas isoladas, às quais entregou diversos produtos alimentares conforme dimensão do agregado familiar.

### 4.2.10 Campanhas de Angariação

A equipa do Centro Comunitário "Ser Família", à imagem dos anos anteriores, organizou ao longo do ano diversas campanhas de angariação de donativos de diversos tipos de bens e produtos para a constituição de uma resposta mais ampla e diversificada ao nível do Banco de Recursos.

Os produtos/bens angariados reverteram, direta ou indiretamente (neste caso, através das vendas sociais) a favor de pessoas/famílias em acompanhamento pelas equipas da instituição ou devidamente sinalizadas por outras Instituições Particulares de



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2019

(ll) -  
M. Diniz  
M. Diniz  
ES

Solidariedade Social. Salienta-se ainda a participação na iniciativa de diversas entidades/empresas.

Uma das ações levadas a cabo no decurso do ano de 2019 foi da iniciativa da Rede Social da Câmara Municipal de OAZ, que, em parceria com o Centro Comunitário, promoveu uma campanha de angariação de produtos de higiene pessoal.

### 4.2.11 Consultas de Psicologia

Dando continuidade a um trabalho que já vem dos anos anteriores, em 2019 disponibilizámos, quando necessário, consulta psicológica, sendo esta realizada pelos profissionais em serviço na Instituição.

Tratou-se de uma intervenção holística no sentido de levar os utentes a atingirem os seus objetivos, pois constatamos que muitos destes (e suas famílias) padecem de patologias psicológicas que os limitam nas suas tomadas de decisão, do que resulta a manutenção da dependência dos serviços.

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

A medida **Contrato Emprego-Inserção+ (CEI+)**, promovida pelo Instituto de Emprego e Formação Profissional baseia-se na realização, por desempregados beneficiários de Rendimento Social de Inserção, de trabalho socialmente necessário que satisfaça necessidades sociais ou coletivas temporárias, durante um período máximo de 12 meses.

Neste âmbito, o Centro Comunitário "Ser Família", em 2019, integrou 4 beneficiários em Instituições do concelho (3 no ano anterior).

### 4.2.13 Formação Socioeducativa

Consciente das necessidades que caracterizam esta população, a nossa prioridade é intervir para uma mudança de atitudes e comportamentos, promovendo o desenvolvimento pessoal e social, fazendo-o através de ações que contribuíram para o desenvolvimento de competências e habilidades, a ampliação do universo cultural e a convivência e a sociabilidade em grupo numa perspetiva de inclusão social.



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2019

Estas ações são de âmbito concelhio, dirigidas a elementos/famílias beneficiárias do Rendimento Social de Inserção (R.S.I), sendo que, em 2019, levamos a cabo, no Centro de Formação da SCMOA, mais uma Formação Socioeducativa de 25h, com início no dia 30/01/2019 e término em 12/02/2019, desta vez intitulada "O Rendimento Social de Inserção". Participaram 18 beneficiários desta medida, aos quais foram dadas diversas orientações, tiradas dúvidas e prestados esclarecimentos diversos.

Num Curso de Empreendedorismo, com início em fevereiro de 2019 e um total de 300h, participaram 13 beneficiários, tendo tido como objetivos o desenvolvimento de competências de natureza pessoal e social e a aquisição de competências básicas de leitura, escrita, cálculo e de uso de Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC).

Também fizemos o encaminhamento de 11 crianças/jovens, filhos/as de beneficiários de RSI, para a Equipa de Intervenção Direta "Soltar Amarras" da SCMOA, a fim de, no dia 06/09/2019, participarem na ação de formação "Cyberbullying", com o objetivo de desenvolver condutas associadas ao bom uso continuado das novas tecnologias, contribuindo para a utilização dessas tecnologias de forma consciente, responsável e segura. Esta ação foi replicada em 12/12/2019 para os progenitores destas crianças/jovens para tomada de consciência da mesma problemática.

### 4.2.14 Ceia de Natal

A Santa Casa da Misericórdia de Oliveira de Azeméis ofereceu, pelo 5º ano consecutivo, uma Ceia de Natal solidária. Esta iniciativa foi organizada pelo Centro Comunitário "Ser Família" e pela da Equipa de Intervenção Direta "Soltar Amarras" da mesma Instituição.

O jantar juntou **34** pessoas carenciadas do Concelho de Oliveira de Azeméis, utentes destas Equipas de Intervenção.

Pretendemos desta forma que as festividades natalícias fossem efetivamente um momento de alegria e esperança para quem não tem com quem passar esta quadra.

A ação contou com o envolvimento e apoio das funcionárias da cozinha e copa da Santa Casa, que disponibilizou o refeitório da ERPI e ofereceu a ceia, sendo que, as sobremesas foram oferecidas pelos elementos das duas equipas envolvidas, que também serviram à mesa.

*Handwritten signatures and initials in the right margin, including a large signature at the top and several smaller ones below.*



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2019

### 4.2.15 Vagas de Emergência Social em Estrutura Residencial para Idosos (ERPI) e Centros de Alojamento Temporário (CAT)

Em virtude de recorrerem a este Centro Comunitário ou de serem sinalizados por outras entidades pessoas em situação de sem abrigo e/ou sem retaguarda familiar, o Centro Comunitário, no decurso do ano de 2019, levou a cabo 8 sinalizações de utentes - 6 para Vagas de Emergência Social em Estrutura Residencial para Idosos (ERPI) e 2 para Centro de Alojamento Temporário (CAT) – competindo à respetiva equipa técnica a coordenação de todo o processo.

### 4.2.16 Plano Nacional de Acolhimento e Integração de Pessoas com Necessidade de Proteção Internacional

A nossa Instituição (SCMOA), tal como outras Misericórdias, aderiu ao Plano em título, disponibilizando-se para receber e reinstalar refugiados sob a proteção da ACNUR, proporcionando-lhes alojamento em habitação adequada à dimensão de agregado familiar, dotada do mobiliário e do equipamento básico necessário e assegurando-lhes a satisfação das necessidades básicas (alimentação, vestuário, transporte), o apoio no acesso a cuidados de saúde, o reconhecimento, validação e certificação de competências, o acesso ao mercado de trabalho, aos serviços públicos, à informação e ao apoio jurídico e o apoio no acesso à formação e educação, sobretudo na aprendizagem da língua portuguesa.

