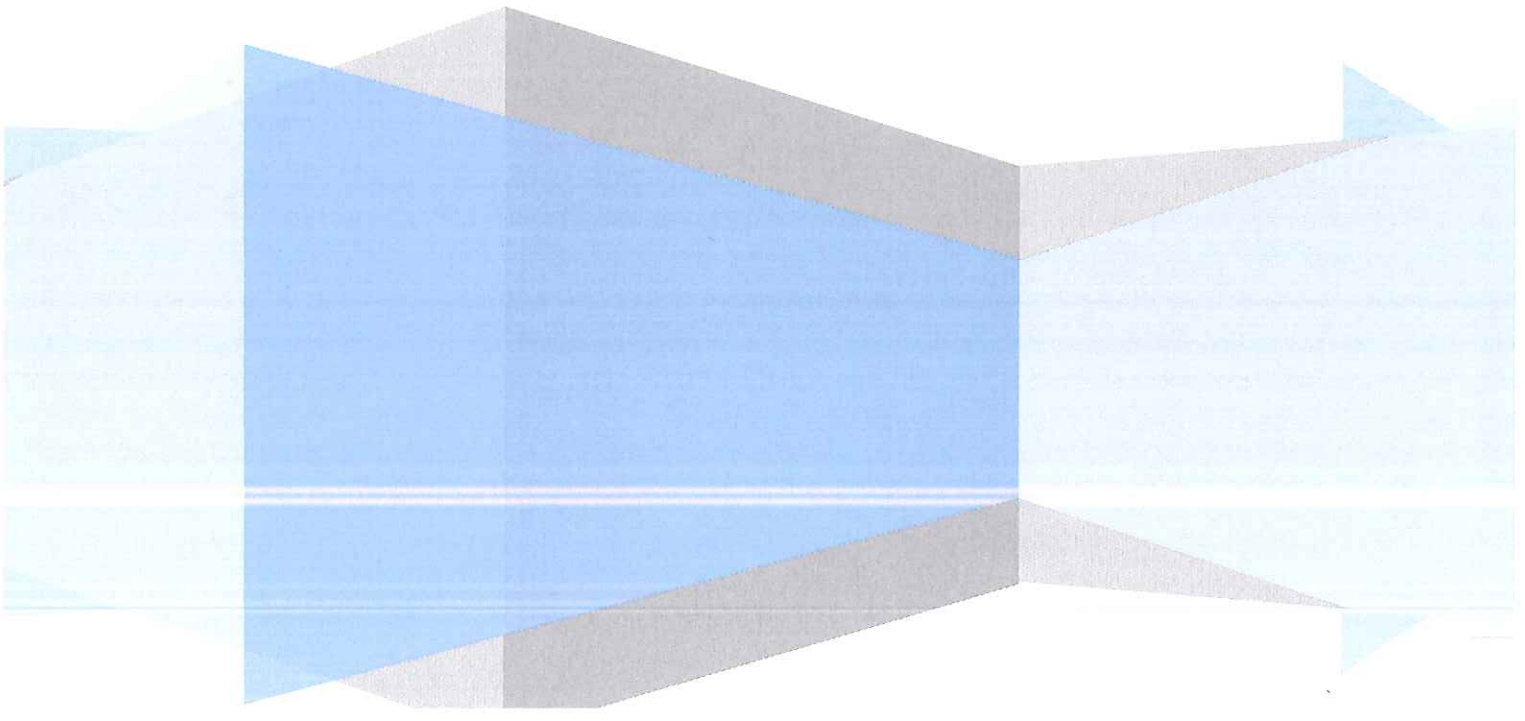
SANTA CASA DA MISERICÓRDIA
Oliveira de Azeméis

RELATÓRIO DE ATIVIDADES
2020



Índice

1. INTRODUÇÃO **3**
A – Aspetos Gerais 3
B – Gestão da Pandemia 6
C – Impacto Económico da Pandemia 10
2. RESPOSTAS SOCIAIS PARA IDOSOS **14**
2.1 Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (Lar Social) 14
2.2 Centro de Dia 17
2.3 Residencial "César de Pinho" 18
2.4 Serviço de Apoio Domiciliário (S.A.D.) 19
2.5 Animação Sociocultural 21
3. INFANTÁRIO (Ano Letivo 2019/2020) **23**
3.1 Creche 24
3.2 Pré-Escolar 25
3.3 Atividades Desenvolvidas 26
4. CENTRO COMUNITÁRIO "SER FAMÍLIA" **28**
4.1 Aspetos Gerais 28
4.2 Principais Atividades Levadas a Cabo em 2020 29
5. EQUIPA DE INTERVENÇÃO DIRETA "SOLTAR AMARRAS" **37**
5.1 Aspetos Gerais 37
5.2 Parcerias 39
5.3 Atividades Desenvolvidas em 2020 39
6. PROGRAMA DE EMERGÊNCIA ALIMENTAR (PEA) – CANTINA SOCIAL **42**
7. CENTRO DE FORMAÇÃO **43**
7.1 Formação Própria 44
7.2 Formação Ministrada por Outras Entidades 44
8. RECURSOS HUMANOS **44**
9. PROJETOS DIVERSOS **46**
9.1 "Gerir para a Igualdade" 46
9.2 Combate à Violência Doméstica e de Género 48
9.3 Serviço de Voluntariado 49
10. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE **50**
11. FUNDAÇÃO MANUEL BRANDÃO **52**
12. DONATIVOS **53**
13. OFERTAS **54**
14. RELACIONAMENTO COM OUTRAS INSTITUIÇÕES **54**
15. COMUNICAÇÃO E IMAGEM **56**
16. AGRADECIMENTOS **56**
17. NOTA FINAL **58**

1. INTRODUÇÃO

A – Aspetos Gerais

Mais tardiamente do que o habitual, devido ao surto epidémico que nos aflige desde março de 2020, 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, 2020.

Permitam-nos que comecemos com uma palavra de sentida homenagem e de profunda saudade dedicada a todos aqueles que perdemos ao longo do ano nas nossas respostas sociais vocacionadas para os mais velhos e especialmente àqueles que se foram do nosso convívio em consequência direta da pandemia. Felizmente, estes não foram muitos – 5 em 2020 e 1 já em 2021 – mas cada vida que se perde é muito mais que um mero número; é uma vida. Ou seja, é tudo...

Várias vezes ao longo deste Relatório vamos falar da pandemia e das suas consequências a todos os níveis, mas, sendo as mortes a consequência mais importante porque a mais funesta, parece-nos adequado começar por lembrar isso aqui e recordar que essa saga não terminou e que, apesar da vacina contra a infeção pelo SARS-CoV-2, não estamos livres de, como já tem acontecido noutros lados, virmos a ter de enfrentar novos surtos. Esperemos que, no mínimo, menos gravosos que o de dezembro passado (que atingiu 85 dos 97 utentes da ERPI e da Residencial e 31 dos 55 trabalhadores em contacto direto com eles).

Afora isso – que não é pouco – a vida da nossa Instituição decorreu em 2020 dentro de uma certa normalidade, pautada sempre, todavia, pelas limitações e restrições que a luta contínua contra a propagação do coronavírus impôs ao longo de todo o ano.

De facto, a Mesa Administrativa procurou, numa linha de continuidade, por um lado, dar resposta adequada e atempada às muitas exigências e solicitações do dia a dia da Instituição e, por outro, executar algumas melhorias quer ao nível dos equipamentos quer ao nível do funcionamento da estrutura.

Foi nessa perspetiva que se procedeu, além de algumas pequenas obras, compras e melhoramentos de menor monta, às seguintes aquisições:

- Uma viatura ligeira marca Opel adaptada para 1 cadeira de rodas..... .....€ 34.890,97
- Camas articuladas e outros móveis para quartos.....€ 5.430,29
- Uma tábua passadora para a lavandaria.....€ 3.345,00

Para fazer face aos (acrescidos) encargos contámos com as fontes de receita que têm habitualmente sido o sustentáculo económico da Instituição e que as Contas do Exercício de 2020 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 2020, tiveram, em relação a 2019, um ligeiríssimo aumento (de € 10.311,50 em 2019 para € 10.438,50 em 2020).

No que diz respeito aos donativos em espécie, os mesmos tiveram um aumento significativo (de € 19.219,85 em 2019 para € 54.596,55 em 2020), continuando a maior fatia a caber à Lactogal, com € 12.888,91. (Os números, em concreto, constam do ponto 12. deste Relatório).

Relativamente às diversas respostas sociais, há a referir, muito sucintamente, que a ERPI, apresentou um resultado negativo de € 86.131,50. Este resultado provém, essencialmente, do aumento dos custos com o pessoal, bem como da diminuição do valor das prestações de serviços, motivadas pela redução do número de utentes.

O Centro de Dia apresentou um resultado positivo (€ 43.770,66), pois, apesar de a sua atividade ter estado suspensa a partir de março, continuámos a receber por inteiro as comparticipações da Segurança Social.

No que diz respeito ao Infantário, o Pré-Escolar apresentou um resultado positivo de € 14.191,10, o que representou uma melhoria de € 25.036,25 relativamente a 2019, ano em que o resultado foi negativo em € 10.845,15. A Creche apresentou igualmente resultado positivo (€ 29.901,73), o que representa uma recuperação de € 29.159,83 €. Estes resultados ficaram a dever-se, essencialmente, a dois fatores: por um lado, aconteceu que, apesar de, como explicitaremos mais à frente, o Infantário ter estado encerrado durante um certo período, a Segurança Social continuou a pagar as comparticipações, e, por outro, houve uma redução dos

custos com o pessoal, motivada por um elevado absentismo e pela circunstância de o pessoal ter estado em lay-off durante o mencionado período de encerramento.

O SAD continuou a apresentar resultado positivo (€ 15.934,21), embora consideravelmente inferior ao do ano anterior (€ 24.055,38). Esta diferença deve-se, sobretudo, ao aumento dos custos com o pessoal.

Quanto à Residencial César de Pinho, contabilisticamente tivemos um resultado positivo de € 50.151,43, o que representa uma perda de € 127.343,05 relativamente a 2019. Este resultado deve-se, essencialmente, ao aumento dos custos com o pessoal, bem como à diminuição do valor das prestações de serviços motivada pela redução do número de utentes na parte final do ano.

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 (€ 16.606,72 e € 32.671,98, respetivamente). No entanto, enquanto que, em relação a 2019, a Equipa de Intervenção Direta "Soltar Amarras" agravou o seu resultado negativo em € 8.443,52, o Centro Comunitário "Ser Família" melhorou o seu resultado, em € 7.376,19.

No que diz respeito ao Centro de Formação, o mesmo apresentou resultado negativo no valor de € 1.776,21, o que representa um agravamento de € 542,74 relativamente a 2019.

Foi assim que, embora levando em conta também os valores de outras rubricas, o exercício de 2020 terminou com o resultado positivo de € 99.430,03, revelando uma diminuição acentuada relativamente ao ano de 2019, em que o resultado (positivo) foi de € 201.107,79. Este resultado líquido apurado no exercício será transferido para a conta de Resultados Transitados.

