

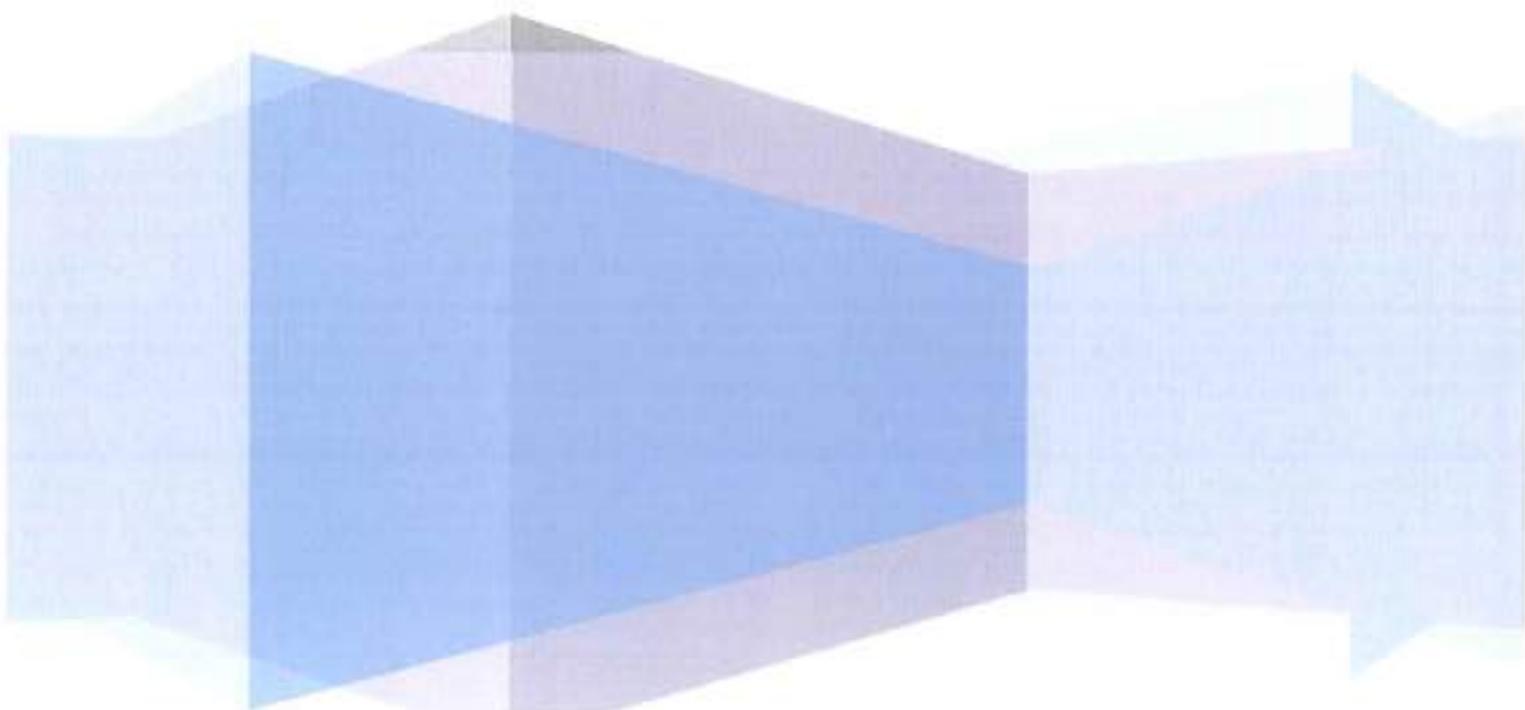


**SANTA CASA DA MISERICÓRDIA**  
**Oliveira de Azeméis**

*Handwritten signature and initials in blue ink.*

# **RELATÓRIO DE ATIVIDADES**

## **2023**





# RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2023

Handwritten notes and signatures in the top right corner, including a signature and the word "conf.".

## Índice

1. ASPETOS GERAIS .....	3
2. RESPOSTAS SOCIAIS PARA IDOSOS .....	6
2.1 Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (Lar Social) .....	6
2.2 Centro de Dia .....	8
2.3 Residencial "César de Pinho" .....	10
2.4 Serviço de Apoio Domiciliário (S.A.D.) .....	11
2.5 Animação Sociocultural .....	13
3. INFANTÁRIO (Ano Letivo 2022/2023) .....	17
3.1 Creche .....	17
3.2 Pré-Escolar .....	18
3.3 Atividades Desenvolvidas .....	19
4. EQUIPA DE INTERVENÇÃO DIRETA "SOLTAR AMARRAS" .....	22
4.1 Aspectos Gerais .....	22
4.2 Parcerias .....	23
4.3 Atividades Desenvolvidas em 2023 .....	24
5. CENTRO COMUNITÁRIO "SER FAMÍLIA" .....	27
5.1 Aspectos Gerais .....	27
5.2 Principais Atividades Levadas a Cabo em 2023 .....	28
6. SERVIÇO DE ATENDIMENTO E ACOMPANHAMENTO SOCIAL (SAAS) .....	35
6.1 Aspectos Gerais .....	35
6.2 Principais Atividades Levadas a Cabo em 2023 .....	36
7. PROGRAMA DE EMERGÊNCIA ALIMENTAR (PEA) – CANTINA SOCIAL .....	38
8. CENTRO DE FORMAÇÃO .....	39
7.1 Formação Própria .....	39
7.2 Formação Ministrada por Outras Entidades .....	39
9. RECURSOS HUMANOS .....	40
9.1 Dados Gerais .....	40
9.2 Formação .....	41
10. PROJETOS DIVERSOS .....	42
10.1 "Gerir para a Igualdade" .....	42
10.2 Serviço de Voluntariado .....	44
11. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE .....	50
12. FUNDAÇÃO MANUEL BRANDÃO .....	52
13. DONATIVOS .....	52
14. OFERTAS .....	54
15. RELACIONAMENTO COM OUTRAS INSTITUIÇÕES .....	54
16. COMUNICAÇÃO E IMAGEM .....	55
17. AGRADECIMENTOS .....	56
18. NOTA FINAL .....	57



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2023

(25) .  
LH  
sup.  
S

### 1. ASPETOS GERAIS

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, 2023.

Neste ano, praticamente libertos das limitações impostas pela pandemia, ainda que com alguns indispensáveis cuidados relativamente aos nossos utentes mais idosos, a vida da Instituição decorreu com normalidade, tendo, inclusive, havido lugar, em 21 de julho, ao ato eleitoral dos órgãos sociais, para o quadriénio 2023-2026. Efetivamente, tal devia ter acontecido em dezembro anterior, mas, como não foi apresentada qualquer lista para ser votada na Assembleia Geral Eleitoral convocada para o dia 29 do referido mês, foi convocada nova Assembleia para o mencionado dia 21 de julho, tendo sido apresentada a sufrágio uma única lista, lista essa cuja maioria dos elementos já integrava os corpos sociais em funções.

Nesse enquadramento, a Mesa Administrativa procurou, numa natural linha de continuidade, 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 compras e melhoramentos de menor monta, à aquisição de alguns equipamentos (v.g., uma máquina de lavar roupa - € 10 455,00, camas elétricas e colchões - € 4 703,00, software de gestão da assiduidade - € 6 908,17) e à realização de algumas obras, das quais destacamos a pavimentação da área para carregamento de viaturas elétricas (€ 5 450,12).

Há também a assinalar que, em março, se contratou um empréstimo, sob a forma de locação financeira, com a empresa "Remate Ecológico, Lda." para a instalação, nos telhados do edifício da sede, de um conjunto de painéis fotovoltaicos destinados à produção de energia elétrica, estabelecendo-se, assim, uma parceria para a exploração da mesma. Trata-se de um contrato atípico, sem vencimento de juros e sem prestações de capital fixas, sendo que o valor a amortizar em cada mês está dependente da produção e consumo energéticos. Prevê-se o pagamento da totalidade do valor do contrato (€ 136 924,00) em 12 anos, com término em março de 2035, altura em que o equipamento passará a ser propriedade da Santa Casa da Misericórdia e toda a produção a reverter para a mesma. Anote-se que em 31 de dezembro já se tinha



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2023

Handwritten notes and signatures in the top right corner, including the number '19' and several illegible signatures.

amortizado o valor de € 10 431,66 e que, no período de julho a novembro, houve uma poupança de € 2 827,00 em energia elétrica.

Para fazer face aos diversos compromissos e encargos contámos com as fontes de receita que têm habitualmente sido o sustentáculo económico da Instituição e que as Contas do Exercício de 2023 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 aconteceu, 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 2023, tiveram, em relação a 2022, um aumento significativo. (De € 16.429,00 em 2022 para € 29 823,00 em 2023).

No que diz respeito aos donativos em espécie, os mesmos tiveram uma diminuição relevante (de € 38.582,85 em 2022 para € 23.303,93), tendo sido o maior deles da empresa Modelo Continente Hipermercados, S.A., seguida da Lactogal – Produtos Alimentares, S.A. (Os números, em concreto, constam do ponto 13. deste Relatório).

Relativamente às diversas respostas sociais, há a referir, muito sucintamente, que a ERPI apresentou um resultado negativo de € 11 687,37, inferior ao resultado, também negativo, do ano anterior (€ 29 756,81). A diferença deve-se, maioritariamente, ao aumento da taxa de ocupação.

Na sequência do ano anterior, o Centro de Dia apresentou um resultado negativo no valor de € 16 588,45, consideravelmente mais baixo que no ano de 2022 (- € 34 328,30). Tal facto resulta do maior número de utentes que frequentaram a resposta social.

No que diz respeito ao Infantário, o Pré-Escolar apresentou um resultado negativo de € 39 574,28, o que representa um ligeiro agravamento relativamente a 2022 (- 36 437,32). A Creche apresentou um resultado positivo € 26 993,11, quando no ano anterior esse resultado fora de € 6 747,52. Estes resultados ficaram a dever-se, essencialmente, às participações recebidas da Segurança Social, já que, com a gratuidade das creches, aumentou o nº de utentes nesta resposta e também subiu a participação estatal.

O SAD continuou a apresentar resultado positivo (€ 49 037,10), contudo substancialmente inferior ao do ano anterior (€ 86 552,56). Tal diminuição deve-se, sobretudo, ao aumento dos custos com o pessoal.



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2023

Handwritten notes and signatures in the top right corner, including the name 'A. J. Silva' and other illegible markings.

Quanto à Residencial César de Pinho, tivemos um resultado positivo de € 122 387,73 €, o que representa uma melhoria de € 106 147,83 relativamente a 2022. Este resultado deve-se, essencialmente, ao considerável aumento do número de utentes.

As respostas sociais Equipa de Intervenção Direta "Soltar Amarras" e Centro Comunitário "Ser Família" apresentaram, como sempre deverá acontecer, dado o seu estatuto, resultados negativos (€ 10 599,99 e € 5 414,09, respetivamente). Em relação a 2022, tanto a Equipa de Intervenção Direta "Soltar Amarras" como o Centro Comunitário "Ser Família" melhoraram os seus resultados (em € 4 722,68 e € 27 163,47, respetivamente), sendo de notar que, conforme se explicitará melhor à frente, este último, oficialmente, deixou de ter atividade em 31 de março.

A nova resposta social S.A.A.S. – Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social, a funcionar desde 01 de abril, obteve um resultado negativo de € 826,02.

No que diz respeito ao Centro de Formação, o mesmo apresentou resultado negativo no valor de € 5 520,79, o que representa um agravamento de € 1 038,23 relativamente a 2022, o que também se explicitará mais à frente quando nos debruçarmos sobre a sua atividade.

Foi assim que, embora levando em conta também os valores de outras rubricas, o exercício de 2023 terminou com o resultado positivo de € 202 586,35, revelando uma considerável melhoria relativamente ao ano de 2022, em que o resultado foi positivo, mas em € 56 787,44.