Entendeu a mesma SCMOA entregar a coordenação de todo esse trabalho ao Centro Comunitário "Ser Família", que em 2016 recebeu e fez a integração, primeiramente, de 2 refugiados eritreus e posteriormente, após aqueles se terem ausentado para lugar incerto, de 2 refugiados sírios, um dos quais também se ausentou para lugar incerto antes do final do ano, sendo substituído, em abril de 2017, por um outro refugiado sírio.

Em junho de 2019 foi feita a integração de uma família iraquiana, casal com 3 filhos a cargo, num total de 5 pessoas, continuando a ser levadas a cabo todas as ações supracitadas no sentido da sua plena integração

(a)  
Rodrigo  
Mafra  
B



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2019

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

### 4.2.17 Organização/Atualização dos Processos dos Utentes

A permanente organização e atualização de informação em relação aos processos individuais de cada indivíduo/família é imprescindível e de extrema importância, na medida em que permite uma visão abrangente e atualizada de todo o trabalho desenvolvido.

Em setembro de 2017 iniciámos este trabalho através de uma Plataforma Nacional da Segurança Social designada por *ASIP*, em que todos os processos familiares começaram a ser informatizados, ficando todas as diligências/evidências registadas, podendo ser consultadas pelos Técnicos de Ação Social que tenham acesso ao Programa. Também a estatística mensal e anual fica automaticamente disponível para consulta dos Coordenadores das Equipas de Atendimento e Acompanhamento Social.

### 4.2.18 Participação em Ações de Formação/Qualificação

As Ações de Formação revelam-se um fator importante, na medida em que contribuem para o enriquecimento pessoal ao nível da aquisição de competências e conhecimentos atualizados relacionados com a área de intervenção (Família e Comunidade). Desta forma, a participação da equipa nestas iniciativas tem sido feita de acordo com a pertinência das temáticas.

No decorrer do ano participámos nas seguintes ações de formação:

- Colóquio "Compreender a Família no Século XXI", promovido pelo Centro Hospitalar de Entre o Douro e Vouga, EPE, na Biblioteca Municipal de Santa Maria da Feira, no dia 05/04/2019;
- Formação **Prevenção e Combate a Incêndios** - promovida pela Santa Casa da Misericórdia de Oliveira de Azeméis, que decorreu nos meses de junho e julho, num total de 25 horas;
- Sessão de Informação, Sensibilização e Debate sobre os desafios da Implementação do **Direito Humano à Alimentação e Nutrição Adequadas em Portugal**, no âmbito da celebração do Dia Internacional para a Erradicação da Pobreza, dinamizado pelas Plataformas Territoriais Supraconcelhias do Baixo Vouga e Entre Douro e Vouga, no dia 29/10/2019, na Escola de Artes e Ofícios de Ovar;



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2019

- Ação de Sensibilização sobre o Regulamento Geral de Proteção de Dados, pela F3M Information System SA, em 24/10/2019, com duração de 2 horas, promovida pela SCMOA;
- Formação de Primeiros Socorros, promovida pela Santa Casa da Misericórdia de Oliveira de Azeméis, que decorreu nos meses de outubro e novembro, num total de 25 horas;
- Ação de Formação “Coaching Social: Uma Abordagem aos Desafios da Área Social”, no Museu Júlio Dinis (Ovar), promovida pela EAPN Portugal no dia 12/12/2019, num total de 7 horas;
- Sessão de Informação para atores locais no âmbito do projeto COMMIT – “Facilitating the Integration of Resettled Refugees in Croatia, Italy, Portugal and Spain” e “Assistência à Reinstalação de Refugiados em Portugal”, organizada pela OIM – Agência das Nações Unidas para as Migrações, no dia 13/12/2019, em São João da Madeira, num total de 7 horas.

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

#### 5.1 Dados Gerais

A Equipa de Intervenção Direta “Soltar Amarras”, criada no âmbito de um Protocolo celebrado em 1999 entre a Santa Casa da Misericórdia de Oliveira de Azeméis e o Instituto da Segurança Social, I.P.- Centro Distrital de Aveiro, é constituída por uma Psicóloga, uma Técnica de Serviço Social e uma Educadora Social e tem como objetivo apoiar e promover o desenvolvimento pessoal e a integração socioafetiva de indivíduos e famílias cujas trajetórias de vida, estando associadas ao consumo de substâncias, lícitas ou ilícitas, se revelam disfuncionais.

Em 31 de Dezembro de 2019, a Equipa tinha um universo de 654 utentes (612 em 31/12/2018), tendo, ao longo do ano, acompanhado ativamente 191 indivíduos (189 em 2018), sendo 106 toxicodependentes e 85 alcoólicos. Foram 50 os novos processos que deram entrada durante o ano (47 em 2018).

(22) -  
J. Dinis  
P. Silva  
L. L.  
H. H.  
B.



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2019

O acompanhamento realizado traduziu-se em 983 atendimentos psicossociais (1184 em 2018), sempre com o objetivo de motivar para tratamento, desenvolver estratégias para prevenir comportamentos desviantes e encaminhar para as várias estruturas existentes na área da saúde, justiça, emprego e reinserção. Para além disso, realizámos 177 visitas domiciliárias (180 em 2018).

Estatisticamente, o universo dos indivíduos acompanhados pela Equipa (191, como se disse) compõe-se de 156 homens e 35 mulheres, sendo, daqueles, 92 toxicodependentes e 64 alcoólicos e, destas, 14 toxicodependentes e 21 alcoólicas. Enquanto a população alcoólica tem, maioritariamente, mais de 40 anos, verificamos um número crescente de indivíduos toxicodependentes com idades compreendidas entre os 14 e os 19 anos (17 utentes). É importante referir que estes jovens que chegam até ao nosso serviço com 15 ou 16 anos assumem ter iniciado consumos de substâncias psicoativas aos 11/12 anos.