Quanto às **atividades cultuais,** de que costumamos dar conta nesta parte do Relatório, há apenas a referir que, no ano transato, as medidas restritivas adotadas na comunidade em geral e, por maioria de razão, na ERPI e na Residencial não permitiram o cumprimento das disposições estatutárias atinentes a essa matéria, ainda que a prática religiosa comunitária não tenha sido completamente abandonada, pelo menos a partir da altura em que aquelas medidas foram atenuadas. Mas sempre sem a entrada de elementos estranhos ao cuidado direto aos utentes e com as cautelas impostas pelo estado de pandemia.

Refira-se, por fim, que, durante o ano de 2020, não entraram para a Irmandade novos irmãos e foram anuladas 6 inscrições por falecimento, pelo que o total de irmãos, em 31.12.2020, era de 276, tendo 144 pago a quota desse ano durante o próprio ano.

B – Gestão da Pandemia

O ano de 2020, pelo que já referimos, foi, praticamente desde o seu início, dominado pela pandemia de SARS-CoV-2, não sendo novidade para ninguém que ela não só marcou (e limitou) todas as atividades da Instituição, como também obrigou a tomar iniciativas e a desenvolver inúmeras ações que consumiram muitas horas de trabalho e não poucos recursos financeiros.

Mas, debruçando-nos agora sobre essas iniciativas e ações, ainda que fazendo-o muito sumariamente, diremos que tudo começou no final de fevereiro com a constituição de uma equipa de três elementos – gestora da Qualidade, uma enfermeira e uma técnica do setor contabilístico – para assessorar a direção e, mais especificamente, o provedor, no planeamento e implementação das medidas de caráter técnico adequadas à minimização do risco de propagação do novo coronavírus na Instituição. Isto, aliás, na sequência da primeira Orientação da Direção-Geral de Saúde dirigida às empresas e instituições, em geral, que apontava a necessidade da elaboração e implementação de um Plano de Contingência tendente justamente a regular toda a ação na área do combate à propagação da epidemia.

O referido grupo, desde logo, identificado como "Equipa Covid", iniciou o seu trabalho de imediato com a elaboração do "Plano de Contingência Covid-19", documento que concentra todas as medidas e procedimentos a implementar ao nível da Instituição em geral, sejam de caráter preventivo sejam de caráter reativo a possíveis casos suspeitos ou confirmados de infeção.

Para além desse, foram elaborados também diversos planos específicos para determinados setores e serviços, podendo referir-se os seguintes:

- Planos Operacionais da Creche e do Pré-Escolar;
- Planos Operacionais das Visitas (ERPI e Residencial);
- Planos Operacionais dos Atendimentos ("Ser Família" e "Soltar Amarras");

- Plano Operacional da Fisioterapia;
- Plano Operacional da Barbearia / Cabeleireiro;
- Plano Operacional do Voluntariado.

Tão importante como a elaboração desses planos foi, sem dúvida, a sua atualização e a sua implementação no terreno, trabalhos estes que estiveram a cargo da Equipa, contando ela, no segundo deles, com a natural colaboração dos responsáveis de cada setor ou serviço e dos próprios colaboradores, que, para o efeito, receberam a adequada formação, da qual nos dá conta o quadro seguinte:

Mês	Conteúdos da sessão/reunião/formação	Nº de Colaboradores	Resposta social/setor
Fevereiro/Março	Plano de Contingência COVID-19 SCMOA	84	Todas as Respostas Sociais e Setores/Serviços
Maio	Plano Operacional da Reabertura da Creche	9	Creche
	Plano Operacional da Reabertura do Pré-Escolar	11	Pré-Escolar
Julho	Regras Gerais no âmbito das atualizações a implementar no Plano de Contingência por resposta social/setor	64	Creche e Pré-Escolar; ERPI e Residencial César de Pinho; SAD; Cozinha e Lavandaria.
	Plano Operacional de Atendimentos para a EID e CC	6	EID e Centro Comunitário
	Plano Operacional de Visitas	8	ERPI e Residencial César de Pinho
Agosto	Plano Operacional das Sessões de Fisioterapia	8	ERPI e Residencial César de Pinho
	Implementação da Instrução de Trabalho sobre a utilização e manutenção do tapete de desinfeção	18	Creche e Pré-Escolar; ERPI e Residencial César de Pinho
Setembro	Regras Gerais no âmbito do Plano de Contingência	14	Estagiários da ESSNorte para as respostas sociais ERPI e Residencial César de Pinho

Ainda no âmbito da formação e sensibilização dos colaboradores sobre o controlo e propagação da infeção, foi realizada uma ação de formação sobre "Boas Práticas de Desinfeção"

pela empresa Eixorientador, duas ações de sensibilização sobre os principais cuidados no controlo e propagação da COVID-19 pela GNR – Comando Distrital de Aveiro e duas ações de sensibilização sobre "Controlo de Infeção em ERPI´s" pelo Centro de Saúde de Oliveira de Azeméis.

Mas a contínua luta contra a propagação do vírus exigiu naturalmente muito mais, dando-se conta, a seguir, de algumas ações da Equipa Covid-19, para além das já referidas:

a) Definição de circuitos internos, separando a circulação dos colaboradores dos serviços de suporte/apoio da dos colaboradores em contato direto com os utentes;
b) Elaboração e afixação de cartazes sobre procedimentos de lavagem e desinfeção das mãos e principais regras de distanciamento físico e etiqueta respiratória;
c) Elaboração e implementação de instruções de trabalho de higiene e limpeza das áreas de casos suspeitos e casos confirmados de COVID-19;
d) Elaboração e implementação da instrução de trabalho relativa ao Aprovisionamento – "Gestão de Fornecimentos, Armazéns e Distribuição" - reorganizando os espaços físicos e respetivas regras de entregas internas de produtos e estabelecendo regras para a circulação de fornecedores;
e) Atualização regular da tabela de colaboradores de quarentena preventiva determinada pela Instituição e da lista dos colaboradores em isolamento profilático determinado pela ASL;
f) Gestão da comunicação à ASL dos casos suspeitos e dos casos validados de COVID-19;
g) Comunicação trisemanal à Segurança Social e semanal à União das Misericórdias Portuguesas dos dados da evolução epidemiológica da Instituição;
h) Articulação com os diretores técnicos e responsáveis dos serviços relativamente às medidas específicas a tomar nos casos suspeitos ou casos validados de COVID-19 verificados no decurso do serviço;
i) Elaboração da lista de recursos humanos de retaguarda previstos para cada mês, articulando com os diretores técnicos e responsáveis por setores e com o Serviço de Voluntariado da Instituição;

j) Preparação e disponibilização aos colaboradores de KITS COVID para utilização nos cuidados a prestar aos utentes considerados casos validados ou suspeitos e onde o contato próximo é inevitável;

k) Realização de verificações internas formais ao cumprimento dos Planos Operacionais e dos Planos de Contingência da ERPI e do SAD (para além das verificações informais contínuas levadas a cabo pelos elementos da Equipa);

l) Elaboração e controlo das listas dos colaboradores a testar semanalmente no âmbito da ação preventiva do Centro Distrital da Segurança Social.

m) Gestão do surto de Covid-19 nas respostas sociais ERPI e Residencial César de Pinho, destacando-se as seguintes ações:

- Articulação contínua com a ASL, a Proteção Civil e o médico da Instituição;
- O rastreamento de contatos;
- O planeamento e preparação dos espaços para a separação dos casos positivos, dos casos suspeitos e dos utentes negativos ao SARS-CoV-2;
- O planeamento para a realização das refeições nos quartos e a permanência dos utentes nos mesmos;
- A definição de circuitos internos, quer dos colaboradores quer do transporte das refeições e das roupas e de outros bens indispensáveis à prestação de cuidados aos utentes;
- Gestão e coordenação dos recursos humanos de retaguarda, essencialmente dos voluntários, imprescindíveis face ao número de casos positivos (utentes e colaboradores).

C – Impacto Económico da Pandemia

1. O Impacto em 2020

A pandemia de COVID-19 teve forte impacto económico no exercício de 2020, desde logo devido aos períodos em que algumas respostas sociais estiveram suspensas.

O Centro de Dia esteve com a atividade suspensa de 16 de março até final do ano, sendo que os utentes, nesse período, pagaram 30% do valor das mensalidades respetivas.

Já a Creche teve a atividade suspensa do dia 16 de março a 17 de maio e o Pré-Escolar do dia 16 de março ao dia 31 de maio, com os pais das crianças a pagarem, nesses períodos, 30% do valor das mensalidades.

Na ERPI e na Residencial César de Pinho houve a necessidade de não ocupar todos os quartos, de modo a haver espaços disponíveis para quarentenas profiláticas, isolamentos preventivos ou casos positivos.

As situações acima referidas levaram à redução do número de utentes, sendo que, no conjunto dos meses do ano e comparativamente com 2019, tivemos: na ERPI, menos 71, no Centro de Dia, menos 153, no Pré-Escolar, menos 248, na Creche, menos 274, e na Residencial César de Pinho, menos 29. Obviamente que esta diminuição do número de utentes teve reflexo na faturação, de modo que, comparativamente com o exercício de 2019, houve uma redução de € 221 262,28 no valor da Prestação de Serviços.

Em contrapartida, os custos com o pessoal aumentaram, em relação a 2019, em € 36 345,99, resultado do pagamento de mais trabalho suplementar (€ 10 349.82) e de um "prémio de disponibilidade" para compensar os colaboradores dos sacrifícios acrescidos, sobretudo com a permanência ininterrupta no interior da ERPI e da Residencial durante vários períodos de uma semana (€ 25 684,39).

A pandemia refletiu-se também no absentismo. Assim, quanto a faltas por doença, em 2020 foram registados mais 6217 dias de faltas do que em 2019. Para além disso,

em 2020 foram ainda registadas faltas por Apoio Excecional à Família (1401 dias), por quarentenas (222 dias) e por isolamento profilático (454 dias).

Outro reflexo importante da pandemia no exercício em causa verifica-se no âmbito do acréscimo de custos, designadamente com a aquisição de Equipamentos de Proteção Individual e de material de desinfeção, na qual foi gasta a quantia de € 67 433,45.

2. Impacto (positivo) das medidas adotadas e dos apoios específicos no âmbito COVID em 2020

No que diz respeito a gastos com o pessoal, de março a maio de 2020, a Instituição teve, em média, 16 colaboradoras em Apoio Excecional à Família, tendo suportado apenas 1/3 dos seus salários e recebido da Segurança Social, no âmbito dessa medida, € 15 888,81. Além disso beneficiou, nesse período, de uma redução de 11,1% (€ 3 481,00) no valor de TSU.

Outro facto muito relevante para o desempenho financeiro que consta nas desmonstrações financeiras foi a circunstância de a Segurança Social ter mantido o pagamento das comparticipações de todas as respostas sociais de acordo com as frequências comunicadas em fevereiro, independentemente do número real de utentes em cada mês subsequente.