Aquele resultado líquido apurado no exercício será transferido para a conta de Resultados Transitados.

Quanto às **atividades culturais**, de que também costumamos dar conta nesta parte do Relatório, há a referir que, no ano transato foi celebrada missa na Instituição em abril (Páscoa), em outubro (132º aniversário da Instituição) e em dezembro (Festa de Natal).

No dia 14 de agosto a nossa Irmandade, tal como é habitual, participou na Procissão do Triunfo integrada nas festas em Honra da Nossa Senhora de La-Salette, ficando aqui, mais uma vez, o agradecimento aos irmãos que participaram e o apelo a que outros mais manifestem a sua disponibilidade para passarem a participar nesta cerimónia religiosa.

Refira-se, por fim, que, durante o ano de 2023, entraram para a Irmandade 2 novos irmãos e foram anuladas 5 inscrições por falecimento, pelo que o total de irmãos, em 31.12.2023, era de 248, tendo 174 pago a quota desse ano durante o próprio ano.



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2023

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

E, feita esta introdução, passamos a abordar sucintamente o trabalho desenvolvido no ano transato nas diversas áreas de atuação da nossa Instituição, começando pelas respostas sociais dedicadas aos 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 2023, a ERPI – Lar Social 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 2023 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 2023, por meses

Mês	Nº Utentes	Desistências	Admissões	Falecimentos
Janeiro de 2023	78 (74 em 2022)	0	4	4
Fevereiro de 2023	78 (74 em 2022)	0	4	4
Março de 2023	78 (74 em 2022)	0	4	0
Abril de 2023	80 (73 em 2022)	0	2	1
Mai de 2023	80 (72 em 2022)	0	1	0
Junho de 2023	80 (74 em 2022)	0	0	1
Julho de 2023	80 (70 em 2022)	0	1	3
Agosto de 2023	80 (89 em 2022)	0	3	0
Setembro de 2023	80 (76 em 2022)	0	0	0
Outubro de 2023	80 (79 em 2022)	0	0	1
Novembro de 2023	80 (78 em 2022)	0	1	2
Dezembro de 2023	80 (77 em 2022)	0	2	0

Como se constata na Tabela acima, o equipamento, a partir de abril/ 2023, manteve a taxa de ocupação máxima [80 utentes]. Este restabelecimento da lotação máxima da nossa ERPI deveu-se ao levantamento, por parte da DGS, de todas as restrições inerentes à situação pandémica provocada pelo vírus SARS-CoV-2 (COVID-19).



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2023

Handwritten notes and signatures in the top right corner, including a circled '0.' and several illegible signatures.

Em 31.12.2023 a estrutura albergava, assim, 80 clientes/utentes, sendo que, nessa data, a distribuição por sexos e classes etárias era a seguinte:

Tabela: Caracterização da população residente a 31.12.2022 – IDADE E SEXO

Classe etária	Homens	Mulheres	Total
50-59 anos	2	0	2
60-64 anos	0	1	1
65-69 anos	2	2	4
70-74 anos	4	1	5
75-79 anos	4	9	13
80-84 anos	6	10	16
85 – 89 anos	10	11	21
90-94 anos	1	13	14
95-99 anos	0	3	3
≥100 anos	1	0	1
Total	30	50	80

Verifica-se, pois, que a maioria dos utentes era do sexo feminino (50 mulheres e apenas 30 homens). A maioria (55 utentes – correspondentes a 69% do total de utentes) tinha idade igual ou superior a 80 anos, sendo que, nessa maioria, o mesmo sexo feminino era predominante (37). Salienta-se o facto de termos um utente centenário.

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

Tabela: Caracterização da população residente a 31.12.2023 - DEPENDÊNCIA

Dependência	Homens	Mulheres	Total
Utentes Autónomos	4	2	6
Utentes Parcialmente Autónomos	8	14	22
Utentes Dependentes	10	25	35
Utentes Grandes Dependentes	8	9	17
Total	30	50	80

Ao analisar esta Tabela verificamos que esta resposta social continuou a ter, em 2023, um elevado número de utentes/clientes dependentes. Este elevado número de utentes dependentes acarreta, naturalmente, um esforço físico e psicológico acrescido por parte dos nossos colaboradores que diretamente lidam com eles, sendo que, por outro lado, se continua a traduzir num acrescido esforço financeiro, visto que se tomam necessários mais recursos humanos para satisfazer as suas necessidades básicas.



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2023

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

De registar que a média de utentes em 2023 foi de 80 utentes/mês (lotação máxima), ao passo que em 2022 essa média foi de 74 utentes, sendo que tal circunstância permitiu obter um maior equilíbrio financeiro nesta resposta social, cujo défice se cifrou, como dissemos atrás, em € 11 687,37, quando, em 2022, foi de € 29 756,81.

### 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 o número de utentes subsidiados, sendo, todavia de 40 a capacidade da resposta em tempos normais.

Os utentes de Centro de Dia usufruíram de um conjunto alargado de serviços desde o transporte, à alimentação, passando pela higiene pessoal, o tratamento de roupa, o acompanhamento ao exterior e as atividades de animação sociocultural, entre outros.

Ao longo do ano tivemos um aumento de utentes a partir de Maio, mas ainda não foi atingido o número de utentes comparticipados pela Segurança Social, como se pode constatar na tabela que se segue e que mostra a distribuição mensal verificada ao longo do ano.

Tabela- Nº de clientes/utentes que frequentaram a resposta social Centro de Dia em 2023

Meses de 2022	Nº de utentes	Desistências	Admissões	Falecimentos	Transferências para outras respostas
Janeiro	7	0	1	0	0
Fevereiro	8	0	1	0	0
Março	9	0	1	0	0
Abril	9	0	0	0	0
Maio	13	0	4	0	0
Junho	16	0	3	0	0
Julho	18	1	2	0	1
Agosto	16	1	0	0	1
Setembro	19	1	4	0	0
Outubro	18	2	0	0	0
Novembro	18	1	2	0	0
Dezembro	16	1	0	0	1

Como é possível ver na tabela, houve ao longo do ano 18 novas admissões, registou-se no mês de setembro o maior número de utentes (19), ao longo do ano houve 7 desistências (3 utentes não se adaptaram, 3 utentes por motivos de saúde e 1 utente temporário) e os restantes utentes que saíram passaram para outras respostas sociais da instituição (ERPI ou SAD).



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2023

Handwritten notes and signatures in the top right corner, including a circled '2' and several illegible signatures.

Verificou-se que em 2023 um aumento da taxa média de ocupação da resposta, que se mantinha baixa nos anos anteriores devido às medidas anti-pandemia.

A 31 de Dezembro de 2023, o Centro de Dia registava 16 utentes, assim distribuídos por género e classe etária:

Tabela: Caracterização da população residente a 31.12.2022 – Género e classe etária

Classe etária	Homens	Mulheres	Total
25-34 anos	1	0	1
60-64 anos	1	1	2
65-69 anos	0	3	3
70-74 anos	1	1	2
75-79 anos	3	1	4
80-84 anos	0	1	1
85-89 anos	0	1	1
90-94 anos	1	0	1
95-99 anos	0	1	1
Total	7	9	16

Tal como na ERPI, verifica-se uma predominância de mulheres nesta resposta social.

Em relação à autonomia/dependência dos utentes, tínhamos em 31 de dezembro o quadro constante da tabela seguinte:

Tabela: Caracterização da população residente no Centro de Dia a 31-12-2023- Dependência

Dependência	Homens	Mulheres	Total
Utentes Autónomos	3	6	9
Utentes Parcialmente Autónomos	3	1	4
Utentes Dependentes	1	2	3
Utentes Grande Dependência	0	0	0

Em Maio ano de 2023, terminaram as restrições pandémicas e, desta forma, foi possível os utentes do Centro de Dia passarem a partilhar os espaços comuns da ERPI, sendo também visível, a partir desta altura, um aumento significativo do número de utentes.



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2023

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

### 2.3 Residencial "CÉSAR DE PINHO"

A Residencial César de Pinho é 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 32 quartos e 2 suites, continuou a disponibilizar, em 2023, 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.

Em 31.12.2023 a estrutura albergava, assim, 45 clientes/utentes, sendo que, nessa data, a distribuição por sexos e classes etárias era a seguinte:

Tabela: Caracterização da população residente a 31/12/2023

Classe etária	Homens	Mulheres	Total
60-64 anos	0	1	1
65-69 anos	1	2	3
70-74 anos	2	1	3
75-79 anos	0	0	0
80-84 anos	1	5	6
85 - 89 anos	4	15	19
90-94 anos	4	5	9
95-99 anos	1	2	3
≥100 anos	0	1	1
Total	13	32	45

Verifica-se, pois, que a maioria dos utentes era do sexo feminino (32 mulheres versus 13 homens) e que a maioria (38) tinha idade igual ou superior a 80 anos, sendo que, nessa maioria, o mesmo sexo feminino era predominante (28). De destacar o facto de termos uma utente centenária (102 anos). A média das idades dos utentes situa-se nos 85,6 anos, o que requer, em alguns casos, um maior acompanhamento, devido ao elevado grau de dependência de muitos deles.

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



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2023

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

Tabela: N° de clientes/utentes que frequentaram a Residência no ano de 2023

Mês	Alojamento Temporário	Alojamento Permanente	N° total de utentes
Janeiro	39	5	44 (36 em 2022)
Fevereiro	39	5	44 (36 em 2022)
Março	39	5	44 (36 em 2022)
Abril	38	5	43 (39 em 2022)
Maió	39	5	44 (39 em 2022)
Junho	40	5	45 (39 em 2022)
Julho	40	5	45 (38 em 2022)
Agosto	40	5	45 (38 em 2022)
Setembro	41	5	46 (43 em 2022)
Outubro	40	5	45 (42 em 2022)
Novembro	40	5	45 (42 em 2022)
Dezembro	40	5	45 (44 em 2022)

Verifica-se, assim, que, em 2023, a média de ocupação aumentou de forma significativa quando comparada com a dos primeiros meses do ano de 2022. A estabilização da situação pandémica desencadeou um aumento na procura que, naturalmente, se refletiu na média de ocupação, sendo que, a partir de junho, a capacidade ficou esgotada. Assim é que a média de utentes em 2022 foi de 39 utentes/mês, ao passo que em 2023 essa média passou a ser de 44 utentes. Daí, naturalmente, a melhoria do resultado financeiro.

De referir que esta valência tem continuado a ter muita procura, existindo, por isso, lista de espera.

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

O Serviço de Apoio Domiciliário (S.A.D.), que funciona na nossa Instituição desde 1999, de acordo com a Portaria n° 38/2013, de 30 de janeiro, tem como principal objetivo a prestação de serviços e 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



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2023

(23) - Lg  
[Handwritten signatures and initials]

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 2023 a 10 freguesias do concelho e foi garantido permanentemente (incluindo feriados e fins de semana) das 08H00 às 23H00, 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 2023, a que se mostra na tabela seguinte, considerando o último dia de cada mês:

Tabela – N.º de clientes/utentes que frequentaram a valência S.A.D. no ano 2023

Mês	N.º de clientes
Janeiro	66 (66 em 2022)
Fevereiro	68 (67 em 2022)
Março	65 (65 em 2022)
Abril	63 (65 em 2022)
Mai	66 (68 em 2022)
Junho	63 (66 em 2022)
Julho	64 (64 em 2022)
Agosto	65 (66 em 2022)
Setembro	63 (66 em 2022)
Outubro	63 (67 em 2022)
Novembro	67 (67 em 2022)
Dezembro	68 (68 em 2022)

Verifica-se que, durante o ano de 2023, 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. Esta resposta social apresentou em 2023 um valor de ocupação próximo da sua lotação máxima acordada (média de 65 utentes), um valor semelhante ao de 2022 (66 utentes), ligeiramente inferior ao de 2021 (67 utentes), devido à menor procura do serviço de refeição.