Oliveira de Azeméis (78 utentes) é a freguesia onde reside o maior número de utentes acompanhados pela Equipa, seguindo-se Cucujães (28 utentes) e UI (12). Com um único utente temos as freguesias de Nogueira do Cravo e S. Martinho da Gândara.

A maior parte dos nossos utentes é solteira - 103. Tal poderá dever-se ao facto de muitos serem jovens (56 utentes têm menos de 30 anos), mas também ao facto de uma vida de consumos não se coadunar com uma relação estruturada e duradoura.

A escolaridade dos utentes é bastante baixa: apenas 17 utentes possuem mais do que o 9.º ano. No entanto, é de realçar o número de utentes que possuem apenas o 4.º ano (60 utentes) e o número de utentes que não acabaram o 1.º ciclo (12 utentes).

Em termos de situação profissional, temos, daquele total de 191, 75 desempregados (39.27%) e, dos 78 utentes empregados (40.84%), um quinto tem um trabalho precário e instável. Dos restantes 38, 1 está a frequentar um CEI+, 7 estão a estudar, 5 estão de baixa médica, 1 emigrou, 2 estão detidos, 21 são pensionistas e 1 encontra-se em prisão domiciliária.

No que se refere aos consumos atuais, constatamos que, dos 191 indivíduos acompanhados em 2019, 73 se encontravam abstinentes no final do ano (38,22%, contra 41,26% em 31/12/2018), 50 "apenas" consumiam álcool e 35 "apenas" canabinóides. Os outros 33 continuam a consumir outras drogas.

Em relação ao tratamento, 34 utentes não fazem qualquer tratamento, mas estão abstinentes e 111 utentes estão inseridos em estruturas de tratamento. 35 utentes tiveram

*(Handwritten notes and signatures)*  
@  
J. B. ...  
Local  
2020



*Handwritten notes and signatures in the right margin.*

acompanhamento psicológico no sentido de os motivar para tratamento e ajudar no processo de reinserção social e profissional.

Quanto a apoios sociais, 29 utentes beneficiaram de apoio ao nível do Banco de Recursos (37 em 2018). É ainda de referir que 22 utentes foram encaminhados para Formação (7 em 2018).

### 5.2 Parcerias

Em 2019, a Equipa “Soltar Amarras” aceitou uma proposta da Câmara Municipal de Oliveira de Azeméis de parceria para a dinamização de um projeto designado “Não Lugar (a) Lugar - Incluir pela Cultura”. Esta resposta pretende promover a integração de jovens com diferentes tipos de disfuncionalidade através de atividades culturais.

A Equipa manteve um trabalho de forte articulação com todos os parceiros formais e informais tais como o Trapézio Com Rede III e a Equipa Trilho da Santa Casa da Misericórdia de S. João da Madeira, a Câmara Municipal de Oliveira de Azeméis, o Agrupamento de Escolas Ferreira de Castro, a Comissão Municipal para a Promoção da Saúde, a ETE (Equipa de Tratamento Especializada) da Feira, Escola Superior de Saúde Norte da Cruz Vermelha Portuguesa, a FAPCOA - Federação de Associações de Pais e Encarregados de Educação do Concelho de Oliveira de Azeméis, a GNR de Oliveira de Azeméis, o IEFP, a Segurança Social, a DGRS, Unidades de Saúde, Juntas de Freguesia, etc.

### 5.3 Atividades desenvolvidas em 2019

Ao longo do ano, para além do trabalho base de sinalização, encaminhamento e acompanhamento das situações referidas no ponto 5.1, a Equipa desenvolveu, entre outras de menor relevo, as seguintes atividades:

#### 5.3.1 Participação na Comissão Municipal para a Promoção da Saúde

A Equipa continuou como parceira da Comissão Municipal para a Promoção da Saúde cujos principais objetivos se prendem com a elaboração e implementação do “Plano Municipal de Promoção da Saúde”, a construção de uma rede local de respostas



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2019

@@  
- João  
- uap  
- Phil  
- Hil  
- [Signature]  
- [Signature]

integradas e complementares no âmbito da intervenção nesta área com parceiros públicos e privados e com o aumento da abrangência, acessibilidade, eficácia e eficiência dos programas de prevenção.

### **5.3.2 Ação de sensibilização junto da comunidade médica do ACES de Entre Douro e Vouga.**

No dia 18 de abril de 2019, realizámos uma ação de sensibilização junto da comunidade médica do ACES de Entre Douro e Vouga. Nesta sessão de trabalho definimos fluxos de comunicação/articulação entre os serviços nas áreas das dependências.

### **5.3.3 Formação sobre Cyberbullying**

Entre setembro e dezembro, realizámos duas sessões com jovens com idades compreendidas entre os 9 e os 16 anos e uma com seus pais subordinadas ao tema do Cyberbullying. Este tema surgiu como consequência dos diálogos estabelecidos com os jovens e da pressão que os mesmos dizem sofrer nas redes sociais.

### **5.3.4 A sexualidade e o consumo de substâncias**

A 5 de dezembro, na Escola Básica e Secundária Soares de Basto, dinamizámos uma sessão sobre a sexualidade e o consumo de substâncias, dirigida a jovens com idades compreendidas entre os 14 e os 18 anos.

### **5.3.5 Trapézio com Rede II**

O Projeto "Trapézio com Rede II" promovido pela Equipa Trilho, da Santa Casa da Misericórdia de S. João da Madeira, foi aprovado pelo Serviço de Intervenção nos Comportamentos Aditivos e nas Dependências (SICAD), para ser implementado no território prioritário identificado, que engloba as freguesias de Cucujães e S. Roque, do concelho de Oliveira de Azeméis, e a freguesia de S. João da Madeira.

Este projeto tem como objetivo promover a reinserção familiar, social e profissional dos indivíduos toxicodependentes e alcoólicos em processo de tratamento, abrangendo



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2019

Handwritten notes and signatures in the top right corner, including a circled '00' and several illegible signatures.

as freguesias acima referidas que fazem parte do território prioritário definido pelo PORI (Programa Operacional de Respostas Integradas).

