SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE OLIVEIRA DE AZEMÉIS



PLANO DE ATIVIDADES
2024

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO 3
2. OBRAS E AQUISIÇÕES DIVERSAS 4
3. RESPOSTAS SOCIAIS PARA IDOSOS 5
3.1 ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS (ERPI) 5
3.2 CENTRO DE DIA 7
3.3 SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO 8
3.3.1 Objetivos desta Resposta Social em 2024 8
3.3.2 Atividades a Desenvolver em 2024 9
3.4 RESIDENCIAL CÉSAR DE PINHO 11
3.4.1 Objetivos desta Resposta Social 11
3.4.2 Atividades a desenvolver no Ano de 2024 12
3.5 ANIMAÇÃO (SETOR DOS SENIORES: ERPI, RESIDENCIAL E SAD) 14
3.5.1 Objetivos a atingir em 2024 14
3.5.2 Principais atividades a desenvolver em 2024 15
3.5.3 Atividades Regulares 16
4. RESPOSTAS SOCIAIS PARA A INFÂNCIA: CRECHE E PRÉ-ESCOLAR 17
4.1 CRECHE 17
4.2 PRÉ-ESCOLAR 18
4.3 PROJETO EDUCATIVO 18
4.4 PROJETO CURRICULAR 19
4.5 PLANO ANUAL DE ATIVIDADES (POR MESES) 19
4.6 OUTRAS ATIVIDADES 21
5. CENTRO DE FORMAÇÃO 21
5.1 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 21
5.2 ÁREAS DE FORMAÇÃO CERTIFICADAS 22
5.3 CEDÊNCIA DE SALAS 22
5.4 PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DO CENTRO 23
6. EQUIPA DE INTERVENÇÃO DIRETA "SOLTAR AMARRAS" 23
6.1 INTRODUÇÃO 23
6.2 ATIVIDADES A DESENVOLVER EM 2024 23
6.3 PLANO DE AÇÃO 24
7. SERVIÇO DE ATENDIMENTO E ACOMPANHAMENTO SOCIAL (SAAS) 26
7.1 INTRODUÇÃO 26
7.2 ATIVIDADES A DESENVOLVER 27
8. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE 29
9. PROJETOS DIVERSOS 31
9.1 PROGRAMA DE EMERGÊNCIA ALIMENTAR (PEA) – CANTINA SOCIAL 31
9.2 BANCO DE RECURSOS E PRODUTOS DE APOIO 32

9.3 VOLUNTARIADO 32
9.4 "GERIR PARA A IGUALDADE" 35
10. CULTO **36**
11. COMUNICAÇÃO E IMAGEM **36**
11.1 BOLETIM 37
11.2 PÁGINA DA INTERNET 37
11.3 FACEBOOK 37
11.4 COMUNICAÇÃO SOCIAL LOCAL 37
11.5 ARQUIVO FOTOGRÁFICO/VÍDEO 37
12. RELAÇÕES COM OUTRAS INSTITUIÇÕES **38**
13. CONCLUSÃO **38**

1. INTRODUÇÃO

De novo, dando cumprimento à al. e) do nº 1 do art.º 27º do Compromisso desta Santa Casa da Misericórdia de Oliveira de Azeméis e, de resto, também à própria lei – neste caso o Dec. Lei nº 119/83, de 25 de fevereiro, na redação dada pelo Dec. Lei 172-A/14, de 14 de novembro – vem a Mesa Administrativa apresentar o Plano de Atividades e Orçamento de Exploração Previsional e Investimentos para o ano de 2024, fazendo-o com a plena consciência de que, na concretização prática destes documentos, haverá uma larga margem de aleatoriedade que pode tornar as previsões muito pouco certeiras.

Prosseguirá certamente a trágica guerra na Ucrânia, bem como o dramático conflito que Israel promove na Palestina, com as já conhecidas consequências nefastas de toda a ordem, incluindo, naturalmente, as de ordem económico-financeira de que a manutenção da generalizada subida de preços é a face mais visível.