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2023

Handwritten notes and signatures in the top right corner, including a circled '13' and various scribbles.

Durante o ano, o S.A.D. prestou serviço a um total de 95 utentes (39 homens e 56 mulheres), sendo que, destes 95, foram 30 (14 homens e 16 mulheres) os que iniciaram o serviço ao longo do ano.

As 29 "desistências" verificadas ao longo do ano de 2023 (14 homens e 15 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.

### 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 2023, e tal como nos anos anteriores, o Plano Anual de Atividades foi elaborado por temas mensais, conforme se expressa no quadro seguinte, onde também consta o número de atividades planeadas para cada tema e, dessas, o número de atividades realizadas:

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

Mês	Tema	Nº Atividades Planeadas	Nº de Atividades Realizadas	%
Janeiro	As Tradições	6	6	100%
Fevereiro	O Brilho	9	8	88.88%
Março	Em Festa	6	5	83.33%
Abril	Corpo e Menle	8	8	100%
Mai	Mês de Maria	4	4	100%
Junho	Cascata Sanjoanina	7	7	100%
Julho	O Verbo	6	4	66.66
Agosto	A Cidade	2	2	100%
Setembro	As Tradições	4	5	125%
Outubro	O Outono	5	3	60%
Novembro	As Castanhas	4	5	125%
Dezembro	Luzes de Natal	3	3	100%
Total em 2023:		64	60	93.75%



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2023

*[Handwritten signatures and initials in blue and black ink.]*

Como se constata, a taxa de realização das atividades foi de 93,75% em 2023 (60 em 64), situando-se acima da meta pré-definida de  $\geq 70\%$  e ficando também acima da taxa de cumprimento de 2022, que foi de 83,3% e onde o número de atividades planeadas foi de 54 e o das atividades realizadas de 45.

No quadro apresentado a seguir damos nota das diversas atividades levadas a cabo, muitas das quais não programadas.

Tabela - Resumo das Atividades realizadas em 2023

Mês	Atividades Integroracionais	Outras
Janeiro	Cantar as Janeiras	<ul style="list-style-type: none"><li>- Cantar as Janeiras internamente</li><li>- Comemoração do Dia Mundial da Paz</li><li>- Confeção dos fados de Carnaval</li><li>- Ida ao Parque da La- Saletta</li><li>- Passeio a Santa Maria da Feira – Comemoração do Dia de Fogaço</li><li>- Visita ao Centro Comercial 8ª Avenida</li><li>- Oficinas de Cozinha</li><li>- Sessões de Cinema</li><li>- Participação no Aquihádança promovido pelo Centro Lúdico</li></ul>
Fevereiro	Baile de Carnaval	<ul style="list-style-type: none"><li>- Confeção dos Fados de Carnaval</li><li>- Oficinas de Carnaval</li><li>- Comemoração da Nª Sra. das Candeias em UL</li><li>- Desfile de Carnaval nas Ruas de OAZ</li><li>- Comemoração do Dia Mundial do Doente</li><li>- Ateliers alusivos ao Dia dos Afetos</li><li>- Feirinha de S. Valentim</li><li>- Festa alusiva ao Dia dos "Malco" a 14 de fevereiro</li><li>- Baile de Carnaval Interinstitucional</li><li>- Celebração do Carnaval com baile e lanche ajantarado</li><li>- Ida à Exposição de Chapéus - Oliva em S.J.M</li><li>- Oficinas de Reflexão para a Páscoa</li></ul>
Março		<ul style="list-style-type: none"><li>- Ateliers de Expressão Plástica dedicado ao Dia da Mulher</li><li>- Oficinas da Primavera (Confeção de flores)</li><li>- Comemoração do Dia Internacional da Mulher - Sessão Fotográfica</li><li>- Visita ao Horto, em Ovar</li><li>- Oficina de Cantares</li><li>- Oficinas de Reflexão para a Páscoa</li><li>- Visionamento de fotografias da participação nas atividades de anos anteriores</li><li>- Tarde de Fados – Atividade Interinstitucional</li><li>- Oficinas de Expressão Plástica dedicado ao Dia do Pai</li><li>- Comemoração do Dia do Pai</li><li>- Comemoração do Dia Mundial da Poesia</li><li>- Passeios Matinais pela Instituição</li><li>- Ida à Praia do Furadouro</li><li>- Oficinas dedicadas à Páscoa</li><li>- Atelier de Expressão Plástica dedicado à confeção de um Laço Azul – Prevenção dos Maus Tratos na Infância</li><li>- Realização de um Cordão Humano Azul – Prevenção dos Maus Tratos na Infância promovido pelo CPCJ de OAZ</li><li>- Tarde Musical – Tuna da Universidade Sénior do OAZ</li><li>- Participação no Aquihádança promovido pelo Centro Lúdico</li><li>- Oficinas de Cozinha</li></ul>
Abril		<ul style="list-style-type: none"><li>- Via Sacra Interna</li><li>- Celebração da Páscoa – Eucaristia</li><li>- Masterclass Solidária promovida pelo Câmara Municipal de OAZ</li><li>- Ida à Praia da Torreira</li><li>- Atuação da Tuna de Enfermagem de OAZ</li><li>- Comemoração do 25 de Abril</li><li>- Sensibilização dedicada à Saúde Mental</li><li>- Comemoração do Dia da Dança – Aula de Zumba</li><li>- Ateliers para o Dia da MBE</li></ul>



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2023

W. by  
[Handwritten signatures and initials]

Maio	Mês da N <sup>a</sup> Sra. das Misericórdias	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ida ao Teatro</li><li>- Atividade de Culinária em parceria com os Voluntários da World News</li><li>- Oficinas de Expressão Plástica dedicadas ao Dia da Mãe</li><li>- Comemoração do Dia da Mãe (Oferta de uma lembrança a cada Mulher)</li><li>- Ida à ao Parque da La-Salette</li><li>- Terço com Maria</li><li>- Oficinas dedicadas aos preparativos das Marchas Populares</li><li>- Ida ao Café do Rio</li><li>- Terço com Maria – Atividade Interinstitucional na Igreja Matriz de OAZ</li><li>- Visionamento das Celebrações em Fátima</li><li>- Oficinas de Pintura – (Flores de Plástico)</li><li>- Ensaio para a participação nas Marchas Populares Interinstitucional / Vale Cambra</li><li>- Ida ao Mercado à Moda Antiga</li><li>- Oficinas dedicadas às sementizas</li><li>- Oficinas de Expressão Plástica para o Dia da Família</li><li>- Comemoração do Dia da Família - Atuação do Professor Bruno Lestre, atuação do Rancho a "Chama", de S. Roque e atuação da Tuna da Universidade Sênior de OAZ.</li><li>- Participação no Projeto DAC – Encontro de Gerações da Escola Femeira de castro</li><li>- Missa em honra da N<sup>a</sup> Sra. das Misericórdias</li></ul>
Junho		<ul style="list-style-type: none"><li>- Terços dedicados à N<sup>a</sup> Sra. das Misericórdias</li><li>- Elaboração de Mensagens gravadas para o Dia Mundial da Criança</li><li>- Oficinas ativas aos Santos Populares</li><li>- Ensaio para as Marchas Populares</li><li>- Participação nas Marchas Seniores de Vale Cambra</li><li>- Assistir ao desfile das Marchas de Santo António – Vale Cambra</li><li>- Preparativos para o Anisai de Santo António</li><li>- Comemoração do Santo António – Anisai com a presença do artista Rui Amorim</li><li>- Visionamento de fotografias da participação nas Marchas Populares de anos anteriores</li><li>- Participação no Aquihadaça, promovido pelo Centro Lúdico</li><li>- Ida ao Parque da La-Salette</li><li>- Preparativos para o S. João</li><li>- Sardinhada de S. João</li><li>- Atuação da Marcha Popular da SCMOA</li><li>- Participação num teatro proporcionado pela Itau sobre a alimentação saudável.</li><li>- Participação do dia aberto na Universidade Sênior de OAZ</li><li>- Mega Piquenique no Parque Verde – Caregosa Viva (atividade Interinstitucional)</li><li>- Ida à Praia do Furadouro</li><li>- Comemoração do S. Pedro - Terço</li></ul>
Julho		<ul style="list-style-type: none"><li>- Participação no evento "Marchas descem à Cidade"</li><li>- Duas semanas de idas à praia (Furadouro / Torreira)</li><li>- Almoço no Furadouro</li><li>- Atuação do Grupo Musical "A Noz" de Nogueira do Cravo</li><li>- Prova de Sumos Naturais e água aromatizada</li><li>- Passeio à Praia da Torreira – Atividade Interinstitucional</li><li>- Almoço e Lanches de confraternização no "Bosque" da Instituição</li><li>- Piquenique no Cais do Bico – Murcess</li><li>- Ida às Farturas / Parque da La- Salette</li><li>- Almoço Convívio - Terraço da SCMOA</li><li>- Caminhadas ao ar livre</li></ul>
Agosto		<ul style="list-style-type: none"><li>- Lanches especiais de Verão</li><li>- Convívios nos Jardins da SCMOA</li><li>- Caminhadas ao ar livre</li><li>- Ida à Igreja Matriz de OAZ</li><li>- Terço em Honra a N<sup>sa</sup> Sra. La Salette</li><li>- Ida à Procissão do Triunfo</li><li>- Oficinas de Culinária</li><li>- Tarde de verão – Gelados</li><li>- Tarde Musical com o Artista Rui Amorim</li><li>- Sessões de Cinema</li><li>- Passeio na Praia</li><li>- Hortoterapia</li><li>- Oficinas de Pintura</li><li>- Oficina de Fúfio</li><li>- Tarde de Cantares</li></ul>
Setembro	Vindimas	<ul style="list-style-type: none"><li>- Missa Campal na Torreira / S. Paio</li><li>- Oficinas de Expressão Plástica – As colheitas</li><li>- Jogos de Mesa – Atividade Interinstitucional</li><li>- Desfolhada à Moda Antiga</li></ul>





## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2023

09. 6/6  
Handwritten signatures and initials in blue and black ink.

Os nossos clientes continuaram a ter a sua atividade de índole espiritual, rezando o terço todas as quartas-feiras.

A atividade do "Grupo de Cantares da SCMOA" manteve-se, ocupando, assim, as tardes ou manhãs dos utentes de uma maneira lúdica e criativa.

Além da praia, privilegiámos muito as caminhadas, os piqueniques e o contato com a natureza, dentro e fora das nossas instalações.

Também durante este ano, os clientes tiveram acesso a vários programas culturais, bem como a almoços/ jantares convívio, contribuindo para a sua alegria de viver.

O balanço das atividades previstas e realizadas foi positivo, tendo-se conseguido seguir as linhas orientadoras que nos propusemos e ainda realizar diversas atividades não programadas, consideradas fundamentais para a melhoria contínua do tempo de ócio dos nossos utentes.

### 3. INFANTÁRIO (Ano Letivo 2022/2023)

O Infantário, a funcionar desde 2009 nas atuais instalações, sitas na sede da Instituição, conta com 2 respostas sociais distintas no apoio a crianças até aos cinco anos de idade durante o período diário correspondente ao impedimento dos pais ou da (s) pessoa(s) que tenha(m) a sua guarda de facto - a Creche (até aos 36 meses) e o Pré-Escolar (até aos 5 anos).

#### 3.1 Creche

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

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

Tabela: Caracterização da Frequência das Salas por Género a 31 de julho de 2023

Salas	Sexo Masculino	Sexo Feminino	Total
Bebés A	3	6	9
Bebés B	5	3	8
1 Ano A	10	4	14
1 Ano B	8	6	14
2 Ano A	7	6	13
2 Ano B	8	4	12
Total	41	29	70



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2023

*(Handwritten notes and signatures)*

Durante o ano letivo 2022/2023 a Creche teve, em média, uma frequência mensal de 66,08 crianças, o que representa uma taxa de ocupação de 84,71% em relação à capacidade máxima de 78 crianças. (Em 2021/2022 a frequência média mensal foi de 58,33 crianças, representando uma taxa de ocupação de 74,78%)

No que diz respeito às desistências, ao longo deste ano verificámos 8. Quatro desistiram por motivo de mudança de residência (uma em outubro, outra em janeiro, outra em maio e outra em julho). Em novembro uma desistiu por motivo de doença. Nos meses de julho e agosto não transitaram para o ano letivo 2023/2024 três crianças porque saíram para o Pré-Escolar público.