No que diz respeito a apoios à aquisição de Equipamentos de Proteção Individual (EPI´s) e material de desinfeção, a Instituição candidatou-se ao Programa Adaptar Social+, tendo recebido da Segurança Social o valor de € 4 000,00. Da Câmara Municipal recebeu um apoio (em numerário) de € 2 450,00.

Para além disso, há que referir o aumento, relativamente a 2019, de € 35 376,70 dos donativos em espécie devido às dádivas (de particulares, empresas e instituições) de EPI's e material de desinfeção. (Vd.12.).

3. O impacto no 1º semestre de 2021

No primeiro semestre de 2021, a pandemia de COVID-19 continuou a ter, igualmente, forte impacto na atividade da Instituição, desde logo devido aos períodos em que algumas respostas sociais estiveram suspensas.

O Centro de Dia esteve com a atividade suspensa de 01.01.2021 até ao momento presente e, contrariamente ao ano de 2020, os utentes não têm vindo a pagar qualquer percentagem sobre o valor das mensalidades.

Já a Creche e o Pré-Escolar tiveram a atividade suspensa do dia 22 de janeiro ao dia 13 de março, com os pais das crianças a pagarem, nesse período, 30% do valor das mensalidades.

Na ERPI e na Residencial César de Pinho manteve-se a necessidade de não ocupar todos os quartos, de modo a haver espaços disponíveis para quarentenas profiláticas, isolamentos preventivos ou casos positivos.

As situações acima referidas levaram à redução do número de utentes, sendo que, comparativamente ao período homólogo do ano de 2020, tivemos: na ERPI, menos 66, no Centro de Dia, menos 58, no SAD, menos 12 e na Residencial César de Pinho, menos 51.

Como é evidente, esta diminuição do número de utentes teve reflexo na faturação, de tal forma que, até maio de 2021, houve uma redução de € 170.214,87 no valor das Vendas e Prestação de Serviços relativamente ao mesmo período de 2020.

A pandemia refletiu-se também no absentismo. No que diz respeito a faltas, até junho de 2021 foram registadas: por doença (4.805 dias), por Apoio Excecional à Família (87 dias), por quarentenas (36 dias), por isolamento profilático (299 dias) e por Lay Off (1051 dias)

Neste 1º semestre de 2021, os custos com Equipamentos de Proteção Individual e material de desinfeção adquirido para evitar o contágio de COVID-19 foi de € 31 244,01.

4. Impacto (positivo) das medidas adotadas e dos apoios específicos no âmbito COVID em 2021 (1º semestre)

No que diz respeito a gastos com o pessoal, de janeiro a junho de 2021, a Instituição teve 9 colaboradoras em Apoio Excecional à Família (87 dias), tendo suportado 1/3 dos seus salários e recebido da Segurança Social € 1 090,79 relativamente a essa medida.

No que diz respeito a colaboradores em Lay Off, a Instituição recebeu € 26 337,34 da Segurança Social, sendo que, ao abrigo do Decreto-Lei nº 37/2021, de 21 de maio, requeremos o pagamento da compensação pelo aumento do valor da retribuição mínima mensal garantida no valor de 3 295,50 €.

Relativamente a apoios à aquisição de Equipamentos de Proteção Individual, a Instituição recebeu um apoio da Câmara Municipal de Oliveira de Azeméis no valor de € 4 750,00.

Tal como acontecera em 2020, manteve-se o pagamento das comparticipações da Segurança Social de acordo com o número de utentes que se verificava em fevereiro daquele ano, o que constituiu sem dúvida um grande contributo para obstar a um maior desequilíbrio das contas.

5. Vacinação (utentes e trabalhadores)

A grande maioria dos utentes/residentes da ERPI e da Residencial César de Pinho tomou a primeira dose da vacina no dia 13 de fevereiro e a segunda dose em 6 de março de 2021. Os que não tomaram nessas datas, designadamente por terem estado infetados há menos de seis meses, vieram a tomar em datas posteriores, a última das quais foi o dia 26 de junho. Nesta altura, estão todos vacinados, com exceção de uma utente da Residencial que recusa a vacinação.

Quanto aos colaboradores que têm contato direto com esses utentes (à volta de oitenta, entre direções técnicas, enfermeiros, ajudantes de lar, animadores e trabalhadores de serviços gerais), a grande maioria foi também vacinada nas apontadas datas de 13 de fevereiro e 6 de março e os restantes foram-no posteriormente, restando apenas três funcionários que se espera que sejam vacinados muito em breve.

Essa vacinação não teve qualquer impacto nas contas da Instituição, visto que, como é sabido, é financiada e administrada gratuitamente pelo Serviço Nacional de Saúde.

6. O impacto da pandemia nas perspetivas futuras da Instituição

Apesar de todos os constrangimentos económico-financeiros sofridos pela Instituição devido à pandemia, esta Santa Casa continua a sua atividade mantendo o habitual rigor na gestão, de modo a, com menos recursos, manter a qualidade dos serviços prestados aos seus utentes, tentando, por outro lado, não hipotecar o seu futuro.

O nosso grande desiderato é efetivamente salvaguardar a saúde e a vida dos nossos utentes e colaboradores, bem como o emprego destes, sem a Instituição entrar em rutura financeira. Não será fácil, até porque é bom não esquecer 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:

2. RESPOSTAS SOCIAIS PARA IDOSOS

2.1 Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (Lar Social)

Das várias respostas sociais que a nossa Instituição dinamizou em 2020 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 2020 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 2020, por meses

Mês	Nº Utentes	Desistências	Admissões	Falecimentos
Janeiro de 2020	80 (80 em 2019)	0	0	0
Fevereiro de 2020	80 (80 em 2019)	0	0	0
Março de 2020	80 (80 em 2019)	0	3	1
Abril de 2020	79 (80 em 2019)	0	1	4
Maio de 2020	76 (80 em 2019)	0	2	1
Junho de 2020	75 (80 em 2019)	0	2	2
Julho de 2020	75 (80 em 2019)	0	2	3
Agosto de 2020	73 (80 em 2019)	0	1	3
Setembro de 2020	70 (80 em 2019)	0	0	1
Outubro de 2020	70 (80 em 2019)	0	1	2
Novembro de 2020	68 (79 m 2019)	0	2	2
Dezembro de 2020	66 (80 em 2019)	0	1	2

Como se constata na Tabela acima, o equipamento esteve, após o mês de abril, sempre abaixo da sua capacidade instalada. Esta situação deveu-se ao facto de, a partir do mês de março, haver necessidade de tomar medidas para enfrentar a pandemia de SARS-CoV-2, dando cumprimento às normas e orientações emanadas da DGS, designadamente à Orientação nº 009/2020, de 11.03.2020, com atualização a 23.07.2020, e à Orientação nº 009/A, de 07/09/2020, com data de atualização de 21.11.2020 - Procedimentos para Estruturas Residenciais para Idosos (ERPI). Entre outras medidas, houve necessidade de reservar alguns quartos para isolamento dos utentes, não podendo, assim, assumir a lotação total. E, de resto, bem necessários foram esses quartos de isolamento, bem como outras zonas destinadas ao mesmo fim, uma vez que tudo isso foi indispensável para debelar o surto de COVID-19 que se declarou nesta resposta social em dezembro.

Em 31.12.2020 a estrutura albergava, assim, 66 clientes/utentes, sendo que, nessa data, a distribuição por sexos e classes etárias era a seguinte:

Tabela: Caraterização da população residente a 31.12.2020 – IDADE E SEXO

Classe etária	Homens	Mulheres	Total
50-59 anos	0	0	0
60-64 anos	1	2	3
65-69 anos	1	1	2
70-74 anos	1	2	3
75-79 anos	4	6	10
80-84 anos	5	10	15
85 – 89 anos	4	12	16
90-94 anos	3	10	13
95-99 anos	2	1	3
≥100 anos	0	1	1
Total	**21**	**45**	**66**

Verifica-se, pois, que a maioria dos utentes era do sexo feminino (45, contra 21 homens) e que a maioria (48) tinha idade igual ou superior a 80 anos, sendo que, nessa maioria, o mesmo sexo feminino era predominante (34).

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

Tabela: Caraterização da população residente a 31.12.2020 - DEPENDÊNCIA

Dependência	Homens	Mulheres	Total
Utentes Autónomos	3	2	5
Utentes Parcialmente Autónomos	5	12	17
Utentes Dependentes	9	19	28
Utentes Grandes Dependentes	4	12	16
Total	**21**	**45**	**66**

Ao analisar esta Tabela verificamos que esta resposta social continuou a ter, em 2020, 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. Esse fator, aliado à diminuição do número de utentes, determinou, naturalmente, o aumento do custo médio/utente nesta resposta social.

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).

Como referimos atrás, esta resposta social, por determinação do governo e como forma de obstar à propagação da pandemia, encerrou a 16 de março e manteve-se encerrada durante todo o ano, passando o apoio aos utentes – pelo menos aos mais necessitados desse apoio – a ser dado em suas casas, através da domiciliação dos serviços, esquema que a Segurança Social propôs e apoiou financeiramente.

Mercê daquele encerramento, o número de utentes, a partir de agosto, foi diminuindo, chegando-se a dezembro com apenas 14, 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.

Tabela - Nº de clientes/utentes que frequentaram a resposta social Centro de Dia no ano de 2020, por meses

Mês	Nº utentes subsidiados/ Nº utentes não subsidiados	Desistências	Admissões	Falecimentos	Transferência para outra resposta
Janeiro de 2020	20 (20+4 em 2019)	0	0	0	0
Fevereiro de 2020	20 (20+ 8 em 2019)	0	0	0	0
Março de 2020	20 (20+6 em 2019)	0	0	0	0
Abril de 2020	20 (20+5 em 2019)	1	0	0	0
Maio de 2020	20 (20+6 em 2019)	1	1	0	0
Junho de 2020	20 (20+5 em 2019)	0	1	0	0
Julho de 2020	20 (20+4 em 2019)	2	0	0	0
Agosto de 2020	18 (20+5 em 2019)	2	0	0	0
Setembro de 2020	17 (20+5 em 2019)	2	1	0	0
Outubro de 2020	15 (20+ 4 em 2019)	0	0	0	0
Novembro de 2020	15 (20+4 em 2019)	0	0	0	0
Dezembro de 2020	14 (20+4 em 2019)	1	0	0	1

A 31.12.2020, o Centro de Dia tinha, como se disse acima, 14 clientes/utentes, distribuídos, quanto ao sexo e às classes etárias, da seguinte forma:

Tabela: Caraterização da população residente a 31.12.2020 – IDADE E SEXO

Classe etária	Homens	Mulheres	Total
50-59 anos	1	0	1
60-64 Anos	2	0	2
65-69 anos	0	2	2
70-74 anos	0	0	0
75-79 anos	0	1	1

80-84 anos	0	3	3
85-89 anos	1	2	3
90-94 anos	1	1	2
95-99 anos	0	0	0
Total	**5**	**9**	**14**

Verifica-se que, tal como na ERPI, também no Centro de Dia predominam as mulheres (9 em 14) e que, das 9, a maioria (7) tinha idade igual ou superior a 75 anos.