As ações definidas neste projeto, e nas quais colaborámos, foram as seguintes:

- Espaço Pré-Profissionalizante: desenvolvimento de competências pessoais, sociais e profissionais dos utentes em processo de recuperação tendo por objetivo a sua reinserção laboral.
- Espaço Ocupacional: Aquisição de regras e normas que favoreçam o desenvolvimento pessoal e social dos utentes.
- Espaço Psicossocial: Apoio psicológico e social para a manutenção da abstinência e saudável inserção em meio social e profissional.
- Ações de sensibilização para agentes económicos e sociais: Dinamização de ações de esclarecimento dirigidas a empresas, instituições e entidades locais com vista à sensibilização para a problemática da falta de oportunidades laborais da população toxicodependente, como aconteceu com a que foi realizada na Câmara Municipal de S. João da Madeira e que contou com a participação de todos os colaboradores do Projeto.

### 5.3.6 Programa “Eu & os Outros”

Este programa visa promover a reflexão em grupo sobre temas do desenvolvimento associados à adolescência e à juventude, criando uma dinâmica de grupo geradora de crescimento pessoal e social.

A Equipa implementou-o durante o ano de 2019 em duas turmas da Escola Básica do 2.º e 3.º Ciclos Dr. José Pereira Tavares, do Pinheiro da Bemposta (Agrupamento de Escolas de Loureiro e Pinheiro da Bemposta) e numa turma da Escola Básica e Secundária Soares Basto. O Programa envolveu um total de 54 jovens com idades compreendidas entre os 14 e os 18 e procurou dotar esses jovens de competências pessoais para lidar com situações e comportamentos de risco nas diferentes dimensões da sua vida.



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2019

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

### 5.3.7 Banco de Recursos e Cantina Social

Em articulação com a resposta social “Ser Família”, também da nossa Instituição, no âmbito da distribuição dos alimentos do Banco de Recursos e de refeições pela Cantina Social, procurámos, ao longo do ano, suprir as carências de roupa, alimentos, produtos de higiene e de puericultura de utentes mais necessitados do “Soltar Amarras”.

Como dissemos atrás, em 2019, 29 utentes da Equipa beneficiaram de apoios diversos do referido Banco e 3 foram encaminhados para a Cantina Social.

### 5.3.8 Ceia de Natal para Utentes Isolados – 23 de dezembro 2019

Esta ação, realizada no refeitório da ERPI da nossa Instituição e a expensas desta, contou com a presença de 34 utentes da Equipa “Soltar Amarras” e do Centro Comunitário “Ser Família” que se encontravam em situação de isolamento social e teve em vista, atendendo à quadra, proporcionar-lhes uma ceia de Natal e uma noite de convívio.

Contámos com a participação da Mesa Administrativa e com a presença do cantor Rui Amorim que tocou várias músicas populares, bem como cânticos de Natal, animando sobremaneira os presentes, a cada um dos quais, no final, foram entregues presentes que muito os sensibilizaram.

A ceia teve menos participantes do que inicialmente previsto, o que ficou a dever-se ao facto de termos menos utentes sem retaguarda familiar, sinal de que o nosso trabalho junto das famílias tem sido profícuo.

### 5.3.9 Formação

Durante o ano de 2019, a Equipa participou nas seguintes ações de formação:

- 05, 10, 11, 16, 18 e 23/12/2019 - Formação “Ética e Gestão de Conflitos”;
- 11 e 21/11/2019; 02 e 04/12/2019 – Formação em “Gestão de Equipas”;
- 18, 22, 25, 29/11/2019; 02 e 06/12/2019 – Formação em “Primeiros Socorros”;
- 24/10/2019 - Formação sobre “Regulamento Geral de Proteção de Dados”.



(22) -  
g707  
Marta  
Marta  
eg

## 6. PROGRAMA DE EMERGÊNCIA ALIMENTAR (PEA) – CANTINA SOCIAL

O Programa de Emergência Alimentar encontra-se em funcionamento na SCMOA desde julho de 2012, estando a sua gestão administrativa e social a cargo da equipa do Centro Comunitário.

Este apoio alimentar baseia-se na atribuição de refeições diárias (almoço e/ou jantar) às pessoas mais carenciadas, que, por diversas razões, não têm garantida a sua subsistência no quotidiano. O apoio prestado é de carácter temporário, até que se verifique uma melhoria das condições económico-sociais do indivíduo que permitam a sua autonomização.

Diga-se, a propósito, que, desde aquela data até ao final de 2019, foram apoiadas **205 famílias**, num total de **385 pessoas**.

Enquanto em 2018 foram servidas 6 959 refeições, abrangendo 23 famílias, 36 pessoas, em 2019 foram servidas **3 901 refeições**, abrangendo **21 famílias**, **22 pessoas**, tendo recorrido a este serviço, maioritariamente pessoas isoladas com dificuldade na inserção profissional, grande parte delas dependentes da prestação do RSI.

A diminuição do número de refeições, que tem vindo a ocorrer desde 2016, deve-se à implementação do Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas (POAPMC), através do qual, como já se referiu, se pretende disponibilizar às famílias bens alimentares para elas cozinharem e não refeições confeccionadas. Assim é que, a partir de agosto de 2018, ficaram protocoladas apenas 11 refeições diárias, sendo de referir que, em vários meses de 2019, o número de refeições servidas foi superior ao nº de refeições protocoladas, constituindo o custo das excedentes, na sua totalidade, um encargo da própria Santa Casa.

## 7. CENTRO DE FORMAÇÃO

O Centro de Formação desta Santa Casa da Misericórdia de Oliveira de Azeméis continuou, em 2019, a funcionar nas instalações do antigo Lar César Pinho, no nº 10 da Rua António Alegria, praticamente no centro da cidade.

Desde 2017, por despacho de 27 de fevereiro desse ano do Subdiretor- Geral do Emprego e das Relações de Trabalho do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, foi



(00) -  
J. J. J.  
M. J. J.  
M. J. J.  
M. J. J.

concedida a certificação como entidade formadora à nossa Instituição nas seguintes áreas: Comércio; – Secretariado e Trabalho Administrativo; – Floricultura e Jardinagem; - Serviços de Apoio a Crianças e Jovens; – Trabalho Social e de Orientação; – Hotelaria e Restauração.