A tabela seguinte dá conta da frequência mensal da resposta em causa, bem como das desistências ocorridas, permitindo comparar aquela frequência com a de 2021/2022:

Tabela - Nº de crianças que frequentaram, mês a mês, a resposta social Creche no ano letivo 2022/2023

Mês	Nº utentes	Desistências/ Motivo
Setembro de 2022	56 (48 em 2021)	0
Outubro de 2022	58 (48 em 2021)	1 (mudança de residência)
Novembro de 2022	59 (50 em 2021)	1 (motivo de doença)
Dezembro de 2022	63 (50 em 2021)	0
Janeiro de 2023	69 (52 em 2022)	1 (mudança de residência)
Fevereiro de 2023	69 (58 em 2022)	0
Março de 2023	70 (62 em 2022)	0
Abril de 2023	70 (64 em 2022)	0
Maio de 2023	70 (65 em 2022)	1 (mudança de residência)
Junho de 2023	70 (68 em 2022)	0
Julho de 2023	70 (66 em 2022)	2 (1 ingressou na Pré Pública e 1 mudou de residência/emigrou)
Agosto de 2023	69 (65 em 2022)	2 (ingressaram na Pré pública)

### 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: Caracterização da Frequência das Salas por Género a 31 de julho 2023

Salas	Sexo Masculino	Sexo Feminino	Total
3 Anos	10	14	24
4 Anos	11	12	23
5 Anos	15	5	20
Total	36	31	67



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2023

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

No ano letivo 2022/2023, esta resposta social teve, em média, uma frequência mensal de 63,16 crianças, o que representa uma taxa de ocupação de 84,21% em relação à capacidade máxima de 75 crianças. (Em 2021/2022 a frequência média mensal foi de 61,75 crianças, o que equivale a uma taxa de ocupação de 82,33%).

No que diz respeito às desistências, ao longo do ano registámos 2, uma que ocorreu logo no início do ano, porque ingressou no Pré-Escolar Público e outra em maio por motivo de mudança de residência. Nos meses de julho e agosto verificaram-se 10 desistências, porque essas 10 crianças ingressaram no Pré-Escolar público.

A tabela seguinte dá conta da frequência mensal e das desistências ocorridas durante o ano nesta resposta, permitindo comparar aquela frequência com a de 2021/2022:

Tabela - Nº de crianças que frequentaram, mês a mês, a resposta social Pré-Escolar no ano letivo 2022/2023

Mês	Nº alunos	Desistências/ Motivo
Setembro de 2022	64 (62 em 2021)	1 (ingressou Pré pública)
Outubro de 2022	64 (61 em 2021)	0
Novembro de 2022	64 (61 em 2021)	0
Dezembro de 2022	64 (61 em 2021)	0
Janeiro de 2023	64 (61 em 2022)	0
Fevereiro de 2023	64 (63 em 2022)	0
Março de 2023	64 (63 em 2022)	0
Abril de 2023	64 (63 em 2022)	0
Maio de 2023	64 (63 em 2022)	1 (mudança de residência)
Junho de 2023	64 (63 em 2022)	0
Julho de 2023	64 (63 em 2022)	0
Agosto de 2023	54 (57 em 2022)	10 (ingressaram Pré pública)

No final do ano letivo, foram 18 as crianças que transitaram para o ensino básico.

### 3.3 Atividades Desenvolvidas

O nosso projeto para o ano letivo 2022/2023 intitulava-se "O Mundo que eu quero para mim", incidindo de forma transversal nas áreas curriculares Formação Pessoal e Social, Expressão e Comunicação e Conhecimento do Mundo.

Considerando o tema em questão, traçaram-se as seguintes prioridades educativas:



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2023

Handwritten notes and signatures in the top right corner, including a circled '23' and several illegible signatures.

- ✓ Despertar na criança valores e ideais de preservação da natureza;
- ✓ Sensibilizar para o uso sustentável dos recursos naturais;
- ✓ Consciencializar para a importância do homem na transformação do meio ambiente;
- ✓ Promover o respeito e o cuidado para com o meio ambiente;
- ✓ Fomentar a mudança prática de atitudes e a formação de novos hábitos;
- ✓ Proporcionar o contacto direto com os usos, costumes e tradições rurais, incentivando a partilha de experiências e saberes entre gerações;
- ✓ Explorar e dinamizar o espaço exterior do nosso Infantiário;
- ✓ Reconhecer que os cuidados com o meio ambiente promovem a qualidade de vida para os seres vivos;
- ✓ Promover ativamente práticas quotidianas de preservação e sustentabilidade do meio ambiente e do mundo em que vivemos;

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

Mês	Atividades Desenvolvidas
Setembro	<ul style="list-style-type: none"><li>- Adaptação das crianças ao novo espaço</li><li>- Visita ao meio rural para apanha do milho</li><li>- Desfolhada animada com cantadores e recreação do ambiente;</li><li>- "Mantãs recreativas no bosque"</li></ul>
Outubro	<ul style="list-style-type: none"><li>- Dinamização do "Dia do Animal" – interação com as famílias e Associação de Pais,</li><li>- Visita ao Centro de Educação Ambiental de Vale do Cambra- "Compostagem, e vermi compostagem"</li><li>- Criação do ponto de compostagem com as crianças na horta</li><li>- Criação de coletores de chuva, feitos com material reciclável para ter água para rega da horta</li><li>- Comemoração do Dia Mundial da Alimentação</li><li>- Apelar ao não desperdício alimentar com criação de folheto de sensibilização sobre o tema.</li><li>- Colher maçãs (fruta da época) - valorizar produtos da época. E fazer tortas de maçãs saudáveis</li><li>- "Vamos semear para mais tarde plantar"</li><li>- Início de dinamização da horta, como meio sustentável</li><li>- Incentivar as famílias para criação de pequenas hortas em casa, como um meio sustentável.</li></ul>
Novembro	<ul style="list-style-type: none"><li>- Realização de mini ecopontos com as crianças</li><li>- Magusto de S. Martinho ao ar livre com recreação da fogueira e ambiente</li><li>- Conhecer de perto a árvore que dá a castanha, conhecendo melhor o fruto (passeio pelas redondezas ver castanheiros pelos grupos das crianças mais velhas)</li><li>- Dia do Pjama</li></ul>
Dezembro	<ul style="list-style-type: none"><li>- Comemoração da chegada do inverno:</li><li>- Exploração da estação do ano com criação de elementos com materiais reutilizáveis</li><li>- Celebração do Natal</li><li>- Recreação do espírito natalício nos espaços do infantiário com a ajuda das famílias, recorrendo sempre ao apelo à utilização de materiais recicláveis</li><li>- "Vamos tomar este Natal mais sustentável"</li><li>- Teatro "A Cinderela"</li><li>- Almoço convívio</li><li>- Festa de Natal / "O Pai Natal vem à escola"</li></ul>
Janeiro	<ul style="list-style-type: none"><li>- Cantar os reis pela comunidade</li><li>- Elaboração de um inquérito sobre as práticas da comunidade escolar relativas à reciclagem e à poupança de energia.</li><li>- Realização de cartazes de sensibilização à separação dos lixos pela instituição e comunidade escolar.</li></ul>



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2023

*(Handwritten signatures and initials)*

Fevereiro	<ul style="list-style-type: none"><li>- Dramatização de história pelo corpo docente – com temática sustentabilidade</li><li>- Visita ao Centro lúdico para a atividade "Despertar com histórias"</li><li>- Corso Carnavalesco organizado pela Câmara Municipal</li></ul>
Março	<ul style="list-style-type: none"><li>- Exposição de quadros alusivos ao tema Natalina, realizados pelas famílias.</li><li>- Comemoração do Dia do Pai</li><li>- Dia Mundial da árvore</li><li>- "Vamos passar as sementeiras para a nossa horta"</li><li>- Construção de cartazes informativos e alusivos ao desperdício de água, tendo como destinatários a comunidade exterior</li></ul>
Abril	<ul style="list-style-type: none"><li>- Distribuição pela comunidade exterior de "vasos" com sementeiras e com slogan a explicar a importância de ler plantas.</li><li>- Comemoração do Dia Mundial da Terra (dia 22 de abril)</li><li>- Como forma de sensibilização, as salas do pré-escolar, (devidamente protegidos) participaram em limpeza de um espaço público</li><li>- Na entrada de um supermercado, ação de sensibilização para a separação consciente do lixo</li><li>- "Caça ao ovo no bosque"</li></ul>
Maió	<ul style="list-style-type: none"><li>- Celebração do Dia da Mãe</li><li>- Visita à "Floresta do Saber" - Aveiro</li><li>- Celebração do Dia da família</li></ul>
Junho	<ul style="list-style-type: none"><li>- Visita do Museu do papel</li><li>- Dia Mundial da Criança</li><li>- Festa final</li></ul>
Julho	<ul style="list-style-type: none"><li>- Praia</li></ul>

Algumas das atividades planeadas foram substituídas e adaptadas, visto terem ocorrido alguns contratemplos. Mesmo assim, é legítimo concluir que foi um ano em que conseguimos seguir as linhas orientadoras que nos propusemos, sem, com isso, deixar de dar espaço para novas atividades que surgiram por necessidade de complementar o nosso trabalho. Surgiram igualmente atividades não planeadas que vieram contribuir para o enriquecimento do nosso projeto e reforçar a ideia de que um plano de atividades deverá ser flexível, de modo que possa incluir novas ideias e adaptar-se, assim, às necessidades das crianças.

Com um total de 55 atividades planeadas, 6 destas não foram concretizadas, do que resultou uma percentagem de cumprimento do Plano Anual de Atividades de 89%, como pode constatar-se na tabela seguinte (no ano anterior, 68%):

Tabela – Taxa de cumprimento do Plano Anual de Atividades 2022/2023

Atividades	Atividades Realizadas	Atividades Programadas	%
Setembro	4	4	100%
Outubro	10	10	100%
Novembro	4	5	80%
Dezembro	6	8	75%
Janeiro	3	4	75%
Fevereiro	4	4	100%
Março	5	6	83%
Abril	6	6	100%
Maió	3	3	100%
Junho	3	3	100%
Julho	1	2	50%
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>55</b>	<b>89%</b>



Handwritten notes and signatures in the top right corner, including the name 'M. F. Silva' and a date '2024/01/24'.

#### 4. EQUIPA DE INTERVENÇÃO DIRETA "SOLTAR AMARRAS"

##### 4.1 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 2023, a Equipa tinha um universo de **871 utentes** (812 em 31/12/2022), tendo, ao longo do ano, acompanhado ativamente **265 indivíduos** (229 em 2022), sendo 131 toxicodependentes e 134 alcoólicos. Foram **59 os novos processos** que deram entrada durante o ano, notando-se um ligeiro aumento relativamente a 2022 (45 novos processos).

O acompanhamento realizado traduziu-se em **2564 atendimentos psicossociais** (2272 em 2022), 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 **103 visitas domiciliárias** (92 em 2022).

Estatisticamente, o universo dos indivíduos acompanhados pela Equipa (265, como se disse) compõe-se de 222 homens e 43 mulheres, sendo, daqueles, 117 toxicodependentes e 105 alcoólicos e, destas, 14 toxicodependentes e 29 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 (20 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 é a freguesia onde reside o maior número de utentes acompanhados pela Equipa (109), seguindo-se Cucujães (22 utentes) e UI (14).