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

Tabela: Caraterização da população residente a 31.12.2020 - DEPENDÊNCIA

Dependência	Homens	Mulheres	Total
Utentes Autónomos	1	2	5
Utentes Parcialmente Autónomos	4	5	7
Utentes Dependentes	0	2	2
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 (9), o que implicou a prestação de cuidados diferenciados e, naturalmente, mais dispendiosos. E daí, também, o constante aumento do custo médio/utente numa resposta social em que a comparticipação da Segurança Social é manifestamente baixa.

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 31 quartos e 2 *suites*, continuou a disponibilizar, em 2020, 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 2020

Mês	Alojamento Temporário	Alojamento Permanente	Nº total de utentes
Janeiro	33	6	39 (40 em 2019)
Fevereiro	33	6	39 (41 em 2019)
Março	33	6	39 (40 em 2019)
Abril	33	6	39 (41 em 2019)
Maio	33	6	39 (40 em 2019)
Junho	32	6	38 (39 em 2019)
Julho	32	6	38 (38 em 2019)
Agosto	32	6	38 (39 em 2019)
Setembro	29	6	35 (38 em 2019)
Outubro	28	6	34 (39 em 2019)
Novembro	28	6	34 (38 em 2019)
Dezembro	23	6	29 (39 em 2019)

Verifica-se, assim, que, em 2020, a média de ocupação se apresentou relativamente estável e quase no limite da capacidade máxima até ao mês de agosto, inclusive, sendo que, a partir daí, se verificaram algumas saídas de utentes para o respetivo núcleo familiar em virtude da pandemia de Sars-CoV-2. Por esse mesmo motivo, também praticamente não houve entrada de novos utentes, o que, tudo, fez com que chegássemos ao fim do ano com menos 10 utentes que no início do mesmo.

Obviamente que essa diminuição do número de utentes teve, como já dissemos, o seu impacto nas contas da estrutura, fazendo também aumentar o custo médio por utente em 2020.

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/acompanhamento 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 2020 a 12 freguesias do concelho e foi garantido permanentemente (incluindo feriados e fins de semana) das 08H00 às 23H30, exceto nos dias festivos de Natal, Ano Novo e Páscoa, por 6 equipas, funcionando quatro equipas em regime diurno e duas equipas em regime noturno, dispondo de 5 viaturas.

O Acordo de Cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social, IP/Centro Distrital de Aveiro abrange um total de 70 utentes, sendo que a capacidade desta resposta social é de 80 utentes, tendo a frequência sido, ao longo de 2020, a que se mostra na tabela seguinte, considerando o último dia de cada mês:

Tabela – Nº de clientes/utentes que frequentaram a valência S.A.D. no Ano 2020

Mês	N.º de utentes
Janeiro	69 (70 em 2019)
Fevereiro	71 (70 em 2019)
Março	70 (72 em 2019)
Abril	68 (71 em 2019)
Maio	72 (70 em 2019)
Junho	70 (70 em 2019)
Julho	69 (71 em 2019)
Agosto	68 (70 em 2019)
Setembro	70 (70 em 2019)
Outubro	71 (69 em 2019)
Novembro	70 (70 em 2019)
Dezembro	70 (70 em 2019)

Verifica-se que, durante o ano de 2020, a média de ocupação se apresentou relativamente estável, sendo que a extensão e a frequência dos cuidados a prestar variaram em função do grau de dependência de cada utente. De salientar o facto de esta resposta social ter apresentado em 2020 as 70 vagas subsidiadas praticamente sempre preenchidas, tendo inclusivamente ultrapassado as 70 vagas comparticipadas em 3 meses (fevereiro, maio e outubro).

Durante o ano, o S.A.D. prestou serviço a um total de 98 utentes (38 homens e 60 mulheres), sendo que, destes 98, foram 32 (14 homens e 18 mulheres) os que iniciaram o serviço ao longo do ano.

As 26 "desistências" verificadas ao longo do ano de 2020 (9 homens e 17 mulheres) aconteceram, na sua grande maioria, por motivo de falecimento do utente ou devido à alteração da sua situação familiar, passando o apoio a ser garantido/assegurado pela rede de suporte familiar. De salientar que a situação pandémica esteve igualmente na origem de algumas desistências pontuais, salvaguardando as famílias o posterior acompanhamento por esta resposta social.

Relativamente ao grau de satisfação dos utentes, quer desta valência quer das três anteriores, e de que costumamos dar nota neste documento, há a referir que a situação de pandemia verificada ao longo de praticamente todo o ano, agravada pelo súbito aparecimento, no início de dezembro, de um extenso surto de Covid-19 na ERPI e na Residencial, não foi propícia à distribuição, preenchimento e recolha dos questionários atinentes, pelo que não é possível, relativamente ao ano de 2020, dar seguimento a essa prática, que, naturalmente, será retomada logo que possível.

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 2020, 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 ≥ 70%)

Mês	Tema	Nº Atividades Planeadas	Nº de Atividades Realizadas	Taxa de Realização
Janeiro	Viver a Paz	5	5	100%
Fevereiro	A Amizade	6	6	100%
Março	Jardim	4	0	0%
Abril	Renascimento	4	0	0%
Maio	Mãe	4	0	0%
Junho	Sardinhada	6	2	33,33%
Julho	O Verão	6	0	0%
Agosto	Agosto	2	0	0%
Setembro	As Vindimas	5	2	40%
Outubro	Sabores de Outono	4	2	50%
Novembro	Magusto	4	2	50%
Dezembro	O Natal	5	1	20%
Total em 2020:		**55**	**20**	**36,36%**

Como se constata, a taxa de realização das atividades foi de 36.36% em 2020, situando-se muito abaixo da meta pré-definida de ≥ 70%, bem como da taxa de cumprimento de 2019, que foi de 87,5% e onde o número de atividades planeadas foi de 56 e o das atividades realizadas de 49.

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 mazelas psicológicas e perdas 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 entreajuda, 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 2020

Mês	Atividades Intergeracionais	Atividades com a Comunidade
Janeiro	Cantar as Janeiras com as crianças do Infantário. Teatro "Os piratas também se apaixonam".	Cantar as Janeiras Cantar as Janeiras – Atuação da Tuna da Universidade Sénior Cantar as Janeiras – Atividade Interinstitucional Boccia – Atividade Interinstitucional Visita ao CEI – S. J. M Ida à Festa das Fogaças Viver a Paz – Atividade Interinstitucional Missa de consagração das hóstias Atuação do Artista " Rui Amorim"
Fevereiro	Baile e Desfile de Carnaval	Missa do Dia Mundial do Doente Missa do Dia Mundial do Doente - Atividade Interinstitucional em S. Roque Comemoração do Dia da Amizade Baile de Carnaval Interinstitucional em Pindelo Atuação da Escola de Samba "Charanguinha", de Ovar

		Aquihádança – Junta de Freguesia de Pinheiro da Bemposta "Experiência Sénior" – Centro Lúdico Festa de Nossa Senhora das Candeias Atuação do artista Rui Amorim
Março		Visita à exposição "Sophia, a menina da terra do mar", na biblioteca de Ovar Comemoração do Dia Internacional da Mulher - Atividade Interinstitucional Comemoração do Dia Mundial da Poesia com o convidado Tavares Ribeiro Atuação do artista Rui Amorim Torneio de Boccia – Centro Lúdico Aquihádança – Macieira de Sarnes
Abril		
Maio		
Junho		Marchas Populares na SCMOA
Julho		
Agosto		
Setembro		Desfolhada à Moda Antiga na SCMOA
Outubro		Coreografia - Participação na sensibilização da "Onda Rosa" Comemoração do Aniversário da SCMOA
Novembro		Magusto Interinstitucional - (Intercâmbio da atividade através de filme) Magusto na SCMOA Atelieres de Natal Decoração de Natal
Dezembro		
Total	**3 (24 em 2019)**	**32 (96 em 219)**

Comparando com o ano de 2019, constatamos que, em 2020, realizaram-se menos 21 atividades intergeracionais e menos 64 atividades com a comunidade, além de que estas atividades de junho, setembro, outubro e novembro não tiveram a participação física desta, mas tão só virtual.

Também o número de utentes presentes nas atividades diminuiu para uma média mensal de 650, enquanto que, em 2019, tinha sido de 1238 utentes. De resto, pode dizer-se que a atividade normal da Animação teve lugar apenas nos meses de janeiro e fevereiro, já que, a partir de março, a situação da pandemia condicionou a atividade de todos os setores e, praticamente, paralisou a Animação Sociocultural, que só foi retomada no 2º semestre e, mesmo aí, interrompida de novo em dezembro, face à declaração de surto na ERPI e na Residencial.

3. INFANTÁRIO (Ano Letivo 2019/ 2020)

O Infantário, a funcionar desde 2009 nas atuais instalações, sitas na sede da Instituição, 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 56 crianças, sendo que dispomos de capacidade para mais 22, 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: Caraterização da Frequência das Salas por Género a 31 de julho de 2020

Salas	Sexo Masculino	Sexo Feminino	Total
Bebés A	3	5	8
Bebés B	4	4	8
1 Ano A	5	9	14
1 Ano B	9	5	14
2 Ano A	5	4	9*
2 Ano B	11	4	15
Total	37	31	68

*1 Criança portadora de deficiência (ocupa 2 vagas)

Durante o ano letivo 2019/2020 a Creche teve, em média, uma frequência mensal de 69 crianças, o que representa uma taxa de ocupação de 88,46% em relação à (nova) capacidade máxima de 78 crianças.

No que diz respeito às desistências, ao longo deste ano, verificou-se um número bastante acima do que é habitual (no passado ano letivo não tivemos qualquer desistência ao longo do ano), consequência, em grande parte, da pandemia SARS-CoV-2 (8 desistências diretamente relacionadas com esta situação). Ao longo do ano verificámos ainda 1 desistência por mudança de residência, 1 por motivo de doença e 3 porque saíram para o Pré-Escolar público. No final do ano 4 crianças não transitaram para o ano letivo 2020/2021, porque 2 saíram para o Pré-Escolar público, 1 mudou de residência e outra desistiu por motivo de Covid-19.

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

Tabela - Nº de crianças que frequentaram, mês a mês, a resposta social Creche no ano letivo 2019/2020

Mês	Nº utentes	Desistências/ Motivo
Setembro de 2019	65	0
Outubro de 2019	68	1 (mudança de residência)
Novembro de 2019	69	1 (doença)
Dezembro de 2019	71	0

Janeiro de 2020	71	0
Fevereiro de 2020	71	2 (ingresso Pré pública)
Março de 2020	72	0
Abril de 2020	72	4 (pandemia Covid-19)
Maio de 2020	69	2 (pandemia Covid-19)
Junho de 2020	67	0
Julho de 2020	68	2 (1 ingresso Pré Pública e 1 pandemia Covid-19)
Agosto de 2020	65	4 (2 ingressaram para a Pré pública, 1 mudou de residência e outra desistiu por motivo da pandemia Covid-19)

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 2020

Salas	Sexo Masculino	Sexo Feminino	Total
3 Anos	14	7	21
4 Anos	10	10	20
5 Anos	6	11	17
Total	30	28	58

No ano letivo 2019/2020, esta resposta social teve, em média, uma frequência mensal de 65,08 crianças, o que representa uma taxa de ocupação de 86,77% em relação à capacidade máxima de 75 crianças.