### 7.1 Formação própria

Em 2019 não ministrámos formação própria no Centro, nem financiada nem não financiada. A primeira não ocorreu porque terminámos em 2014 a Formação Modular Certificada (FMC) que já vinha de 2012 e não tivemos qualquer candidatura aprovada; a segunda não ocorreu por não terem aparecido candidatos em número suficiente para abrir qualquer curso.

### 7.2 Formação ministrada por outras entidades

Tal como vinha acontecendo nos anos anteriores, em 2019 demos guarida no Centro de Formação a diversas ações de formação desenvolvidas por outras entidades, designadamente o Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP).

Esta formação, além de dinamizar o Centro de Formação, permite algum encaixe financeiro, ainda que exija a alocação, a tempo parcial, de uma funcionária para fornecer apoio administrativo e proceder à limpeza nos dias em que há aulas.

Durante o ano, o IEFP ministrou um total de 1738 horas de formação para ativos desempregados. (Em 2018, 1200 horas)

A faturação pela cedência do espaço e dos meios técnicos de formação ao IEFP relativa a 2019 foi de € 7997,58 (mais Iva), acrescendo 500 € referente a uma cedência do espaço à entidade TECLA, Lda.

Os montantes arrecadados não foram suficientes para cobrir todas as despesas imputadas ao Centro, resultando, como dissemos, um saldo negativo de € 1233,47.



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2019

### 8. RECURSOS HUMANOS

Como se referiu no Relatório de Atividades de 2012, em meados desse ano foi posto em execução um novo organigrama com vista a uma maior responsabilização dos colaboradores da Instituição e, sobretudo, dos seus técnicos, já que, diminuindo o número de graus hierárquicos, se permite uma maior e melhor individualização das tarefas de cada um e uma maior proximidade dos diretores técnicos e responsáveis das diversas respostas sociais e serviços em relação à gestão de topo (Mesa Administrativa).

Essa filosofia manteve-se no ano a que agora nos reportamos, 2019, supõe-se que com proveito para o serviço e para o bom andamento das coisas, embora implicando uma presença assídua e um acompanhamento muito próximo das situações por parte dos elementos da Mesa responsáveis pelos diversos setores.

Quanto ao número de colaboradores, no final de 2019 a Instituição tinha 163 colaboradores com contrato de trabalho, estando, destes, 37 com contrato a termo. (No final do ano anterior, 150 e 38, respetivamente). Com contrato de prestação de serviços havia nessa altura (final de 2019), e com um número de horas variável, 12 colaboradores (10 em 2018).

Durante o ano transato não tivemos nenhum colaborador integrado na medida Contrato Emprego Inserção (2 em 2018) e tivemos 2 em estágio profissional (2 em 2018).

Ao longo do ano de 2019 registámos 11 acidentes de trabalho, um número inferior em três unidades ao do ano de 2018. Tais acidentes deram origem a um total de 120 dias de incapacidade (197 em 2018).

Registámos ainda 77 colaboradores de baixa (64 em 2018). Destes, 62 estiveram de baixa por doença, contabilizando-se 4771 dias de trabalho perdidos (4969 dias em 2018), 7 estiveram de licença de maternidade/paternidade (825 dias) e 8 de baixa para assistência à família (375 dias).

Em relação às faltas, é ainda importante referir 100 dias de faltas (61 em 2018), sendo que 45 foram justificadas (17 em 2018) e 55 injustificadas (44 em 2018). Registaram-se ainda 15 dias de falta por licença de casamento (15 em 2018) e 1166 dias de licença sem vencimento (1575 em 2018).

*(Handwritten signatures and initials)*





## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2019

mulheres nas diversas áreas, bem como à conciliação da vida profissional, pessoal e familiar dos colaboradores.

Este projeto iniciou-se, como se disse, no ano de 2011, tendo a nossa Santa Casa continuado a dar-lhe seguimento nos anos seguintes através de várias ações e iniciativas dinamizadas pelo grupo de colaboradores que frequentou a formação inicial ministrada no âmbito da referida candidatura. Em 2016, a esse grupo inicial foi acrescentado um colaborador eleito por cada setor de atividade da Instituição na tentativa de o tornar representativo do universo de trabalhadores.

Ao longo de 2019, este "novo" Grupo prosseguiu com as atividades iniciadas anteriormente, desenvolvendo também novas atividades que considerou de interesse. Destacam-se, de entre as iniciativas e ações levadas a cabo ao longo do ano, as seguintes:

- Celebração de acordos com empresas e serviços para permitirem aos nossos funcionários o acesso a vantagens específicas, designadamente benefícios económicos, na aquisição dos produtos e serviços respetivos. Em 2019 estabelecemos Acordo/Protocolo com o Centro Avançado de Visão (área da saúde).
- Disponibilização de sessões de Fisioterapia para os colaboradores, num total de 2h semanais.
- Disponibilização de Aulas de Ginástica para os/as colaboradores/as, 1 dia por semana, com a duração de uma hora.
- Organização de um convívio dos colaboradores denominado "Arraial Tradicional", que ocorreu no dia 6 de setembro com a participação de um considerável número desses colaboradores e da Mesa Administrativa.
- Organização do Jantar de Natal da Instituição, no dia 6 de dezembro 2019, com a participação da Mesa Administrativa e outros elementos dos corpos sociais e de muitos colaboradores.
- Dinamização do Mercado "Gerir para a Igualdade" (mensal), no qual se vendem produtos alimentares caseiros, fornecidos por elementos do Grupo e outros colaboradores da Instituição, revertendo as receitas provenientes das vendas para a realização de atividades em prol de todos os colaboradores.

el  
P. Di  
uap  
M. V. M.  
P. M.  
M. V. M.



*Handwritten notes and signatures in the top right corner.*

### **9.2 Protocolo para uma Estratégia de Combate à Violência Doméstica e de Género.**

Como já referimos em anteriores Relatórios de Atividades, desde 2013 que a nossa Instituição tem vindo a interessar-se seriamente e a tomar iniciativas concretas, formais e informais, no âmbito do combate de violência doméstica e de género, sendo de salientar, entre estes últimos, o Projeto “Ponto Final – Combate à Violência Doméstica” que, numa parceria com a Fundação Calouste Gulbenkian, dinamizámos entre setembro de 2014 e outubro de 2015.