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2023

A maior parte dos nossos utentes é solteira - 146. Tal poderá dever-se ao facto de muitos serem jovens (68 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 33 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 (76 utentes) e o número de utentes que não acabaram o 1.º ciclo (12 utentes).

Em termos de situação profissional, temos, daquele total de 265, 63 desempregados (23.77%) e, dos 127 utentes empregados (47.92%), 26 (9.81%) têm um trabalho precário e instável. Dos restantes 75, 14 estão a estudar, 9 estão de baixa médica, 4 estão em Comunidade Terapêutica, 1 está a frequentar um CEI +, 1 está pelo seguro de trabalho, 5 estão detidos e 41 são pensionistas.

No que se refere aos consumos atuais, constatamos que, dos 265 indivíduos acompanhados em 2023, 127 encontravam-se abstinentes no final do ano (47,92%, contra 50,65% em 31/12/2022), 74 "apenas" consumiam álcool e 35 "apenas" canabinóides. Os outros 30 continuavam a consumir outras drogas.

Em relação ao tratamento, 43 utentes não fazem qualquer tratamento, mas estão abstinentes e 187 utentes estão inseridos em estruturas de tratamento. 96 utentes tiveram acompanhamento psicológico no sentido de os motivar para tratamento e ajudar no processo de reinserção social e profissional.

Quanto a apoios sociais, 40 utentes beneficiaram de apoio ao nível do Banco de Recursos (51 em 2022).

### 4.2 Parcerias

Em 2023, a Equipa "Soltar Amarras" não estabeleceu nenhuma nova parceria, mas manteve o trabalho de articulação eficiente com todos os parceiros formais e informais, tais como o Trapézio Com Rede IV 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 DGRSP, Unidades de Saúde, Juntas de Freguesia, etc.



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

### 4.3 Atividades Desenvolvidas em 2023

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

#### 4.3.1 Sinalização do Dia Internacional de Luta Contra o Abuso e o Tráfico Ilícito de Droga

No mês em que se celebrou o Dia Internacional de Luta Contra o Abuso e o Tráfico ilícito de Droga (26 de junho), a equipa sinalizou a data, expondo faixas com frases alusivas ao tema.

#### 4.3.2 Dinamização da Rede Social da Equipa

Esta intervenção foi realizada, mas não com a periodicidade pré-definida. Fizemo-lo sempre quando havia conteúdo que o justificasse, como, por exemplo, a dinamização de atividades desenvolvidas pela Equipa junto da comunidade.

#### 4.3.3 Realização de ações de sensibilização e sessões psicoeducativas

No ano de 2023, não realizámos nenhuma ação de sensibilização e formação.

#### 4.3.4 Realização de Ceia de Natal para utentes mais carenciados da Equipa e do SAAS

Esta ação, realizada no refeitório da ERPI da nossa Instituição e a expensas desta, contou com a presença de 39 utentes da Equipa "Soltar Amarras" e do SAAS da SCMOA que se encontravam em situação de isolamento social e teve em vista, atendendo à quadra, proporcionar-lhes uma ceia de Natal e uma noite de convívio.

Contámos com a participação da Mesa Administrativa e com a presença do cantor Rui Amorim que tocou várias músicas populares, assim como cânticos de Natal, animando sobremaneira os presentes. Aos utentes foram entregues presentes que muito os sensibilizaram.



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2023

Handwritten notes and signatures in the top right corner, including the name 'Alf' and other illegible marks.

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

A Equipa continuou como parceira da Comissão Municipal para a Promoção da Saúde cujos principais objetivos se prendem com a elaboração e implementação do "Plano Municipal de Promoção da Saúde", a construção de uma rede local de respostas integradas e complementares no âmbito da intervenção nesta área com parceiros públicos e privados e com o aumento da abrangência, acessibilidade, eficácia e eficiência dos programas de prevenção. No entanto, esta Comissão esteve inativa durante o ano de 2023, levando a que a Equipa não participasse em nenhuma sessão.

### 4.3.6 Parceria com o projeto "Trapézio Com Rede IV" da Santa Casa da Misericórdia de S. João da Madeira

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

Este projeto tem como objetivo promover a reinserção familiar, social e profissional dos indivíduos toxicodependentes e alcoólicos em processo de tratamento, abrangendo as freguesias acima referidas, que fazem parte do território prioritário definido pelo PORI (Programa Operacional de Respostas Integradas).

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

- Espaço Ocupacional: Aquisição de regras e normas que favoreçam o desenvolvimento pessoal e social dos utentes.

Existem três espaços ocupacionais neste momento: o primeiro situa-se em S. João da Madeira, nas instalações da equipa Trilho; o segundo na Cruz Vermelha de Cucujães. Quanto ao terceiro, que teve início em maio 2022, está a funcionar na Junta de Freguesia de Nogueira do Cravo e conta com utentes vindos das freguesias de Nogueira do Cravo, Fajões, Cesar, Carregosa e Oliveira de Azeméis.

- Espaço Psicossocial: Apoio psicológico e social para a manutenção da abstinência e saudável inserção em meio social e profissional.



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2023

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

- Ações de sensibilização para agentes económicos e sociais: Dinamização de ações de esclarecimento dirigidas a empresas, instituições e entidades locais com vista à sensibilização para a problemática da falta de oportunidades laborais da população toxicodependente.

### **4.3.7 Implementação do Programa "Eu & os Outros" na Escola Ferreira de Castro**

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

A Equipa implementou o programa Eu & os Outros relativamente a uma turma do 12.º ano da EB2,3 e Secundária Ferreira de Castro (Oliveira de Azeméis).

O Programa envolveu um total de 14 jovens com idades compreendidas entre os 16 e os 18 anos e procurou dotar esses jovens de competências pessoais para lidar com situações e comportamentos de risco nas diferentes dimensões da sua vida.

### **4.3.8 Banco de Recursos e Cantina Social**

Em articulação com a resposta social SAAS – Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social – da nossa Instituição, no âmbito da distribuição dos alimentos 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 2023, 40 utentes da Equipa beneficiaram de apoios diversos do referido Banco e 12 foram encaminhados para a Cantina Social.

### **4.3.9 Formação**

Durante o ano de 2023, a Equipa participou nas seguintes ações de formação:

- 05 e 30/01; 16/03 e 12/05/2023 – Atualização da Formação Eu & os Outros (12h)
- 17, 19, 24, 26 e 31/01/2023 – Formação em Primeiros Socorros (25h)
- 08/03/2023 – Workshop "Gestão consciente do tempo" pelo Gabinete da Igualdade da CMOA (2h)



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2023

09. 61  
unf.  
Hof  
→

- 21 e 28/03; 04, 11, 18, 26/04; 2, 16, 23, 30/05; 06 e 13/06/2023 – Curso de Cuidadores da Escola Superior de Saúde do Norte da Cruz Vermelha de Oliveira de Azeméis (48h)
- 29/03/2023 - Videoconferência – Crianças e Jovens com comportamentos aditivos e dependências: perspetivas e desafios – Promovida pelo SICAD - (1h30)
- 25/10 e 29/11/2023 – Formação Eu & os Outros em contexto real (8h).

### 5. CENTRO COMUNITÁRIO “SER FAMÍLIA”

#### 5.1 Aspetos gerais

Esta resposta social deu 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.

Todavia, face à transferência de competências, na área da ação social, do Instituto da Segurança Social, I.P. para os Municípios, em 31/03/2023 deu-se por findo aquele acordo atípico com a Segurança Social, tendo sido assinado um protocolo da transferência de competências da Câmara Municipal de Oliveira de Azeméis para a Santa Casa, dando-se, assim, início, em 01 de abril de 2023, ao Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS/SCMOA).

Daqui resulta que este Relatório, na parte relativa ao Centro Comunitário, se reporta apenas ao período de 01 de janeiro a 31 de março.

O princípio básico do Centro Comunitário 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, no período considerado, os seguintes:

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



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2023

- 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 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, Desafio Jovem, etc.

### 5.2 Principais Atividades levadas a cabo em 2023:

#### 5.2.1 Gabinete de Atendimento / Acolhimento

Este gabinete de apoio permitiu 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.



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2023

(19)  
A.  
usp.  
↓

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

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

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

Durante os primeiros três meses do ano 2023 fizeram-se **234 atendimentos e visitas domiciliárias**.

### 5.2.2 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 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 31 de março de 2023, era de **66**, distribuídos pelas várias freguesias do Concelho. Durante os primeiros 3 meses de 2023, foram assinados **17 contratos inserção**.

### 5.2.3 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



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2023

(19).  
A  
conf.  
A

reparação de problemas geradores de ou gerados por situações de exclusão social e, em certos casos, atua em situações de emergência.

A caracterização 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).

Nos primeiros 3 meses de 2023 foram contratualizados **92** acordos de intervenção social e em 31 de março encontrava-se um total de **182** Processos Familiares em acompanhamento pela Equipa com a respetiva introdução na Plataforma da Segurança Social (ASIP).

### 5.2.4 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.

Do montante atribuído nos primeiros 3 meses de 2023, 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, neste período do ano apoiado **13 pessoas**, utilizado uma verba de **1 949,86€**, um valor superior ao pré-definido mensalmente (de 500,00€/mês). Para além deste apoio de caráter pecuniário, foram encaminhados **13** agregados familiares para o Programa de Emergência Social (PES) da Câmara Municipal de Oeiras, com a finalidade de pagamento de dívidas inerentes à habitação (renda, eletricidade, gás e água).

### 5.2.5 Banco de Ajudas Técnicas

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



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2023

Durante os primeiros 3 meses do ano, prestou-se apoio a um total de **34 pessoas** das várias freguesias do concelho.

### 5.2.6 Ações Socioeducativas

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

Este trabalho 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.

Em 2023, durante os primeiros 3 meses, esta intervenção abrangeu um total de **12 agregados familiares**.

### 5.2.7 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 2023 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 7. deste Relatório. Nos primeiros 3 meses foram servidas **2 361 refeições, abrangendo 22 famílias (24 pessoas)**, tendo recorrido a este serviço, maioritariamente, pessoas isoladas com dificuldade na inserção profissional, grande parte delas dependentes da prestação do RSI e desempregados.

### 5.2.8 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,



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2023

Handwritten notes and signatures in the top right corner, including a circled '103', 'A', and several illegible signatures.

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 2023 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, nos primeiros 3 meses do ano, diretamente a **92 famílias**, num total de **253 pessoas**.

### **5.2.9 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-OA), tendo apoiado, durante os primeiros 3 meses de 2023, **28 famílias**, **88 pessoas**, sendo, maioritariamente, famílias nucleares com filhos.

### **5.2.10 Campanhas de Angariação**

A equipa do Centro Comunitário "Ser Família", à semelhança de outros anos, organizou campanhas de angariação de donativos de diversos tipos de bens e produtos para o Banco de Recursos.

Uma das ações levadas a cabo no início do ano de 2023 foi a generosa campanha promovida pela MDA – Grupo Simoldes junto dos colaboradores que nos fizeram chegar alguns produtos alimentares, vestuário e calçado.

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 IPSS.



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

### 5.2.11 Consultas de Psicologia

Dando continuidade a um trabalho que já vem dos anos anteriores, em 2023 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.

### 5.2.12 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 2023 esta medida CEI+ continuou, tal como em anos transatos, a ser bastante positiva. O Centro Comunitário "Ser Família" integrou **2 beneficiárias/os**.

### 5.2.13 Formação Socioeducativa

As ações de Formação Socioeducativa são uma mais-valia, pois constituem-se como um "bem comunitário", uma mais-valia social para as 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.

No que diz respeito aos 3 meses do início do ano de 2023 não ocorreu nenhuma formação.

### 5.2.14 Ceia de Natal

Em 2023 a Ceia de Natal ocorreu conforme planeado, tendo participado um total de **39 pessoas**.



Handwritten notes and signatures in the top right corner, including a circled '10', 'usp', and other illegible scribbles.