No que diz respeito às desistências ao longo do ano, à semelhança do que se verificou na Creche, também no Pré-Escolar tivemos, neste ano letivo, um número bastante maior comparativamente a anos anteriores, exatamente pelo mesmo motivo, a pandemia de SARS-CoV-2. (Só entre os meses de abril e junho tivemos 12 desistências por este motivo). Para além destas desistências, no mês de outubro de 2019, registámos uma por motivo de mudança de residência. No final do ano 1 criança não transitou para o ano letivo 2020/2021, porque ingressou no Pré-Escolar público.

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

	- Chegada do Pai Natal - Almoço convívio de Natal- entre todas as salas - Participação na Festa de Natal da instituição
Janeiro	- Confeção de bolos-reis (atividade intergeracional com a ERPI da instituição) - Cantar os Reis pela comunidade - "O teatro vem à escola": Companhia de teatro Porta 27, com a peça "Os piratas também se apaixonam" - Exploração do tema Teatro nas mais diversas áreas de conteúdo - " A casa da Mosca Fosca"- contador de histórias veio à escola
Fevereiro	- Semana dos afetos- atividades entre salas e intergeracionais - Dramatização de história pelo corpo docente- "O Nabo Gigante" - Baile de carnaval intergeracional - Corso Carnavalesco organizado pela Câmara Municipal
Março	- Atividades relativas ao tema primavera- plantações das sementeiras de outono - Infantário encerrado devido a pandemia a partir de 16 de março
Abril	Infantário encerrado devido a pandemia
Maio	Infantário encerrado devido a pandemia e só a Creche reabriu a dia 18 e com um número de crianças bastante reduzido. Realizaram-se atividades preferencialmente lúdicas e, quando possível, ao ar livre.
Junho	Neste mês reiniciaram-se as atividades letivas no Pré-Escolar. Atendendo às normas que tiveram de ser implementadas devido à pandemia, não foram realizadas as atividades que estavam previstas no Plano de Atividades, sendo estas substituídas por atividades quase todas no exterior, ou seja, no bosque, eira, jardins e pátio.
Julho	- Contar de histórias, atividades de expressão dramática/plástica/musical em ambientes exteriores - Brincadeiras com água nos espaços exteriores. (As atividades para este mês, tal como no anterior, foram adaptadas e alteradas relativamente às previstas no Plano de Atividades, devido à situação pandémica).

Constata-se, assim, que neste ano letivo o número de atividades realizadas foi bastante afetado pelas medidas anti-pandemia, tendo sido necessário ajustar e adaptar as atividades programadas à nova realidade, do que resultou uma percentagem de cumprimento do Plano Anual de Atividades de apenas 74,4%, como pode constatar-se na tabela seguinte:

Tabela – Taxa de cumprimento do Plano Anual de Atividades 2019/2020

Atividades	Atividades Realizadas	Atividades Programadas	%
Setembro	5	5	100%
Outubro	4	4	100%
Novembro	3	3	100%
Dezembro	7	7	100%
Janeiro	4	4	100%
Fevereiro	4	4	100%
Março	1	5	20%
Abril	-	-	0%
Maio	-	-	0%
Junho	-	3	0%
Julho	1	4	25%
TOTAL	**29**	**39**	**74,4%**

Também nesta resposta social não foi possível, em 2020, e por causa da pandemia, fazer o 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".

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 2020, 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, Manutenção, 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 2020 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 2020:

Em março o novo coronavírus surpreendeu-nos a todos e a sua proliferação rápida teve graves consequências em todas as esferas da sociedade. Também o trabalho da equipa do Centro Comunitário foi afetado pela necessidade de cumprimento das medidas de prevenção e controlo da infeção, uma vez que foram adotadas medidas restritivas pelos vários serviços, condicionando e dificultando os contatos presenciais. No entanto, o essencial do nosso Plano de Atividades foi cumprido.

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.

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 de 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 2020 fizeram-se **867 atendimentos** e **visitas domiciliárias** (911 em 2019).

4.2.2 Rendimento Social Inserção (RSI)

O RSI constitui uma medida de proteção social de caráter 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 foi de diversa ordem: participação, naturalmente condicionada pelas medidas restritivas, 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 2020, era de **63,** distribuídos pelas várias freguesias do Concelho. Refira-se que, durante o ano de 2020, foram assinados **93 contratos inserção** (73 em 2019).

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.

Como já foi referido anteriormente, o novo coronavírus mudou o mundo como o conhecíamos e trouxe muitas e diferentes consequências às famílias, gerando um impacto importante a nível económico e social nos nossos utentes.

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

Este ano de 2020 conseguiu-se contratualizar a quase totalidade dos Processos Familiares em acompanhamento pela Equipa (122) com a respetiva introdução na Plataforma da Segurança Social (ASIP). No que concerne, especificamente, às não contratualizações (5), estas referem-se às situações encaminhadas por familiares e entidades para integração em ERPI, não havendo, pois, necessidade de formalizar as contratualizações, sendo, no entanto, atribuído um número de processo familiar para poder haver registos de intervenção.

4.2.4 Subsídios Eventuais

Considerando a existência, no concelho, de agregados familiares a viver em situação de carência socioeconómica, 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 2020, 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 **6 051,20 euros** (6 243,74 euros em 2019), um valor superior ao pré-definido anualmente.

Para além deste apoio de caráter pecuniário, foram encaminhados **16** 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, gás e água). (6 em 2019).

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 parcos recursos económicos.

Durante o ano de 2020 prestou-se apoio a um total de **22 pessoas** das várias freguesias do concelho (23 em 2019).

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.

Até meados de março de 2020 este trabalho foi 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. A partir de meados de março, a pandemia de COVID-19 levou-nos a alterar algumas estratégias de intervenção individual, tendo em vista o bem-estar comunitário.

Assim, enfatizámos junto dos indivíduos em acompanhamento a importância do uso da máscara como forma de proteção diária e de combate à propagação do vírus na sociedade. Levámos a cabo a distribuição de máscaras sociais cedidas pela Câmara Municipal e efetuámos ações de sensibilização individual para a importância do seu uso diário e a sua correta utilização, promovendo também a devida higienização e manuseamento das mesmas. A partir daquela altura, as visitas ao domicílio foram efetuadas de forma esporádica e em situações de urgência de intervenção.

Esta intervenção abrangeu, durante este período, um total de **62 agregados familiares.** (55 agregados familiares em 2019).

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 caráter temporário, até que se

verifique uma melhoria das condições económico-sociais do indivíduo que permitam a sua autonomização.

Em 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. Em **2020 foram servidas 8 046 refeições, abrangendo 32 famílias, 38 pessoas,** tendo recorrido a este serviço, maioritariamente, pessoas isoladas com dificuldade na inserção profissional, grande parte delas dependentes da prestação do RSI e desempregados devido à pandemia de COVID-19.

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 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 2020 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 **125 famílias** (81 em 2019), num total de **307 pessoas** (198 em 2019).

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 dado apoio, no **ano de 2020,** a **47 pessoas** (17 em 2019), sendo maioritariamente pessoas isoladas e famílias nucleares com filhos.

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

Uma das ações levadas a cabo no decurso do ano de 2020 foi da iniciativa da Câmara Municipal de OAZ, mais concretamente da Rede Social, que, em parceria com o Centro Comunitário, promoveu a campanha "OAZ Dá as Mãos", que resultou na angariação de géneros alimentares e produtos de higiene pessoal e habitacional.

4.2.11 Consultas de Psicologia

Dando continuidade a um trabalho que já vem dos anos anteriores, em 2020 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.

Em 2020 esta medida foi muito proveitosa, pois, face à pandemia, surgiu uma maior necessidade de apoio social (atividades socialmente necessárias) e, aproveitando esta situação, articularam-se esforços da equipa NLI para sinalização de mais candidatos. Foram, assim, apresentadas e aprovadas 47 candidaturas em NLI, sendo que o Centro Comunitário "Ser Família" integrou **9** beneficiárias/os. (4 no ano anterior).

4.2.13 Formação Socioeducativa

Devido à situação pandémica, as ações de Formação Socioeducativa foram suspensas, pois não estava acautelada a segurança necessária para levá-las a cabo. No entanto, julgamos ser uma mais-valia a sua continuidade, pois constituem-se como um "bem comunitário", uma mais-valia social das populações mais vulneráveis, contribuindo para o desenvolvimento de competências e habilidades, ampliação do universo cultural, convivência e sociabilidade em grupo numa perspetiva de inclusão social.

4.2.14 Ceia de Natal

Em 2020 esta iniciativa foi suspensa devido à pandemia de COVID-19. No entanto, parece-nos de extrema importância a sua continuidade no futuro, pois trata-se de uma ação muito relevante para quem está sem companhia, de forma a dar algum conforto a quem não tem afeto ou está em dificuldades económicas ou a passar por situações adversas.

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 deste ano, levou a cabo **8** sinalizações de utentes: 7 para Vagas de Emergência Social em Estrutura Residencial para Idosos (ERPI) e 1 para

Centro de Alojamento Temporário (CAT), competindo à respetiva equipa técnica a coordenação e execução 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 Instituição entregar a coordenação desse 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. Ambos cumpriram os objetivos da integração e encontram-se plenamente inseridos, tanto social como profissionalmente.

Em junho de 2019 recebemos uma família iraquiana, casal com 3 filhos a cargo, num total de 5 pessoas, continuando em 2020 a serem levadas a cabo todas as ações supracitadas no sentido da sua plena integração, que, todavia, não está sendo fácil.

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 abordadas.

No decorrer do ano os técnicos do Centro Comunitário participaram nas seguintes ações de formação:

- Implementação de Documentação e Procedimentos de Conformidade com o RGPD - 3h - 15.01.20;
- Higiene e Segurança no Trabalho - 3h - 22.01.2020;
- Técnicas de Socorrismo - Princípios Básicos - 25h – entre 24.01.20 e 11.02.20;
- Ocorrências e Análise de Causas - 2h - 30.01.2020;
- Técnicas de Socorrismo - Princípios Básicos - 25h – entre 10.02.20 e 28.02.20.

5. EQUIPA DE INTERVENÇÃO DIRETA "SOLTAR AMARRAS"

5.1 Aspetos 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 2020, a Equipa tinha um universo de 671 utentes (654 em 31/12/2019), tendo, ao longo do ano, acompanhado ativamente 195 indivíduos (191 em 2019), sendo 111 toxicodependentes e 84 alcoólicos. Foram 22 os novos processos que deram entrada durante o ano, notando-se uma forte diminuição relativamente a 2019 (50 novos processos), fruto, naturalmente, das condições de trabalho ditadas pela pandemia da SARS-CoV-2.