Sempre com essa preocupação em mente, em 2017, no decurso do III Congresso do Envelhecimento “Bem Viver, Bem Envelhecer”, promovido pela Câmara Municipal de Oliveira de Azeméis, a nossa Instituição assinou com esta entidade, a Secretaria de Estado para a Cidadania e a Igualdade e mais doze parceiros o Protocolo em título, com o objetivo de implementar uma estratégia de combate à violência doméstica e de género na área geográfica do município oliveirense, atuando nas várias vertentes de apoio e proteção às vítimas daquele flagelo social.

A nossa Instituição comprometeu-se, no âmbito deste Protocolo, que vigorou por dois anos, a apresentar candidatura (s) a programas de financiamento que, uma vez aprovada (s), nos permitissem constituir uma equipa técnica adequada de apoio às vítimas de violência doméstica e de género e afetar o pessoal técnico e administrativo necessário ao funcionamento daquela equipa.

Foi assim que, após outras candidaturas em 2018, no ano de 2019 apresentámos duas candidaturas conjuntas com entidades que trabalham na área de intervenção Entre Douro e Vouga, uma no âmbito das estruturas de atendimento, acompanhamento e apoio especializado a vítimas de violência doméstica e violência de género e sensibilização e produção de materiais nestas áreas, e a outra no âmbito do acolhimento de emergência de vítimas de violência doméstica. Ainda aguardamos indicações relativamente à sua aprovação.

### **9.3 “Eu tenho memória... Eu sou capaz”**

O projeto “Eu tenho memória ... Eu sou capaz” foi resultado de uma candidatura da nossa Instituição ao Portugal Inovação Social, Tipologia de Intervenção 3.32 – Programa de Capacitação



para o Investimento Social e visou atuar no sentido de a dotar de melhorias de gestão para estimular as capacidades físicas, cognitivas e sociais dos utentes com demências.

As ações desta iniciativa tiveram início em 5 de junho de 2018 e termo em agosto de 2019 e visaram melhorar as capacidades organizativas e as competências de gestão da Instituição através de intervenções nas seguintes áreas:

- Modelo de Criação de Valor (72h)
- Avaliação de Impacto (108h)
- Estratégias, Parcerias e Crescimento (54h)
- Estrutura, Governação, Liderança e Recursos Humanos (207h)
- Marketing, Comunicação e Angariação de Fundos (135h)

## 10. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

A implementação do Sistema de Gestão de Qualidade prosseguiu em 2019, tendo sido levadas a cabo diversas ações, das quais destacamos as seguintes:

- a) Elaboração de proposta, aquisição e implementação dos materiais e equipamentos destinados à Sala de Estimulação, cumprindo com o requisito da norma "Design e Desenvolvimento do Produto";
- b) Elaboração de proposta para aprovação pelo Centro Distrital da Segurança Social de Aveiro das obras de beneficiação do Infantário e acompanhamento das mesmas;
- c) Elaboração de proposta e acompanhamento, em fase de projeto, das alterações necessárias a serem executadas na Residencial César de Pinho, prevendo-se a conclusão do processo em 2020;
- d) Realização de Auditoria Interna à Cozinha e Copa, no âmbito do cumprimento das Normas de HACCP;
- e) Acompanhamento do processo "Serviços Gerais", alterando o procedimento de recolha e separação de roupa em todas as respostas sociais;



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2019

- f) Acompanhamento dos processos inerentes às atividades da ERPI e Residencial para definição interna de protocolos de atuação no caso da ausência da equipa de enfermagem, nomeadamente avaliação de sinais vitais, avaliação de estado de consciência, protocolo em caso de falecimento, etc.;
- g) Implementação dos questionários de satisfação aos utentes e familiares e/ou representantes legais;
- h) Monitorização dos indicadores de desempenho dos processos operacionais e de suporte;
- i) Acompanhamento da planificação da Formação para o ano de 2020;
- j) Elaboração dos Objetivos da Qualidade e Programa Anual da Qualidade para 2020;
- k) Elaboração do Mapa Resumo do cumprimento da ISO 9001: 2015;
- l) Elaboração do documento Análise de Riscos e definição de ações de melhoria e/ou de correção, inerentes ao funcionamento global da Instituição;
- m) Acompanhamento e implementação prática das medidas propostas pela empresa que está a dinamizar o cumprimento do Regulamento Geral de Proteção de Dados, destacando-se:
- Aquisição de chaveiro para guardar as chaves de acesso às casas dos utentes do SAD;
  - Minimização do acesso aos dados, dando início à reorganização do processo que acompanha o utente em caso de urgência;
  - Desenvolvimento do Política de Proteção de Dados e Política de Cookies;
  - Desenvolvimento documental por processo e/ou resposta social (declarações, adendas a contratos, etc.) para implementação em 2020.

Ao nível da Segurança destaca-se:

- a) Análise da situação real e elaboração do Relatório dos Riscos de Segurança, nomeadamente no âmbito do cumprimento das diretrizes da Higiene e Segurança no Trabalho;



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2019

- b) Criação de um flyer de acolhimento na área da Segurança para os novos colaboradores, informando e reforçando o seu papel no âmbito do Plano de Segurança Interno (Plano de Prevenção e Plano de Emergência);
- c) Realização de ação de sensibilização de todos os colaboradores, conforme o previsto, anualmente, no relatório de Medidas de Autoproteção aprovado pela ANPC;
- d) Realização da formação obrigatória prevista para as Equipas de Intervenção e Evacuação;
- e) Atualização dos organigramas de segurança e sua afixação junto das diferentes centrais de incêndio (SADI);
- f) Atualização do Relatório das Medidas de Autoproteção, comunicando as alterações efetuadas à Autoridade Nacional de Proteção Civil;
- g) Acompanhamento da manutenção do Sistema Automático de Detecção de Incêndio (SADI), contratualizando esse serviço com uma entidade externa acreditada pela ANPC;
- h) Realização de simulacro parcial com a colaboração dos Bombeiros Voluntários de Oliveira de Azeméis e Proteção Civil.