#### **5.2.15 Vagas de Emergência Social em Estrutura Residencial para Idosos (ERPI) e Centros de Alojamento Temporário (CAT) e Comunidade Terapêutica (CT)**

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 dos primeiros 3 meses, levou a cabo 3 sinalizações de utentes: 1 para Vagas de Emergência Social em Estrutura Residencial para Idosos, 2 para Centro de Alojamento Temporário, competindo à respetiva equipa técnica a coordenação e execução de todo o processo.

#### **5.2.16 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.

#### **5.2.17. 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.

Nos primeiros 3 meses de 2023 a equipa do Centro Comunitário participou numa ação de formação:

- Ética e Deontologia Profissional, em fevereiro, num total de 25 horas.



Handwritten notes and signatures in the top right corner, including the number '13' and several illegible signatures.

### 6. SERVIÇO DE ATENDIMENTO E ACOMPANHAMENTO SOCIAL (SAAS)

#### 6.1. Aspetos gerais

Como foi referido atrás, em virtude da transferência, para os Municípios, das competências do atendimento e acompanhamento social, incluindo as de acompanhamento social dos beneficiários de RSI (Dec.-Lei nº 55/2020, de 12 de agosto, alterado pelo Dec.-Lei nº 23/2022, de 14 de fevereiro), em março de 2023, a Câmara Municipal de Oliveira de Azeméis assinou com a Santa Casa o Protocolo que deu início, no dia 01/04/2023, ao SAAS.

O SAAS é uma resposta de ação social de proximidade, orientada para pessoas e famílias que se encontrem em situação de vulnerabilidade, exclusão ou emergência social e precisem de apoio e orientação, tendo como principais objetivos:

- informar, aconselhar e encaminhar para respostas, serviços ou prestações sociais adequadas a cada situação;
- apoiar em situações de vulnerabilidade social;
- prevenir situações de pobreza e exclusão social;
- contribuir para a aquisição e reforço das competências das pessoas e famílias, da autonomia e da rede de suporte familiar e social;
- garantir uma intervenção especializada em função dos problemas e apoiar os projetos de vida dos cidadãos e famílias.

Assim, visa contribuir para a proteção social dos grupos mais vulneráveis, através da disponibilização de informação e da mobilização dos recursos adequados a cada situação, tendo em vista a promoção da melhoria das condições de vida e bem-estar da população junto da qual intervém.

Esta resposta assume todos os processos e medidas no âmbito de Ação Social e de RSI na União das Freguesias de Oliveira de Azeméis, UI, Macinhata da Seixa e Madail, estando-lhe afetados os Recursos Humanos seguintes:

- 1 Técnico Superior de Serviço Social (100%)



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2023

- 1 Técnico Superior de Educação Social (100%)
- 1 Ajudante Familiar (100%)

### 6.2. Principais Atividades levadas a cabo em 2023:

#### 6.2.1 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 análise das necessidades dos indivíduos e famílias, procurando desta forma desenvolver com os mesmos uma ação ao nível da informação, orientação, aconselhamento e encaminhamento.

Continuamos, assim, a assumir o compromisso de dar continuidade a todo o trabalho já realizado anteriormente pelo Centro Comunitário "Ser Família", ajustando o caminho de proximidade à comunidade oliveirense em prol da melhoria das condições sociais dos mais desfavorecidos.

As principais entidades com os quais o SAAS/SCMOA se articulou em 2023 foram os seguintes: Instituto da Segurança Social, Conferências Vicentinas, Agrupamentos de Escolas da cidade, Instituições Particulares de Solidariedade Social do concelho, Câmara Municipal, ULS Entre Douro e Vouga, Comissão de Proteção de Crianças e Jovens,



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2023

Handwritten notes and signatures in the top right corner, including the number '11' and several illegible signatures.

Guarda Nacional Republicana, Gabinete de Inserção Profissional da Câmara Municipal de Oliveira de Azeméis, Centro Emprego de S. João da Madeira.

De abril a dezembro de 2023 fizeram-se 723 atendimentos e visitas domiciliárias neste âmbito.

### 6.2.2 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 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 2023, era de 118, distribuídos pela União das Freguesias de Oliveira de Azeméis, UI, Macinhata da Seixa e Madail. Foram assinados 81 contratos inserção.

### 6.2.3 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.

A caracterização 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).

Nos últimos 9 meses de 2023 foram contratualizados 114 Acordos de Intervenção Social e no final do ano encontravam-se 257 Processos Familiares em acompanhamento pela Equipa com a respetiva introdução na Plataforma da Segurança Social (ASIP).



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2023

*Handwritten notes and signatures in the top right corner, including the word 'resp.' and several illegible signatures.*

### 6.2.4 Subsídios Económicos

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.

Quanto ao montante atribuído de abril a dezembro de 2023, verifica-se que os apoios económicos foram canalizados para o domínio da saúde, tendo, por sua vez, o domínio da habitação passado para o âmbito dos pedidos de apoio económico solicitados por esta equipa à Câmara Municipal, que disponibiliza ao SAAS o valor mensal de € 166,66 para esse efeito.

Neste período do ano foram apoiadas 26 pessoas, utilizando a verba de € 973,88.

Para além deste apoio de carácter económico, e como foi referido acima, foram encaminhados para o Programa de Emergência Social (PES) da Câmara Municipal de OA 5 agregados familiares, tal como foram encaminhados para os Apoios Económicos da alçada da Câmara Municipal 27 agregados familiares. Para o apoio no âmbito da Saúde+ foram encaminhadas 3 pessoas.

## 7. 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 SAAS.

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

Diga-se, a propósito, que desde essa data até ao final de 2023, já foram apoiadas **334 famílias**, num total de **574 pessoas**.

Enquanto em 2022 foram servidas 8741 refeições, abrangendo 198 pessoas, em 2023 foram servidas **8755** refeições, abrangendo **217 utentes**, tendo recorrido a este serviço, maioritariamente, pessoas isoladas com dificuldade na inserção profissional, grande parte delas dependentes da prestação do RSI e desempregados.



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2023

Handwritten notes and signatures in the top right corner, including the number '09' and several illegible signatures.

De notar também que, finalmente, houve um aumento (de 25%) no valor pago pela Segurança Social por cada refeição servida.

### 8. CENTRO DE FORMAÇÃO

O Centro de Formação da Santa Casa continuou, em 2023, a funcionar nas instalações do antigo Lar César Pinho, no nº 10 da Rua António Alegria, praticamente no centro da cidade.

Desde 2017 (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) que a nossa Instituição está certificada como entidade formadora 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.

#### 8.1 Formação Própria

Em 2023 não ministrámos formação própria no Centro, nem financiada nem não financiada. A primeira não ocorreu porque, posteriormente a 2014, não tivemos qualquer candidatura aprovada (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.

#### 8.2 Formação Ministrada por Outras Entidades

Nos anos anteriores a 2023 demos guarida no Centro de Formação a diversas ações de formação desenvolvidas por outras entidades, designadamente pelo Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP).

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



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2023

Handwritten notes and signatures in the top right corner, including a circled '10' and several illegible signatures.

No entanto, no ano de 2023, não houve qualquer tipo de formação, nem mesmo ministrada pelo IEFP. As instalações têm servido para algumas ações isoladas levadas a cabo pelo Centro Comunitário (agora SAAS) e também para cedência gratuita a um projeto de apoio psicológico a pessoas carenciadas levado a cabo por uma profissional dessa área.

### 9. RECURSOS HUMANOS

#### 9.1 Dados Gerais

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, 2023, 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 2023 a Instituição tinha 170 colaboradores com contrato de trabalho, estando, destes, 33 com contrato a termo. (No ano anterior, 177 e 29, respetivamente). Com contrato de prestação de serviços havia nessa altura (final de 2023), e com um número de horas variável, 8 colaboradores, menos 2 que em 2022. Resta precisar, neste aspeto, que, daqueles 170, eram 5 os que se encontravam em licença sem vencimento e 17 os que se encontravam com baixa médica.

Ainda durante o ano transato tivemos 1 colaboradora integrada no Programa de Emprego e Apoio à Qualificação das Pessoas com Deficiência e Incapacidade.

Ao longo do ano de 2023 registámos **19 acidentes de trabalho**, número superior ao do ano de 2022 (6). Tais acidentes deram origem a um total de 523 dias de incapacidade (294 em 2022).





## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2023

*Handwritten notes and signatures in the top right corner, including a circled '2023' and several illegible signatures.*

O Psicólogo no Rastreio, Avaliação e Intervenção	30h	1
Crianças e Jovens com comportamento aditivos e dependências: perspetivas e desafios	1h30	1
IV Ciclo de Conferências em Gerontologia	7h	2
Ação de Sensibilização SBV - BVOA	2h30	15
Exercícios de Evacuação e treino de Equipes de Intervenção	1h2h	48
Alimentação Saudável dos 6 meses aos 2 anos	1h	8
Direitos Humanos no Envelhecimento e Saúde Mental	6h	2
Relatórios e Informações Sociais	12h	2
Plataforma Softgold	15h6h30h	12
HACCP	3h	12
Construir ambientes seguros: Prevenção e Detecção de Maus-Tratos	3h	2
Gestão de Reclamações	3h	1
<b>Total de Ações de Formação Realizadas: 28</b>	<b>Total de horas de formação: 427h</b>	<b>Total de colaboradores abrangidos nas diferentes ações de formação: 339</b>

De acordo com o Plano Anual de Formação 2023, estavam previstas 18 ações de formação, tendo sido realizadas 11 ações das que estavam planeadas. Contudo, foram realizadas mais 20 ações não planeadas. Assim, constata-se que um dos aspetos positivos da formação realizada em 2023 é que se realizaram mais ações de formação específica, consoante as necessidades dos setores/serviços, perfazendo mais 11 ações de formação do que no ano anterior.

Continuando o trabalho iniciado em 2022, durante 2023 foi levada a cabo uma formação de integração transversal aos vários setores de atuação junto do utente, tendo-se realizado 8 sessões divididas por dois temas, a saber: Protocolos de Prestação de Cuidados Diários aos Utentes e Protocolos de Prestação de Cuidados de Saúde aos Utentes.

## 10. PROJETOS DIVERSOS

### 10.1 “Gerir para a Igualdade”

O Grupo Gerir para a Igualdade, em 2023, sofreu uma remodelação na sua composição, passando a ser constituído por 16 colaboradores que representam os vários setores e serviços da Instituição, tendo-se iniciado a planificação e as atividades em prol dos colaboradores apenas em abril.

Essas atividades tiveram como principais objetivos:



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2023

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

- Promover o convívio e alegria entre os colaboradores;
- Angariar fundos para a realização das atividades propostas, sempre com o objetivo de beneficiar os colaboradores;
- Dar a conhecer à comunidade oliveirense o Projeto Gerir para a Igualdade como boa prática institucional direcionada aos colaboradores;
- Reconhecer e recompensar a contribuição de todos ao longo do ano;
- Criar uma oportunidade de os colaboradores, pelo menos uma vez por ano, fora do local de trabalho, terem a possibilidade de relaxar e conviver;
- Contribuir para o espírito de equipa e de união, aspeto importante para o dia-a-dia institucional;
- Implantar a cultura da atividade física e da saúde nos colaboradores;
- Melhorar o humor, o rendimento do trabalho e o bem-estar físico e mental dos colaboradores;
- Reduzir o stress e a ansiedade;
- Melhorar os níveis de produtividade e qualidade no trabalho realizado/prestado;
- Proporcionar benefícios financeiros na aquisição de serviços indispensáveis ao bem-estar do colaborador e, se possível, do seu agregado familiar.

Das 15 atividades planeadas para o período de abril a dezembro, apenas 2 não foram realizadas ("Mercado Medieval" e "Passeio de Ferry-Boat"). Em contrapartida, foram levadas a cabo 2 iniciativas, ao longo do 2º semestre do ano, que não estavam previstas no Plano de Atividades.