O acompanhamento realizado traduziu-se em 1341 atendimentos psicossociais (983 em 2019), 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 180 visitas domiciliárias (177 em 2019).

Estatisticamente, o universo dos indivíduos acompanhados pela Equipa (195, como se disse) compõe-se de 160 homens e 35 mulheres, sendo, daqueles, 96 toxicodependentes e 64 alcoólicos e, destas, 15 toxicodependentes e 20 alcoólicas. Enquanto a população alcoólica tem, maioritariamente, mais de 40 anos, verificamos um número crescente de indivíduos toxicodependentes com idades compreendidas entre os 15 e os 20 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 (75 utentes) é a freguesia onde reside o maior número de utentes acompanhados pela Equipa, seguindo-se Cucujães (26 utentes) e Ul (11).

A maior parte dos nossos utentes é solteira - 105. Tal poderá dever-se ao facto de muitos serem jovens (57 utentes têm menos de 30 anos), mas também à circunstância de uma vida de consumos não se coadunar com uma relação estruturada e duradoura.

A escolaridade dos utentes é bastante baixa: apenas 23 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 (57 utentes) e o número de utentes que não acabaram o 1.º ciclo (8 utentes).

Em termos de situação profissional, temos, daquele total de 195, 75 desempregados (38.46%) e, dos 80 utentes empregados (41.03%), 8 têm um trabalho precário e instável. Dos restantes 40, 1 está a frequentar um CEI+, 8 estão a estudar, 3 estão de baixa médica, 3 estão em Comunidade Terapêutica, 2 estão detidos, 22 são pensionistas e 1 encontra-se em prisão domiciliária.

No que se refere aos consumos atuais, constatamos que, dos 195 indivíduos acompanhados em 2020, 91 se encontravam abstinentes no final do ano (46,67%, contra 38,22% em 31/12/2019), 43 "apenas" consumiam álcool e 21 "apenas" canabinoídes. Os outros 40 continuam a consumir outras drogas.

Em relação ao tratamento, 57 utentes não fazem qualquer tratamento, mas estão abstinentes e 77 utentes estão inseridos em estruturas de tratamento. 19 utentes tiveram acompanhamento psicológico no sentido de os motivar para tratamento e ajudar no processo de reinserção social e profissional.

Quanto a apoios sociais, 27 utentes beneficiaram de apoio ao nível do Banco de Recursos (29 em 2019).

5.2 Parcerias

Em 2020, a Equipa "Soltar Amarras" não estabeleceu nenhuma nova parceria, mas desenvolveu os esforços necessários para manter o trabalho de articulação eficiente 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, a Comissão Municipal para a Promoção da Saúde, a ETE (Equipa de Tratamento Especializada) da Feira, a CDT, o IEFP, a Segurança Social, a DGRS, Unidades de Saúde, Juntas de Freguesia, etc.

5.3 Atividades desenvolvidas em 2020

Em 2020, a pandemia da COVID-19 gerou uma crise global, constituindo-se num dos maiores desafios do mundo contemporâneo e obrigando as pessoas, organizações e governos a

mudar atitudes e comportamentos. Esta realidade alterou a forma como nos relacionamos, como trabalhamos e como organizamos o nosso dia-a-dia.

Bem pode dizer-se que a COVID -19, em 2020, invadiu as nossas vidas, impondo-nos o distanciamento social e, por isso, a suspensão de atividades presenciais e grupais importantes para o bem-estar de muitos dos nossos utentes.

Naturalmente que, perante esta nova realidade, a Equipa "Soltar Amarras" procurou adaptar-se às circunstâncias e desenvolver novas metodologias de trabalho que possibilitassem o necessário acompanhamento desses utentes.

Todavia, além das atividades de acompanhamento referidas atrás, a Equipa tinha previsto no seu Plano de Ação para 2020 a realização de outras atividades que não foi possível levar a cabo devido às restrições impostas pela pandemia.

De facto, logo em março, surgiu o primeiro confinamento e a maior parte dos serviços essenciais do país encerrou ou limitou a sua capacidade de resposta, sendo certo, no entanto, que a Equipa se manteve sempre em funcionamento e tentou manter o acompanhamento a todos os seus utentes, socorrendo-se em larga medida da comunicação à distância, via telefone.

A verdade, porém, é que o confinamento e a necessidade de manter o distanciamento social não permitiram a realização das atividades que implicavam dinâmicas de grupo e interações entre os participantes.

Desta forma, não foi possível concretizar os seguintes objetivos:

- 5.ºObjetivo Geral - Sinalizar o Dia Internacional de Luta Contra o Abuso e o Tráfico Ilícito de Droga;
- 6.ºObjetivo Geral - Intervenção em Contextos Recreativos;
- 7.ºObjetivo Geral - Acompanhamento de Jovens em Risco através da Implementação do Programa "Eu e os Outros" nas Escolas. (É certo que em setembro as escolas reabriram, mas o acesso às mesmas era muito restrito);
- 8.ºObjetivo Geral - Realização de Ações de Sensibilização e Sessões Psicoeducativas.

  Neste âmbito, ainda se iniciou o Programa "Trilhos Parentais", que visava a realização de 8 sessões de trabalho dirigidas a pais de jovens até aos 18 anos com

problemas de dependência ou comportamentais. Ao longo das sessões seriam abordados vários temas: "Adolescentes, Pais e Fatores de Risco", "Princípios de Parentalidade Eficaz", "Comunicação" e "Substâncias Psicoativas – Mitos e Factos". A primeira sessão realizou-se a 5 de março. Ponderámos dar continuidade a esta ação através das plataformas online, mas deparámo-nos com alguns constrangimentos, entre eles a falta de equipamento necessário por parte dos progenitores e o facto de estes considerarem que a formação perderia a sua essência – dinamização de atividades de grupo e expressão emocional;

- 9.ºObjetivo Geral - Realização da Ceia de Natal para os nossos utentes em situação de isolamento e acentuada carência social;
- 10.ºObjetivo Geral - Participação na Comissão Municipal para a Promoção da Saúde. Só se realizou uma das 4 reuniões previstas. As restantes foram desmarcadas pela entidade promotora;
- 11.ºObjetivo Geral - Parceria com o Projeto "Trapézio com Rede III", da Santa Casa da Misericórdia de S. João da Madeira.

  Os utentes que estavam inseridos nos ateliers mantiveram-se integrados nesta resposta enquanto esteve em funcionamento. Contudo, a partir de março, a integração de novos utentes ficou condicionada pelas restrições impostas pela pandemia;
- 12.ºObjetivo Geral - Apresentação de um livro elaborado pela Equipa, pelos utentes da mesma e por um grupo de jovens do Agrupamento de Escolas Ferreira de Castro.

  Num ano tão complicado sob todos os pontos de vista entendemos que não era um objetivo prioritário ou fundamental e que não havia condições para levar a ideia à prática.

Em resumo, a intervenção da Equipa centrou-se na procura de alternativas às dinâmicas presenciais, na orientação e acompanhamento dos utentes, muitas vezes à distância, na averiguação das suas necessidades e anseios e na construção de estratégias que favorecessem o tratamento em condições diferentes das habituais.

Há ainda a referir que a Equipa encetou junto dos seus utentes uma campanha de sensibilização para o uso diário da máscara como forma de proteção própria e obstaculização à disseminação do vírus na comunidade. No âmbito dessa campanha, distribuímos pelos utentes máscaras sociais oferecidas pela Câmara Municipal e procurámos elucidá-los acerca da forma de as usar, higienizar e manusear.

5.3.1 Banco de Recursos e Cantina Social

Em articulação com a resposta social Centro Comunitário "Ser Família", também da nossa Instituição, no âmbito da distribuição de alimentos e outros bens do Banco de Recursos e do Programa de Emergência Alimentar (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 2020, 27 utentes da Equipa beneficiaram de apoios diversos do referido Banco e 10 foram encaminhados para a Cantina Social.

5.3.2 Formação

Durante o ano de 2020, a Equipa participou nas seguintes ações de formação:

- 07/01/2020 - Marketing Digital (2h);
- 22/01/2020 – Higiene e Segurança no Trabalho (3h);
- 29/01/2020 – Evacuação e Combate a Incêndios (3h);
- 30/01/2020 - Procedimento em ocorrência (1.30h);
- 10, 14, 17, 21 e 28 /02/2020; 04/03/2020 - Primeiros Socorros (25h).

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 caráter 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 2020, já foram apoiadas **233 famílias**, num total de **419 pessoas**.

Enquanto em 2019 foram servidas 3 901 refeições, abrangendo 21 famílias, 22 pessoas, em **2020 foram servidas 8 046 refeições, abrangendo 32 famílias, 38 pessoas,** tendo recorrido a este serviço, maioritariamente, pessoas isoladas com dificuldade na inserção profissional, grande parte delas dependentes da prestação do RSI ou desempregadas devido à pandemia de COVID-19.

A diminuição do número de refeições que ocorreu entre 2016 e 2019 deveu-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 confecionadas. Assim é que, a partir de agosto de 2018, ficaram protocoladas apenas 11 refeições diárias, sendo que, devido à pandemia, este apoio foi reforçado, havendo, em abril de 2020, um alargamento do número de refeições a serem servidas, passando de 11 para 29 refeições diárias. De referir que, em vários meses de 2020, 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 2020, 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 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 2020 não ministrámos formação própria no Centro, nem financiada nem não financiada. A primeira não ocorreu porque, tendo terminado em 2014 a Formação Modular Certificada (FMC) que já vinha de 2012, não tivemos qualquer candidatura aprovada posteriormente (aliás, nem sequer têm aberto candidaturas em que a Instituição possa enquadrar-se); a segunda não ocorreu por não aparecerem candidatos em número suficiente para abrir qualquer curso.

7.2 Formação ministrada por outras entidades

Tal como vinha acontecendo nos anos anteriores, em 2020 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 912 horas de formação para ativos desempregados. (Em 2019 foram 1738 horas, devendo-se a diferença à circunstância de, por efeito da pandemia, a formação presencial ter sido suspensa).

A faturação pela cedência do espaço e dos meios técnicos de formação ao IEFP relativa a 2020 foi de € 5516,77 (mais Iva).

8. RECURSOS HUMANOS

Como temos referido nos Relatórios dos anos anteriores, em 2012 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, 2020, 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, a começar pelo próprio provedor, naturalmente.

Quanto ao número de colaboradores, no final de 2020 a Instituição tinha 171 colaboradores com contrato de trabalho, estando, destes, 39 com contrato a termo. (No ano anterior, 163 e 37, respetivamente). Com contrato de prestação de serviços havia nessa altura (final de 2020), e com um número de horas variável, 9 colaboradores (12 em 2019). Resta precisar, neste aspeto, que, daqueles 171, eram 4 os que se encontravam em licença sem vencimento e 47 os que se encontravam com baixa médica.

Ainda durante o ano transato tivemos 1 colaborador integrado na medida Contrato Emprego Inserção (0 em 2019) e 1 em estágio profissional (2 em 2019).