Em 2020 envidaremos todos os esforços para continuar a implementar o Sistema em conformidade com a nova norma ISO 9001:2015, propondo-nos, de acordo com as áreas de intervenção e respetivos processos definidos, levar a cabo as ações propostas no Plano Anual de Atividades e Programa Anual da Qualidade.

A Certificação do Sistema de Qualidade de acordo com a referida Norma, que adotámos, permite justamente demonstrar o compromisso da organização com a qualidade e satisfação dos seus utentes/clientes, reforçando a imagem institucional, permitindo ao mesmo tempo acompanhar o "mercado" em constante evolução.

### 11. FUNDAÇÃO MANUEL BRANDÃO

Dando cumprimento aos Estatutos desta Fundação, sita, como se sabe, em Cucujães, continuou a nossa Santa Casa a participar na respetiva gestão, na qual, desde Janeiro de 2012, é vogal da Direção.

*(Handwritten notes and signatures in the top right corner, including names like 'H. O. ...' and 'M. ...')*



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2019

A representação da Santa Casa continuou a ser assegurada em 2019 pela vogal da Mesa Administrativa D<sup>a</sup> Graça Guedes de Oliveira, que participou ativamente nas reuniões da referida Direção.

A situação financeira da Fundação continuou estável, ainda que com um resultado líquido negativo de € 38.128,24. (Ao contrário dos dois anos anteriores, em 2019 não houve alienação de património).

### 12. DONATIVOS

Mencionamos neste item – para agradecê-los, naturalmente – os donativos em numerário dos irmãos e amigos da nossa Santa Casa ao longo de 2019, bem como aqueles que foram feitos em espécie e relativamente aos quais houve emissão de recibo pelo valor correspondente:

#### Donativos em numerário

Álvaro Costa Figueiredo	€48,00
António Manuel Pimenta Matias, Eng.	€88,00
António Moreira Silva	€50,00
António Pereira Santiago	€3,00
António Pinto Cardoso	€6,00
Artur Silva Marques Pinheiro	€12,00
Basílio Dias Oliveira	€26,00
Carlos Manuel Afonso Bastos Oliveira (Dr.)	€100,00
Cipriano Rodrigues Martins	€76,00
Coriolano Valente Jesus Costa	€26,00
Daniel Castro Marques	€50,00
Eixorientador-Soluções de Limpeza	€2 250,00
Evaristo Ferreira Pinto	€38,00
Farmácia de Cesar - Sandra Cristina O. Jesus, Soc. Unip. Lda	€2 600,00
Fernando Oliveira Silva	€214,00
Isilda Almeida Gerardo Graça	€8,00
João Eduardo Azevedo Ferreira Silva	€5,00
José Augusto Rodrigues de Sá	€7,50
Manuel Marques Roma Resende	€13,00
Maria Conceição Barros Pinho Lima Azevedo	€3,00
Maria da Natividade Tavares Almeida	€200,00
Maria Manuela Oliveira Lopes Cunha	€13,00
MDA- Moldes de Azeméis, SA	€70,00
PTCPORT-Plastic & Tooling	€300,00



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2019

*(Handwritten notes and signatures)*  
H. Oliveira  
M. Almeida  
A. Silva  
J. Costa

Simoldes Aços, SA	€1 550,00
Simoldes Plásticos, SA	€1 010,00
Termipol, SA	€1 000,00
Universepisode Unipessoal, Lda.	€45,00
Unanime Seguros	€300,00
Vera Ferreira Pinto	€200,00
<b>TOTAL</b>	<b>€10 311,50</b>

### Donativos em Espécie

Eixorientador-Soluções de Limpeza	€1 464,27
Farmácia de Cesar	€500,00
Lactogal	€9 834,77
Ludomédia-Unipessoal, Lda.	€210,00
Modelo Continente Hipermercados, SA	€5 883,89
Proleite-Coop. Agri. Pro. Leite, CRL	€831,25
Valente Marques Comercial, S.A.	€196,47
Vertente dos Sabores, Lda	€299,20
<b>TOTAL</b>	<b>€19 219,85</b>

### 13. OFERTAS

A Instituição quer também deixar registo das empresas e particulares que contribuíram com variadas ofertas em géneros que reverteram a favor dos nossos idosos e outros utentes e que não foram contabilizadas como "donativos em espécie". Foram os seguintes:

Funerária José Pina	Flores (coroas)
Herdeiros Maria La-Salette Cruz	Géneros alimentares
Vitorino Coelho	Géneros alimentares

### 14. RELACIONAMENTO COM OUTRAS INSTITUIÇÕES

Tal como nos anos anteriores, também em 2019 mantivemos as melhores relações com as várias instituições, públicas e privadas, com as quais tivemos contatos institucionais ao longo do ano.



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2019

Desde logo, a União das Misericórdias Portuguesas (UMP), em cujas Assembleias Gerais (em Fátima) e outras reuniões e iniciativas participámos através da presença do provedor e/ou de outros membros da Mesa.

O mesmo sucedeu com as reuniões promovidas pelo Secretariado Regional de Aveiro da mesma UMP, Secretariado de que a nossa Instituição, através do seu Provedor, fez parte como 1ª secretária.

Também com as demais Misericórdias do distrito o nosso relacionamento foi ótimo, tendo estado presentes em cerimónias diversas realizadas em algumas delas. Igualmente com a Segurança Social, nosso principal parceiro, o relacionamento foi muito profícuo, quer a nível local quer a nível distrital, não tendo nunca, apesar de algumas divergências, surgido qualquer atrito nesse relacionamento, sempre pautado pelas regras do bom entendimento, como, aliás, se depreenderá deste Relatório.

Com a Câmara Municipal de Oliveira de Azeméis também o relacionamento foi muito bom, quer no âmbito da Rede Social do concelho, nas reuniões de cujo Núcleo Executivo a nossa Misericórdia sempre participou, quer noutras iniciativas camarárias e em outros contatos diversos, incluindo aqueles que mantivemos tendo em vista a materialização da ajuda da autarquia na realização de alguns arranjos no terreno envolvente das instalações.

Igualmente com a Junta de Freguesia mantivemos proveitosos contatos sempre que necessário.