Das atividades realizadas destacamos:

- Pequeno-Almoço do Gerir;
- Lanche do Gerir;
- "Almoço dos Santos";
- "Tarde de Crepes";
- "Gerir na Noite Branca" (Participação na iniciativa da CMOA);
- Leilão à Moda Antiga;
- Almoço do Magusto;



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2023

(M)  
L  
ucf  
H  
F

- Venda de Regueifa e Pão com Chouriço;
- Realização de sessões – “Estica Aqui” (Ginástica durante o trabalho);
- Retoma das Sessões de Fisioterapia;
- Reinício das Sessões de Ginástica;
- Sorteio de Cabaz de Natal;
- Organização do Jantar de Natal;
- Angariação de vouchers e experiências para oferta aos colaboradores no Jantar de Natal;
- Atribuição de cartão de oferta Pingo Doce a cada colaborador com mensagem de Natal;
- Revisão e divulgação dos protocolos-parcerias com várias entidades e serviços do concelho.

### 10.2 Serviço de Voluntariado

O Bemquer continuou a crescer numa base sólida com a finalidade de cumprir a sua missão e os propósitos das iniciativas em que se envolve. Pretende-se que a Santa Casa cresça na ajuda desinteressada ao próximo, na atitude de bem querer e bem fazer!

Para alcançar este objetivo, o Bemquer pretende apoiar as necessidades identificadas na Instituição e na comunidade oliveirense, privilegiando um trabalho em rede e de colaboração com outras entidades, dar uma resposta rápida às necessidades emergentes ou a situações de crise, abrir um canal para que a comunidade possa dar o seu contributo, sensibilizar/despertar na comunidade a envolvimento em programas de voluntariado e, por último, dinamizar o voluntariado local de forma organizada e formal.

No intuito de damos uma ideia tão rigorosa quanto possível da ação e dos resultados alcançados em 2023, evidenciamos, de seguida, o número de voluntários ativos na Instituição, por respostas e/ou serviços e projetos e, as suas ações, as parcerias estabelecidas e algumas iniciativas e ações de voluntariado que apoiam necessidades identificadas e outras de relevo.

#### 10.2.1 Número de voluntários/as e sua distribuição pelas respostas sociais/serviços/projetos sociais



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2023

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

A tabela seguinte dá conta do universo de voluntários que, no ano de 2023, prestaram a sua colaboração à Instituição:

Tabela - Nº de voluntários 2023

Nº Total	SAAS	Serviços Administrativos	ERP/RCP (Iniciativa "Sempre à Mão, Memórias num Flash, RESTRUTURART e outras iniciativas)	SAD (2 Dedos de Conversa)	Apoio à comunidade (2 Dedos de Conversa)	Pré-escolar
28	8	1	11	1	6	1

Numa análise breve, esta tabela permite-nos perceber o nº de voluntários/as que se envolveram em ações de voluntariado contínuas e/ou pontuais no decurso de 2023. Dá conta, também, de que forma se distribuíram pelos diferentes serviços/respostas sociais e/ou projetos e como apoiaram a Instituição. (Não estão incluídos os irmãos integrantes dos corpos sociais).

### 10.2.2 Parcerias

Ao longo de 2023, o Bemquer continuou a desenvolver um trabalho em rede / parceria com entidades que o apoiam e são fundamentais na afirmação e na própria dinâmica do serviço. Contámos com o apoio de várias entidades ao nível da formação dos voluntários e da gestão do serviço, na monitorização/aconselhamento do trabalho desenvolvido, na divulgação de oportunidades de voluntariado e de encaminhamento e, por fim, no apoio e desenvolvimento de iniciativas: Câmara Municipal de Oliveira de Azeméis, Cooperativa António Sérgio para a Economia Social (CASES), União das Misericórdias Portuguesas, Escola de Voluntariado Pista Mágica, WORLD NEEDS, Eixorientador, Paul Hartmann, ITAU.

### 10.2.3 Iniciativas de Voluntariado

#### "Sempre à Mão"

Trata-se de uma iniciativa da "World Needs" que procura promover as relações intergeracionais e a partilha de experiências/vivências pessoais e culturais com o



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2023

(22) - 6d  
Handwritten notes and signatures in the top right corner.

propósito de minimizar o isolamento social e prevenir o agravamento do estado da saúde mental das pessoas idosas.

Estabelecemos esta parceria em 2021, tendo continuado a sua dinamização no decorrer de 2023 através das cartas/postais e através de contato, com recurso a meios aplicativos de comunicação à distância, dirigida às pessoas idosas das estruturas residenciais. Para além da continuidade destas ações, os voluntários da organização, com o apoio de um pasteleiro profissional, desenvolveram uma dinâmica de grupo que consistiu na apresentação e confeção de doçaria. Contámos com **7 voluntários** nesta iniciativa.

### 👇 "2 Dedos de Conversa"

Esta ação teve início em agosto de 2020 e continuou em 2023 o seu propósito de apoiar pessoas idosas que se encontrem sozinhas durante o dia em contexto domiciliário, promovendo momentos de lazer e bem-estar e combatendo, através da estimulação física e cognitiva, o isolamento social e a solidão. Neste seguimento, o **Bem me quer** apoiou **1 pessoa idosa** do Serviço de Apoio Domiciliário e **7 pessoas idosas** da comunidade. A iniciativa contou com intervenção de **7 voluntários**.

### 👇 "Memórias num Flash"

Na iniciativa "Memórias num Flash" contámos com **1 voluntário** que tem dado continuidade ao seu propósito, através do registo de imagens/vídeos a publicar nas redes sociais, website e outros meios de comunicação/divulgação para dar a conhecer à comunidade a missão e os valores da Instituição consubstanciados no trabalho realizado diariamente nas várias respostas sociais e serviços.

O voluntário em 2023, de acordo com a sua disponibilidade, gosto pela fotografia, motivação e interesse pelos desafios atribuídos, renovou de forma generosa o compromisso.

### 👇 "RESTRUTURART"

A ação surgiu em 2023, dando resposta a uma necessidade identificada na Instituição e teve como propósito dar um nova imagem a peças de mobiliário através da sua



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2023

Handwritten notes and signatures in the top right corner, including a circled '2023' and several illegible signatures.

reparação e/ou restauração com o fim de as reutilizar/reestruturar espaços, sobretudo na ERPI. Face a essa necessidade, criámos um cartaz e respetivo perfil de posto com a finalidade de passarmos à divulgação da iniciativa e recrutamento de voluntários.

Assim, contámos com **2 voluntários**, que assumiram o compromisso e, de acordo com as suas aptidões, levaram a cabo as atividades propostas.

### ⬇ Apoio nas épocas festivas

Também em 2023, nas épocas festivas (Páscoa, Natal e Ano Novo), procedemos à distribuição de refeições a pessoas com ausência de estrutura familiar e de meios e capacidade de confeção. O Bemmoquer apoiou **7 pessoas** sinalizadas pelo SAAS (5) e pelo Centro de Dia (2), contando, para isso, com a colaboração de **1 voluntário**.

### 10.2.4 Outras Ações

#### ⬇ Afirmação do papel do Voluntariado na Instituição

Numa perspetiva de crescimento e aperfeiçoamento da missão do Bemmoquer, em 2023 iniciámos ações de sensibilização/informação dirigidas aos colaboradores e responsáveis das respostas/serviços da Instituição. As ações tiveram como principal finalidade dar a conhecer o Bemmoquer, as suas iniciativas e a importância do voluntariado na dinâmica da Instituição. Desafiámos, também, todos os participantes a responder algumas questões através de um questionário, de forma a conhecermos possíveis necessidades /tarefas das respostas sociais e/ou serviços e criar com isso postos de voluntários.

Realizámos **3 ações**, participaram **56 colaboradores**. Relativamente aos questionários, obtivemos apenas 3 respostas, que não foram suficientes para uma análise correta da realidade e para identificar necessidades/tarefas.

#### ⬇ Campanha de Recolha de Bens

Ainda no ano de 2023 o Bemmoquer associou-se à campanha de recolha de bens da Cruz Vermelha Portuguesa. Tratou-se de uma campanha de recolha de bens



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2023

Handwritten notes and signatures in the top right corner, including a circled '23' and several illegible signatures.

alimentares com finalidade de chegar a mais famílias carenciadas do concelho. A iniciativa decorreu no mês julho no supermercado Continente, em Oliveira de Azeméis.

No dia 23 de julho marcámos presença na iniciativa e contámos com o apoio de **5 voluntários**.

### 📌 Cerimónia de Reconhecimento

No dia 7 de dezembro assinalámos o Dia Internacional do Voluntariado. Homenageámos os voluntários que se juntaram à nossa missão ao longo do ano de 2023. Os voluntários foram convidados a participar no Jantar de Natal, na Casa Torreão, em Cucujães.

Num dos momentos da noite foi realizada a cerimónia de reconhecimento, que consistiu na leitura de uma mensagem de agradecimento e na visualização de um vídeo que evidenciou o trabalho desenvolvido pelo Bemmequer e voluntários ao longo do ano. Terminámos a cerimónia com a entrega de uma flor, símbolo do Bemmequer.

### 📌 Formação e Reuniões de Acompanhamento

Seguindo um modelo de gestão forte no acompanhamento dos voluntários que integraram as iniciativas no decurso de 2023, proporcionámos formação aos voluntários, de acordo com as suas necessidades/interesses e respetivas iniciativas de voluntariado.

No plano de formação foram incluídas as ações "Curso de Cuidadores - Cuidadores Informais", ministrado pela Escola Superior de Saúde Norte Cruz Vermelha Portuguesa (participaram **2 voluntários**) e sensibilização sobre SBV, dirigida pelos Bombeiros Voluntários de Oliveira de Azeméis (participaram **3 voluntários**).

Ao longo do ano foi, ainda, realizada **1 reunião** online de avaliação e planificação de atividades para o ano de 2024 ("Sempre à Mão") e a supervisão/ acompanhamento dos voluntários através do aplicativo de comunicação Whatsapp.



Handwritten notes and signatures in the top right corner, including a circled '10' and several illegible signatures.

### 📌 2º Encontro de Voluntários da Santa Casa da Misericórdia de Oliveira de Azeméis

No dia 3 de junho, organizámos o 2º Encontro de Voluntários da Santa Casa da Misericórdia de Oliveira de Azeméis, uma caminhada cultural que decorreu, desta vez, na freguesia de UL.

A iniciativa contou com a participação de voluntários e colaboradores da Instituição, que se juntaram numa ação que promoveu a atividade física, permitiu dar a conhecer alguns locais de referência da freguesia e fomentou a partilha de experiências e o convívio entre todos.

À semelhança do ano anterior em Cucujães, os sensivelmente 5km percorridos permitiram ao grupo conhecer a história, as tradições e a gastronomia locais e usufruir de bellssimas paisagens. A Igreja de UL foi o ponto de partida, passando pelo Núcleo Museológico do Moinho e do Pão e seguindo-se depois a Rota dos Moleiros. No percurso pedestre o grupo visitou, também, o Moinho da Nova Arroz e ficou a conhecer todo o processo de produção tradicional do arroz.

Por fim, o lanche convívio proporcionado pela Santa Casa, que permitiu aos participantes degustar várias iguarias da terra (pão e regueifa de UL). Mais uma vez contámos com o patrocínio de alguns fornecedores que continuam a acreditar na missão do Bemmequer (Eixorientador, Paul Hartman e ITAU). Participaram na caminhada cultural **16 voluntários e 7 colaboradores**.

### 📌 Participação na Ceia de Natal

Terminámos o ano de 2023 com um grande desafio, a participação do Bemmequer na Ceia de Natal dinamizada pelo SAAS e EID "Soltar Amarras". O Voluntariado assumiu/apoiou algumas tarefas de preparação/realização da iniciativa (pedido de donativos para recheiar a mesa; presentear as famílias com um momento de animação e uma lembrança e recrutar voluntários). Contámos, nesse aspeto, com a generosidade de várias empresas e com **6 voluntários** que apoiaram no transporte dos participantes e na dinâmica do jantar. Apelámos, também, ao espírito solidário dos colaboradores e convidámos todos a fazerem parte da iniciativa, contribuindo com uma sobremesa, tendo o resultado deste apelo sido positivo, dada a notória adesão.