Ao longo do ano de 2020 registámos 11 acidentes de trabalho, número igual ao do ano de 2019. Tais acidentes deram origem a um total de 124 dias de incapacidade (120 em 2019).

Registámos ainda 115 colaboradores de baixa ao longo do ano (61 em 2019). Destes, 42 colaboradores estiveram de baixa por doença, contabilizando-se 10988 dias de trabalho perdidos (4771 dias em 2019), 4 colaboradores estiveram de licença de maternidade/paternidade (418 dias) e 7 de baixa para assistência à família (72 dias). É ainda importante destacar que, ao longo do ano de 2020, tivemos 24 colaboradores de apoio excecional à família (1401 dias), 38 em isolamento profilático (454 dias) e 35 em quarentena (222 dias).

Em relação às faltas, anotam-se 177 dias de faltas (100 em 2019), sendo que 82 foram justificadas (45 em 2019) e 95 injustificadas (55 em 2019). Registaram-se ainda 15 dias de falta por licença de casamento (15 em 2019) e 1433 dias de licença sem vencimento (1166 em 2019).

No que diz respeito à **Formação**, e para além daquela que já foi referida quer a propósito das medidas contra a pandemia quer nos precedentes pontos 4.2.18 e 5.3.2, em 2020 tivemos 116 colaboradores a frequentar ações de formação (156 em 2019) e nas seguintes áreas: Técnicas de Socorrismo – Princípios Básicos (2 ações e 41 colaboradores – 25h); Evacuação e Combate a Incêndios e Emergência (21 colaboradores – 3h); Higiene e Segurança no Trabalho (24 colaboradores – 4h); Primeiros Socorros (22 colaboradores – 4h);

Formação/Implementação de Documentação e Procedimentos de Conformidade com o RGPD (12 colaboradores – 3h); Primeiros Socorros Pediátricos (1 colaborador – 4h); Suporte Básico de Vida Pediátrico (16 colaboradores – 4h); Formação de Tutores Profissionais (1 colaborador – 4h); Ocorrências e Análise de Causas (8 colaboradores – 2 h); Procedimentos/Protocolo Avaliação de Utentes (15 colaboradores – 2h); Implementação de Protocolos de Enfermagem (14 colaboradores – 2h).

Relativamente a custos com o pessoal, em 2020 despendemos a quantia total de € 2.029.718,35, ou seja, mais € 36.345,99 que em 2019 (€ 1.993.372,36).

Este aumento deve-se, essencialmente, à rubrica Remunerações Adicionais, pois, devido à pandemia, a Instituição teve de proceder à alteração de horários dos seus colaboradores que trabalham diretamente com os utentes na ERPI e Residencial César de Pinho, o que deu origem, como já referimos atrás, ao pagamento de mais trabalho suplementar (€ 10 349,92), bem como de um prémio de disponibilidade (€ 25 684,39).

9. PROJETOS DIVERSOS

9.1 "Gerir para a Igualdade"

O Projeto "Gerir para a Igualdade" é fruto de uma candidatura ao POPH elaborada pela AIDA (Associação Industrial do Distrito de Aveiro) em 2011 e tem como objetivo principal a adoção, por parte da nossa Instituição, de modelos de gestão conducentes à concretização do conceito de igualdade de género, através da implementação de medidas não discriminatórias entre homens e 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.

Em 2020 a situação pandémica já amplamente referida condicionou a realização de todas as atividades desenvolvidas pelo "Gerir pela Igualdade", já que todas as ações previstas tinham como objetivo promover o contacto e o convívio entre todos os colaboradores e agentes que fazem parte da Instituição.

Mas o grupo e todos os demais colaboradores não foram indiferentes ao trabalho e sacrifício de todos aqueles que tiveram de estar na linha da frente para garantir o cuidado da nossa população mais fragilizada. Por isso, a partir do momento em que ajudantes de lar e trabalhadores de serviços gerais desta Santa Casa tiveram de alterar os seus horários, de modo a permanecerem mais tempo na Instituição, pernoitando na mesma por vários períodos de sete noites seguidas, todos sentiram vontade de fazer algo para demonstrar a sua solidariedade e para motivá-los.

Neste intuito, foram realizadas as seguintes ações:

- Entrega de petiscos, bolos e outras iguarias confecionadas por quem não estava ao serviço, para dar ânimo a quem trabalhava;
- Realização de aulas de zumba, dinamizadas no exterior do edifício, para os colegas acompanharem na parte de dentro, durante a sua hora de almoço;
- Organização de demonstração de apoio e agradecimento coletivo àqueles que estavam na linha da frente no interior da Instituição por parte dos colegas e Mesa Administrativa, com a participação dos Bombeiros Voluntários de Oliveira de Azeméis;
- Realização, no Dia da Mãe, de um filme com mensagens de carinho de familiares das mães ao serviço para ser visualizado por elas nesse dia, às quais foram também entregues flores;
- Entrega, no Dia das Flores, de um raminho com uma mensagem a cada colaboradora ao serviço no interior das instalações;
- Realização de sessões de Yoga, tendo em vista o relaxamento de quem, estando afastado da família, trabalhava sob forte pressão.

Todos estes gestos alegraram, emocionaram e motivaram quem, trabalhando diretamente com os utentes, abdicou de muito da sua vida privada para estar ao serviço na Instituição, prestando todo o apoio necessário e possível àqueles que nela habitam.

No Natal, não foi possível realizar o tradicional "Jantar de Natal", uma das habituais iniciativas do "Gerir para a Igualdade ", mas, o grupo, com o apoio da Mesa Administrativa, fez questão de oferecer um modesto presente a todos os colaboradores e corpos gerentes da Instituição, fazendo acompanhar a oferta da seguinte mensagem:

"Neste miminho depositamos ternura e amor! Humilde presente, mas reconhecedor do teu valor e da tua imensa dedicação a esta casa! Obrigado por estares presente, neste ano tão duro; por seres incansável nestas circunstâncias tão incertas e por amares aqueles que, de ti, tanto precisam!

A par deste presente e comungando do mesmo espírito, a Mesa Administrativa ofereceu a todos o habitual bolo-rei e uma garrafa de espumante.

Todas estas ações, apesar das limitações óbvias, proporcionaram um clima de união entre todos, imprescindível para se enfrentar uma situação tão grave como a que vivemos em 2020.

9.2 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.

No ano de 2020, neste âmbito da violência doméstica e, bem assim, da igualdade de género, foram desenvolvidas, em parceria com outras entidades, as seguintes atividades:

- Participação na Equipa para a Igualdade na Vida Local (EIVL) criada por despacho do Sr. Presidente da Câmara Municipal e constituída por representantes de diferentes serviços/áreas da Câmara Municipal, do Executivo e da Assembleia

Municipal, bem como por um Conselheiro Local para a Igualdade (vertente interna) e uma Conselheira Local para a Igualdade (vertente externa), e onde a Santa Casa da Misericórdia está representada por uma técnica superior;

- Participação na Candidatura ao POISE para a elaboração do 3G Plano Municipal para Igualdade, Não Discriminação e Responsabilidade Social de Oliveira de Azeméis – 2021/2024, já aprovada em outubro de 2020 e na qual a nossa Instituição colaborou e irá continuar a colaborar, integrada no grupo de trabalho;
- Participação na Candidatura ao POISE-03-4437-FSE-000209, de âmbito supramunicipal (EDV), para a criação/implementação de uma Estrutura de Atendimento a Vítimas de Violência Doméstica e Violência de Género nos Municípios das Terras de Santa Maria, tendo como entidade promotora a Casa dos Choupos – Espaço Trevo. Esta candidatura também foi aprovada e implementada em 2020 e é através dela que está assegurado o atendimento e apoio às vítimas de violência doméstica no concelho de Oliveira de Azeméis.

9.3 Serviço de Voluntariado

O voluntariado na nossa Instituição não é de agora, pois faz parte intrínseca do seu espírito, bastando pensar nos irmãos que fazem e nos que, no passado, fizeram parte dos corpos sociais, que são todos, e sempre foram, voluntários.

Mas em 2020 este serviço interno foi alvo de uma remodelação que lhe conferiu um novo impulso e uma dinâmica diferente, pese embora as limitações que o combate à pandemia nos trouxe logo a partir de março.

Em todo o caso, ao longo do ano, foi possível detetar essa nova dinâmica em múltiplas realizações que foram sendo levadas a cabo quer no âmbito da organização do Serviço de Voluntariado e da Formação dos Voluntários quer no âmbito das ações para o exterior. Dessas várias realizações destacamos as seguintes:

- Criação e/ou aperfeiçoamento de diversos instrumentos de trabalho, tais como fichas de pré-inscrição e inscrição no sítio da Internet da SCMOA, registos, contrato de voluntariado, Plano de Contingência Covid-19 do Voluntariado, etc.;
- Criação de meios de comunicação facilitadores da troca de informações envolvendo o voluntariado, como foi o recurso ao e-mail (voluntariado@scmoa.pt) e à videoconferência;
- Divulgação de ações de recrutamento e recrutamento de voluntários para colmatar a falta de recursos para acompanhar, monitorizar ou prestar cuidados em suas casas a idosos infetados pelo SARS-CoV-2;
- Divulgação de ações de recrutamento, recrutamento e formação de voluntários para integrar a Rede de Retaguarda destinada a acudir à insuficiência de recursos humanos para assegurar a prestação de cuidados aos idosos das estruturas residenciais da Instituição. (Esta Rede é formada por voluntários, pessoas advindas da Medida de Apoio ao Reforço de Emergência de Equipamentos Sociais e de Saúde – MAREESS, colaboradores e irmãos da SCMOA);
- Divulgação de ações recrutamento, recrutamento e formação de voluntários para apoiar os seniores que se encontram sozinhos durante o dia em contexto domiciliário. (A ação teve início em agosto de 2020, estando ainda a decorrer, integrando, até à data, 10 voluntários e 9 idosos);
- Distribuição de refeições, nas épocas festivas, a pessoas com ausência de estrutura familiar;
- Entrega de lembranças (postais) alusivas aos dias festivos;
- Realização de uma reunião mensal (por videoconferência) de acompanhamento e avaliação das atividades desenvolvidas pelos voluntários;
- Estabelecimento de parcerias com entidades não governamentais da área do Voluntariado.

10. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

À semelhança dos demais setores e respostas sociais, o Sistema de Gestão de Qualidade sofreu vários ajustes por virtude da situação pandémica da Instituição e do País e não

foi possível a execução de várias atividades/ações previstas no Programa Anual. Ainda assim podemos destacar as seguintes atividades/ações realizadas:

a) Conclusão do processo de acompanhamento do projeto de arquitetura das alterações a realizar na Residencial César de Pinho, obtendo-se o respetivo Parecer Técnico positivo do Centro Distrital da Segurança Social;
b) Elaboração e submissão de candidatura ao PARES 3.0 em colaboração com o Departamento de Contabilidade, contemplando várias obras necessárias nas instalações;
c) Elaboração e submissão de candidatura ao Prémio Manuel António da Mota com o projeto "Casa ConVida", que visava a realização de atividades no domicílio de utentes com perda cognitiva, com objetivo de ultrapassar as consequências do confinamento provocado pela pandemia;
d) Acompanhamento da implementação e da formação dos colaboradores que prestam cuidados aos utentes da ERPI e Residencial César de Pinho sobre o Protocolo de Sinais Vitais;
e) Elaboração dos Objetivos da Qualidade e do Programa Anual da Qualidade para 2020;
f) Atualização do documento Análise de Riscos e definição de ações de melhoria e/ou de correção inerentes ao funcionamento global da Instituição;
g) Formação interna sobre Gestão de Ocorrências e Análise de Causas ministrada aos Gestores de Processo;
h) Gestão e controlo de ocorrências internas e elaboração de relatório semestral com resumo da percentagem de ocorrências com ações corretivas, de correção ou prevenção eficazes;
i) Acompanhamento e implementação no terreno das medidas propostas pela empresa que está a dinamizar o processo de adaptação da Instituição ao Regulamento Geral de Proteção de Dados.

Ao nível da Segurança, em 2020, por causa da pandemia, não foi possível realizar a formação e os simulacros previstos no âmbito das Medidas de Autoproteção, destacando-se, no entanto, duas ações inerentes a esta matéria:

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;
b) Acompanhamento da realização da manutenção do Sistema Automático de Deteção de Incêndio (SADI) pela entidade externa acreditada pela ANPC.

Em 2021 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 dos serviços prestados e a satisfação dos seus utentes/clientes, reforçando a imagem institucional e 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.

A representação da Santa Casa continuou a ser assegurada em 2020 pela vogal da Mesa Administrativa Dª Graça Guedes de Oliveira.

A situação financeira da Fundação continuou estável, tendo terminado o exercício de 2020 com um resultado líquido positivo de € 56 981,85, sem que, para o efeito, e ao contrário de outros anos, tenha havido 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 2020, bem como aqueles que foram feitos em espécie e relativamente aos quais houve emissão de recibo pelo valor correspondente em numerário.

Donativos em numerário:

Agência Funerária Beira Mar	€250,00
Álvaro Costa Figueiredo	€48,00
Ancal Plásticos,S.A.	€150,00
Andry Philippe, Lda.	€608,00
António Joaquim Resende Oliveira	€8,00
António Moreira Silva	€50,00
António Pinto Cardoso	€6,00
Avelino Joaquim Sousa Ribeiro	€250,00
Carlos Manuel Afonso Bastos Oliveira (Dr.)	€100,00
Daniel Castro Marques	€60,00
Emília Rosa Moreira Silva Marques	€100,00
Empresa de Transportes Álvaro Figueiredo	€40,00
Farmácia de Cesar - Sandra Cristina O. Jesus, Soc. Unip. Lda	€5 000,00
Fernando Ricardo Gomes Oliveira Bastos	€64,00
Ferpinta-Ind. de Tubos de Aço	€250,00
IMA-Indústria de Moldes de Azeméis	€50,00
Isilda Almeida Gerardo Graça	€13,00
Joana Sofia Silva Ferreira	€0,50
Manuel Marques Roma Resende	€13,00
Marco António Guimarães de Castro	€8,00
Maria da Natividade Tavares Almeida	€100,00
Maria Manuel Pinho Gomes	€150,00
MDA- Moldes de Azeméis,SA	€20,00
Olivtec Elevadores, Lda.	€100,00
Simoldes Plásticos, SA	€1 550,00
Termipol, SA	€1 000,00
Unanime Seguros	€300,00
Vera Ferreira Pinto	€150,00
TOTAL	**€10 438,50**

Donativos em Espécie:

BB Food Service	€21,71
Câmara Municipal de Oliveira de Azeméis	€1 945,50
Consumidor Final	€1 907,69
Eixorientador-Soluções de Limpeza	€9 857,23
Fábrica de Calçado Luís Onofre	€42,37
José Augusto Rodrigues de Sá	€158,49
Junta de Freguesia de Oliveira de Azeméis	€1 500,00
Lactogal	€12 888,91
Modelo Continente Hipermercados, SA	€6 584,58
Metalúrgica Falcão & Filhos, Lda.	€295,00
Pinto & Gorete, Confeções, Lda.	€0,01
Proleite-Coop. Agri. Pro. Leite, CRL	€440,71
Rui Santos Oliveira	€98,40
Segurança Social de Aveiro	€12 598,34
Simoldes Aços, SA	€1 488,75
Simoldes Plásticos, SA	€448,50
Toldiconfex-Material Publicitário, Lda.	€171,00
União das Misericórdias Portuguesas	€3 577,91
Universidade de Aveiro	€43,17
Valente Marques Comercial, SA	€228,28
Vitorino da Silva Coelho	€300,00
TOTAL	**€54 596,55**

13. OFERTAS

A Instituição quer também deixar registo das empresas e particulares que contribuíram com ofertas em géneros que reverteram para ela própria e para os seus utentes e que não foram contabilizadas como "donativos em espécie". Pedindo desculpa por eventuais omissões, registámos os seguintes:

- Funerária José Pina - Flores (coroas)
- Vitorino Coelho - Bolos-reis (6)

14. RELACIONAMENTO COM OUTRAS INSTITUIÇÕES

Tal como nos anos anteriores, também em 2020 mantivemos as melhores relações com as várias instituições, públicas e privadas, com as quais tivemos contatos institucionais ao longo

do ano, embora tais contatos hajam, de certa forma, sido afetados pela pandemia, na medida em que esta suprimiu ou, pelo menos, restringiu os contatos pessoais diretos.

Desde logo, a União das Misericórdias Portuguesas (UMP), em cujas Assembleias Gerais (em Fátima) e outras reuniões e iniciativas não participámos presencialmente, justamente por aquele motivo. Refira-se, no entanto, que, ao longo do ano e por causa da pandemia, a ação daquela estrutura de cúpula foi ainda mais relevante do que habitualmente, sendo justo reconhecermos o esforço feito para ajudar as Misericórdias associadas a ultrapassar os tempos difíceis que todas enfrentaram em 2020.

O mesmo sucedeu com as reuniões promovidas pelo Secretariado Regional de Aveiro da mesma UMP, nas quais, à exceção da primeira, feita ainda antes da pandemia, participámos por videoconferência.

Também 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 são entendimento, como, aliás, se depreenderá deste Relatório.

Com a Câmara Municipal de Oliveira de Azeméis o relacionamento foi igualmente 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 as reuniões (semanais) da Comissão Municipal da Proteção Civil feitas por videoconferência e em que o nosso Provedor participou ativamente.

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

Com as demais instituições de solidariedade social do concelho não houve em 2020 contatos formais/pessoais precisamente por causa dos constrangimentos impostos pela pandemia.

Com a Escola Superior de Saúde Norte da Cruz Vermelha Portuguesa de Oliveira de Azeméis continuámos a ter um ótimo relacionamento, colaborando nas atividades formativas dos alunos da referida Escola, sendo que, no ano transato, não tivemos outras atividades em colaboração igualmente devido à pandemia. Anote-se, no entanto, que na fase mais crítica desta, pôde a nossa Instituição contar com a colaboração do Serviço de Voluntariado da Associação de Estudantes, tendo vários destes integrado, ao longo de diversas semanas, as

equipas de apoio aos idosos da ERPI e da Residencial, chegando alguns a pernoitar nas instalações daquela estrutura.

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.

15. COMUNICAÇÃO E IMAGEM

Em 2020, mais uma vez por causa da pandemia, não foi publicado qualquer número do "Boletim" da Santa Casa. Esperamos poder retomar a publicação o mais cedo possível.

Por seu turno, o "site" da Instituição na Internet esteve sempre ativo em 2020, tendo continuado a processar-se a introdução de algumas melhorias quer ao nível de conteúdos quer ao nível técnico, ainda que o projeto não se encontre 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 2020, quer essa utilização quer os materiais colocados "on-line" ultrapassaram largamente os números dos anos anteriores, até porque esse meio foi aproveitado justamente para colmatar a falta de contato pessoal e direto entre, por um lado, a Instituição e os seus utentes e, por outro, as famílias e a comunidade em geral.

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 2020 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, e como já

dissemos muitas vezes, não são os valores, em si, que contam, mas o seu significado, sobretudo pelo que traduzem do espírito de solidariedade para com aqueles que mais necessitam.

Neste capítulo, e relativamente a um ano difícil como foi o de 2020, cremos ser nosso dever começar por destacar como primeiros e principais destinatários do nosso agradecimento todos os colaboradores/funcionários da Santa Casa, com especial destaque para os que cuidam diretamente dos nossos utentes mais velhos, sejam os que residem na ERPI e na Residencial sejam os que residem nas suas casas e são apoiados pelo Centro de Dia e pelo SAD. A pandemia e as medidas para combatê-la exigiram muito desses colaboradores, que, é justo reconhecê-lo, na sua maioria ultrapassaram, em esforço, resiliência e dedicação, o que esperávamos deles. São, pois, credores do reconhecimento e da gratidão da Instituição e dos próprios utentes, a quem se dedicaram de alma e coração.

Também os voluntários que colaboraram connosco ao longo do ano, e sobretudo aquando do surto de Covid-19 na ERPI e na Residencial, merecem uma menção especial e um agradecimento sincero da Mesa Administrativa, que não esquece as dificuldades que foi preciso ultrapassar na altura e a ajuda que a sua colaboração desinteressada deu na superação dessas dificuldades.

Para além dos citados (funcionários e voluntários) não podemos deixar de mencionar neste agradecimento as seguintes entidades e pessoas, pedindo naturalmente desculpa por qualquer omissão, obviamente involuntária:

- Todos os já referidos que fizeram donativos/ofertas, incluindo também os que contribuíram com o 0,5% do seu IRS, contributo que tem vindo a diminuir de ano para ano, e que se ficou pelos € 2 674,94 (€ 3 002.37 em 2019);
- 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 de Segurança Social e os seus funcionários;
  - A Câmara Municipal de Oliveira de Azeméis;

- A Escola Superior de Saúde Norte da Cruz Vermelha Portuguesa e o Serviço de Voluntariado da sua Associação de Estudantes;
- O nosso pároco, P.e José Manuel Lima, os Srs. Diáconos e os leigos colaboradores da paróquia;
- O Engº Abílio Manuel S. Rodrigues Santos;
- Os meios de comunicação social local: Azeméis TV, Rádio Azeméis FM e Jornal "Correio de Azeméis";
- 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

Terminamos, como nos Relatórios dos anos anteriores, com duas palavras: 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 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 129 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 comparticipações. E, quanto ao Estado/Segurança Social, o que sabemos é que, embora com a pandemia, e por causa dela, tenha aumentado o seu contributo para as despesas das IPSS, a sua comparticipação ainda está longe do que já foi em tempos, uma vez que 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 a tendência se inverta nos próximos tempos.

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, 15 de julho de 2021

A Mesa Administrativa