Com as demais instituições de solidariedade social do concelho participámos, sempre na melhor harmonia e colaboração, em inúmeras iniciativas, umas promovidas pela nossa Instituição, outras por elas e algumas pela própria Câmara Municipal.

Com a Escola Superior de Enfermagem da Cruz Vermelha Portuguesa de Oliveira de Azeméis continuámos a ter um ótimo relacionamento, colaborando nas atividades formativas dos alunos da referida Escola e em diversos projetos daquele estabelecimento de ensino superior, para o que têm sido firmados os necessários protocolos de colaboração.

Por último, e como este Relatório deu conta nos diversos itens, tivemos contatos com muitas outras entidades e instituições, desde Escolas a Tribunais, passando por empresas, serviços públicos, GNR de Oliveira de Azeméis, etc, sempre na melhor harmonia e com espírito de colaboração e abertura.

000  
uf  
gordini  
20/10/19  
eg



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

## 15. COMUNICAÇÃO E IMAGEM

Em 2019 continuámos com a publicação do nosso “Boletim”, embora, por motivos de saúde, só tenha sido possível a saída do nº de julho (n.º 33).

Aí procurámos dar conta, como o dissemos atrás, da vida da nossa Instituição ao longo do ano, pondo em destaque os momentos mais relevantes de cada período e procurando também fazer sempre alguma pedagogia.

Também o “site” da Instituição na Internet esteve ativo em 2019, tendo continuado a processar-se a introdução de algumas melhorias quer ao nível de conteúdos quer ao nível técnico, não se encontrando, todavia, o projeto acabado.

Ainda na Internet, há a referir a utilização constante do Facebook como suporte de comunicação para divulgar as nossas iniciativas e realizações e colher o “feedback” dos frequentadores dessa rede social, sendo que em 2019 quer essa utilização quer os materiais colocados “on-line” ultrapassaram largamente os números dos anos anteriores.

Também a Azeméis FM e a Azeméis TV, bem como a comunicação social escrita local, designadamente o jornal “Correio de Azeméis”, continuaram a constituir em 2019 excelentes veículos de comunicação e de divulgação das nossas iniciativas e projetos.

## 16. AGRADECIMENTOS

E, para terminar este Relatório, deixamos aqui uma palavra de sincero agradecimento a todos os que, ao longo do ano, ajudaram a nossa Santa Casa da Misericórdia, qualquer que tenha sido a forma dessa ajuda ou o seu valor em termos monetários. Na verdade, não são os valores, em si, que estão em causa, mas o seu significado, sobretudo pelo que traduzem do espírito de solidariedade para com aqueles que mais necessitam.

Pedindo desculpas por qualquer omissão, obviamente involuntária, não podemos deixar de destacar nesse agradecimento:



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2019

*Handwritten notes and signatures:*  
@  
H. Di...  
Pb/100  
[Signature]

- Todos os já referidos que fizeram donativos/ofertas, incluindo também os que contribuíram com o 0,5% do seu IRS, contributo que foi inferior ao do ano anterior (€ 3.156,43), atingindo os € 3.002,37;
- Todos os que ajudaram de algum outro modo a Misericórdia ou que de qualquer forma com ela colaboraram, nomeadamente:
  - A Direção do Centro Distrital de Aveiro do Instituto da Segurança Social e os seus funcionários;
  - A Câmara Municipal de Oliveira de Azeméis;
  - Os Srs. Padres Albino Fernandes e José Manuel Lima, os Srs. Diáconos e os leigos colaboradores da paróquia;
  - Os voluntários que nos deram a sua colaboração ao longo do ano;
  - O Eng<sup>o</sup> Abílio Manuel S. Rodrigues Santos;
  - Os meios de comunicação social local: Azeméis TV, Rádio Azeméis FM e Jornal "Correio de Azeméis";
  - Os nossos funcionários;
  - As famílias dos nossos utentes idosos;
  - Os pais das crianças do nosso Infantário;
  - Os irmãos da Santa Casa.

A todos o nosso muito obrigado!

### 17. NOTA FINAL

Apenas duas palavras para terminar: uma de reconhecimento e apreço, outra de esperança.

Aquela é dirigida a todos os nossos utentes e colaboradores. Sem aqueles a Instituição não teria qualquer sentido e sem estes, pura e simplesmente, não existiria para além do papel.

Mas a palavra de apreço é dirigida também aos familiares daqueles utentes: aos que confiam em nós e sabem reconhecer o quanto a Santa Casa faz pelos seus familiares, nossos



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2019

utentes, e, indiretamente, por eles próprios, e também àqueles familiares que pensam sempre que têm todos os direitos e que ninguém está a fazer nada por eles ou pelos seus que não seja sua obrigação fazer. A Santa Casa pensa igualmente em todos e age para o bem de todos do mesmo modo, procurando compreender e desculpar as incompreensões e injustiças de que, por vezes, é alvo.

A segunda palavra é de esperança. Esperança de que, apesar das dificuldades, será possível continuar o percurso iniciado há mais de 128 anos pelos fundadores.

As dificuldades serão cada vez maiores, porque, como já explicitámos noutro ponto deste Relatório, os tempos que se avizinham serão muito complicados e, para além de os encargos subirem, os utentes e respetivas famílias vão ter cada vez maiores dificuldades para pagarem as suas participações. E, quanto ao Estado/Segurança Social, o que sabemos é que o aumento da sua participação não tem acompanhado o aumento dos custos, designadamente com o pessoal, como é bem ilustrativa a recente subida do salário mínimo nacional. Resta-nos ter esperança de que assim não seja nos próximos tempos.

Porque o que não vamos é perder a esperança. Até porque confiamos no espírito solidário dos Irmãos e de todos os Oliveirenses.

A Santa Casa da Misericórdia de Oliveira de Azeméis conta com todos... porque é de todos.

Oliveira de Azeméis, 30 de junho de 2020

*Handwritten signature*

*Município de Azeméis, Santa Casa da Misericórdia de Azeméis*  
*João de Jesus Soares Pinto Fernandes*  
*Normal Almeida Silva*  
*Carla Almeida Afonso*