(19)

*[Handwritten signature and initials]*

## 11. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

À semelhança dos anos anteriores, em 2023 foi dada continuidade à implementação do Sistema de Gestão de Qualidade.

Destacamos as principais atividades/ações levadas a cabo durante o ano:

- a) Elaboração dos Objetivos da Qualidade e do Programa Anual da Qualidade para 2024;
- b) Levantamento individual de necessidades formativas e elaboração do Plano de Formação 2024;
- c) 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;
- d) Gestão e análise das reclamações;
- e) Gestão e controlo documental;
- f) Acompanhamento da implementação e alteração documental relativamente ao RGPD;
- g) Acompanhamento das 2 auditorias realizadas no âmbito do RGPD em 2023;
- h) Monitorização e análise dos questionários de satisfação das respostas sociais Creche e Pré-Escolar;
- i) Implementação dos questionários de satisfação dos utentes e familiares e/ou seus representantes legais das respostas sociais SAD, CD, ERPI e Residencial César de Pinho;
- j) Participação nas reuniões mensais com a unidade alimentar – ITAU – fornecedora do serviço de refeições à Instituição, registando e dando nota à Mesa Administrativa dessas reuniões;
- k) Participação nas reuniões "Conselho dos Utentes", realizadas por resposta social, ERPI e Residencial César de Pinho, registando e dando nota à Mesa Administrativa;
- l) Apoio na gestão e controlo das consultas de Medicina no Trabalho;
- m) Acompanhamento e implementação dos registos dos processos individuais dos utentes, dos registos de cuidados e atividades na resposta social Centro de Dia;



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2023

Handwritten notes and signatures in the top right corner, including a circled '19' and several illegible signatures.

- n) Implementação das alterações à Instrução de Trabalho – Processos Individuais, tendo em vista uma melhor organização e uniformização de processos, cumprindo em simultâneo, com as recomendações do RGPD;
- o) Elaboração de procedimento interno para controlo de refeições e extras;
- p) Realização de reuniões de acompanhamento e organização do serviço da Equipa de Saúde;
- q) Apoio na realização da candidatura à Iniciativa Descentralizada do BPI para os 3 T zeros previstos e projetados nos anexos às garagens, bem como acompanhamento do processo de licenciamento na Divisão de Obras da Câmara Municipal;
- r) Apoio na candidatura ao Prémio Dr.ª Leonilde Aurora Silva Matos com o projeto – “Casa Aconchego”;
- s) Elaboração de processo de licenciamento para o uso das botijas de oxigénio junto do INFARMED;
- t) Acompanhamento e implementação das alterações de melhoria do átrio da ERPI;
- u) Acompanhamento das auditorias e inspeções realizadas em 2023 pelos organismos reguladores das atividades institucionais, nomeadamente Segurança Social, Unidade de Saúde Local, ACT e ASAE.

Ao nível da **Segurança**, em 2023 foram realizadas várias ações, algumas decorrentes do comprometimento da Instituição no seu Relatório de Medidas de Autoproteção. Assim podemos destacar:

- a) Atualização do organigrama de segurança e respetiva instrução de contactos, tendo em conta as alterações dos elementos da Mesa Administrativa e Direção Técnica da Residencial César de Pinho;
- b) Realização das ações de sensibilização sobre o Plano de Segurança Interno para os colaboradores;
- c) Acompanhamento das ações de manutenção preventiva de verificação dos equipamentos de segurança (extintores, carretéis, sistema SADI, etc.);
- d) Acompanhamento da intervenção nas portas de emergência da Residencial;



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2023

09  
L  
Handwritten notes and signatures in the top right corner.

- e) Realização de 2 simulacros com a colaboração dos Bombeiros Voluntários de Oliveira de Azeméis e da Proteção Civil Municipal, um no Infantário e outro na ERPI.

Em 2024 continuaremos a envidar todos os esforços para implementar o Sistema da Qualidade 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.

### 12. 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 passou a ser assegurada em 2023 pelo 1º Secretário da Mesa Administrativa, o irmão Marcial Abel V. Santiago.

A situação financeira da Fundação continuou estável, tendo terminado o exercício de 2023 com um resultado líquido positivo de € 97 977,87.

### 13. DONATIVOS

Mencionamos neste item – para agradecê-los, naturalmente – os donativos em numerário dos irmãos e amigos da nossa Santa Casa ao longo de 2023, bem como aqueles que foram feitos em espécie e relativamente aos quais houve emissão de recibo pelo valor correspondente em numerário.



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2023

Handwritten notes and signatures in the top right corner, including a circled '10', a signature, and the date '20/10/23'.

### Donativos à exploração em numerário:

Álvaro Costa Figueiredo	€48,00
Andry Philippe, Lda.	€832,00
Azemokdes, Lda.	50,00
Carlos Cristovão Sousa Pereira O.	5,00
Carlos Manuel Afonso Bastos Oliveira	€200,00
Daniel Castro Marques	€50,00
Farmácia de Cesar - Sandra Cristina O. Jesus, Soc. Unip, Lda	€5 800,00
Ferpinta-Ind. de Tubos de Aço	€100,00
IGM – Indústria Global de Moldes, SA	€1 500,00
Isilda Almeida Gerardo Graça	€8,00
José Augusto Rodrigues de Sá	€26,00
MDA – Moldes de Azeméis, S.A.	€50,00
Maria da Natividade Tavares Almeida	€100,00
Maria do Rosário de Almeida Amorim	€55,00
Maria Manuel Pinho Gomes	€120,00
Marina Silva Neves	€375,00
Manuel Marques Roma Resende	€8,00
Manuel Trindade Martins	€26,00
Paul Hartmann, Lda.	€250,00
Pinto & Cruz, S.A.	€500,00
Simokdes Aços, S.A.	€ 200,00
Simokdes Plásticos, SA	€1 550,00
Vera Ferreira Pinto	€120,00
Visipapel, Lda.	€750,00
Unanime Seguros	€200,00
<b>TOTAL</b>	<b>€12 923,00</b>

### Donativos ao investimento em numerário:

Câmara Municipal de Oliveira de Azeméis	€ 7 000,00
Fundación Bancária Caixa D'Estalvis	€ 9 900,00
<b>TOTAL</b>	<b>€ 16 900,00</b>

### Donativos em Espécie:

Eixorientador-Soluções de Limpeza	€435,63
Farmácia de Cesar	€727,86
Indulac – Industrias Lacteas, S.A.	€71,80
Lactogal	€6 681,32
Malaquias – Distribuição Alimentar, Lda.	€39,44
Modelo Continente Hipermercados, SA	€13 313,65
Pharmacontinente	€190,22
Proleite-Coop. Agri. Pro. Leite, CRL	€705,81



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2023

Valente Marques Comercial, S.A.	€680,63
UNIPREL – Soc. Preidial, Lda.	€457,57
<b>TOTAL</b>	<b>€23 303,93</b>

### 14. 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:

- Farturas Couto ..... Farturas para utentes e colaboradores
- Pastelaria Flor de Azeméis ..... Bolo-rei (1)
- Vitorino Coelho ..... Bolos (3), tartes (2), caixa de miniaturas

### 15. RELACIONAMENTO COM OUTRAS INSTITUIÇÕES

Tal como nos anos anteriores, também em 2023 mantivemos as melhores relações com as várias instituições, públicas e privadas, com as quais tivemos contactos institucionais ao longo do ano.

Desde logo, a União das Misericórdias Portuguesas (UMP), em cujas Assembleias Gerais (em Fátima) e outras reuniões e iniciativas participámos, sendo de anotar que, nas eleições de dezembro de 2023, o nosso Provedor continuou a fazer parte da Mesa da Assembleia Geral, ocupando agora uma das vice-presidências.

Participámos igualmente nas reuniões promovidas pelo Secretariado Regional de Aveiro da mesma UMP, designadamente nos Conselhos Regionais, que passaram a ser presenciais.

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 sã entendimento, pese embora a Instituição ter sido alvo de uma inspeção da qual resultou, inclusive, a abertura de processos de contraordenação e a implementação de algumas recomendações.



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2023

*Handwritten notes and signatures in the top right corner, including the name 'Luís' and various initials.*

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 como representante das IPSS concelhias, quer noutras iniciativas camarárias e em outros contatos diversos, incluindo as reuniões da Comissão Municipal de Proteção Civil.

Igualmente com a Junta da União de Freguesias mantivemos proveitosos contatos sempre que necessário, o mesmo acontecendo com a Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Oliveira de Azeméis.

Também nos relacionámos otimamente com as demais instituições de solidariedade social do concelho, designadamente ao nível da realização de atividades interinstitucionais no âmbito da Animação Sociocultural.

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 seus alunos e também no estabelecimento de uma plataforma formativa para os nossos colaboradores, dinamizada pela Escola.

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

## 16. COMUNICAÇÃO E IMAGEM

Ainda não foi em 2023 que retomámos a publicação do "Boletim" da Santa Casa, o que não aconteceu apenas por falta de tempo para dedicar a essa tarefa, já que não quisemos onerar os custos com pessoal contratando alguém especificamente para essa área.

Por seu turno, o "site" da Instituição na Internet esteve ativo em 2023, 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 2023, quer essa utilização quer os materiais



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2023

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

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 2023 excelentes veículos de comunicação e de divulgação das nossas iniciativas e projetos.

### 17. 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 mais, mas o seu significado, sobretudo pelo que traduzem do espírito de solidariedade para com aqueles que mais necessitam.

Neste capítulo, e relativamente ao ano de 2023, 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. São 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 merecem uma menção especial e um agradecimento sincero da Mesa Administrativa.

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, em 2023, atingiu os € 3 517,58 (€ 3 191,67 em 2022);
- Todos os que ajudaram de algum outro modo a Misericórdia ou que de qualquer forma com ela colaboraram, nomeadamente:



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2023

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a circled '09' at the top.

- 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;
- O nosso pároco, P.<sup>o</sup> José Manuel Lima, os Srs. Diáconos e os leigos colaboradores da paróquia;
- O Eng.<sup>o</sup> Abílio Manuel S. Rodrigues Santos, responsável pela segurança elétrica das instalações;
- 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!

### 18. NOTA FINAL

Terminamos, como sempre temos feito nos 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.



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2023

A segunda palavra é de esperança. Esperança de que, apesar das dificuldades, será possível continuar o percurso iniciado há mais de 130 anos pelos fundadores.

As dificuldades serão cada vez maiores, porque, como todos imaginam, os tempos que se avizinham serão muito complicados e, para além de os encargos subirem assustadoramente, os utentes e respetivas famílias estão a ter cada vez maiores dificuldades para pagarem as suas participações. E, quanto ao Estado/Segurança Social, o que sabemos é que, embora com a pandemia, e por causa dela, tenha aumentado um pouco o seu contributo para as despesas das IPSS, a sua participação ainda está longe do que seria desejável, uma vez que não tem acompanhado o aumento dos custos, designadamente com o pessoal, que exige, e com razão, atualizações de salários que acompanhem a inflação. (Lembre-se, a propósito, que, em 2023, a Instituição afetou mais € 360 779,90 do que em 2022 ao pagamento de salários...).

Resta-nos ter a esperança de que a tendência do Estado para as parcas atualizações das suas participações se inverta nos próximos tempos e que estas atinjam os almejados 50% do custo médio dos utentes das várias respostas sociais participadas.

Mas não vamos 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, 21 de março de 2024

A Mesa Administrativa

*Victor Manuel Mira Pereira  
Causa Social de Oliveira de Azeméis  
Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Oliveira de Azeméis*