Temos, pois, por certa a continuação do aumento dos custos dos combustíveis e da energia, em geral, bem como dos bens de consumo, a que se juntará o forte impacto (negativo) decorrente da atualização da Remuneração Mínima Garantida (RMG) e também das Tabelas Salariais aplicáveis aos colaboradores não abrangidos por aquela atualização.

Não é que ponhamos em causa a justiça destas atualizações, pois sempre reconhecemos que a grande maioria deles é merecedora de melhores salários e mais regalias. O problema é que, ao contrário da maioria das empresas que vendem produtos ou prestam serviços, não podemos repercutir esse aumento no "preço" da generalidade dos serviços que prestamos, já que o respetivo cálculo obedece a parâmetros impostos pela Segurança Social e que não nos deixam qualquer margem de manobra.

Acresce que aquele aumento da RMG não pode (ou, pelo menos, não deve) ser apenas para os trabalhadores que auferem menos que o futuro novo salário mínimo nacional, uma vez que, se a Instituição só avançar para o aumento dos vencimentos daqueles que agora auferem o salário mínimo atual ou acima dele, mas abaixo do futuro, em breve teremos quase todos os colaboradores a receber o mesmo, o que, além de ser injusto, seria altamente desmotivador.

De resto, com este problema está conexo um outro que já aflige muitas Misericórdias, incluindo a nossa, e que tem a ver com a escassez de mão de obra e com a consequente dificuldade em recrutar colaboradores – pelo menos colaboradores com um mínimo de aptidões/qualidade – para certos setores. É óbvio que essa dificuldade deixaria de existir ou, no mínimo, se atenuaria, se os salários pudessem acompanhar os de outros setores de atividade para onde os trabalhadores, naturalmente, tendem a confluir. Mas a verdade é que não podemos, até pela apontada razão da rigidez das regras de cálculo do preço final da maioria dos serviços prestados.

É em consequência da ponderação de todos esses fatores que prevemos, para 2024, um aumento global médio da massa salarial de 5%, em linha com a percentagem do aumento esperado da RMG (de € 760,00 para € 820,00), que abrangerá, diretamente, cerca de 62% dos trabalhadores. Por outro lado, e em consonância com o valor estimado pelo Banco de Portugal para 2024, consideramos uma taxa de inflação de 3,6% na aquisição

de bens e prestações de serviços, ainda que tenhamos consciência de que esse valor poderá vir a ser posto em causa.

Apesar disso, é nossa esperança que o ano de 2024 seja, do ponto de vista da previsão orçamental, um ano de estabilização e consolidação das contas da nossa Misericórdia, visto que, diferentemente dos últimos anos anteriores a 2023, esperamos continuar com as duas estruturas residenciais na sua capacidade máxima, o que não aconteceu nesses anos devido à pandemia e às restrições que a mesma ditou, originando uma séria redução nas receitas, quando os custos fixos se mantiveram ou foram até superiores. Nessa ordem de ideias é que o nosso Orçamento apresenta, como verão, uma previsão de um resultado líquido positivo da ordem dos € 264 000,00.

Contudo, temos de ter sempre presente que Planos de Atividades e Orçamentos não passam de previsões e, como tal, de meras ideias que a realidade, por vezes, se encarrega de lançar por terra com fragor. Seja como for, há que fazê-los…

2. OBRAS E AQUISIÇÕES DIVERSAS

Pretendemos dar conta, nesta secção, das obras que a Mesa Administrativa entende que devem ser levadas a cabo em 2024, sem prejuízo de outras obras ou aquisições que, sendo, neste momento, imprevisíveis, podem ter que ser realizadas, dada a sua imprescindibilidade na altura.

No que se refere às obras, prevê-se, ao nível do edifício central (Serviços Administrativos e ERPI), levar a cabo a substituição de toda a tela isoladora dos diversos terraços e a construção de uma cobertura da área de acesso das viaturas do SAD à zona da copa/cozinha.

Obras mais significativas deverão ocorrer na Residencial César de Pinho, tendo em vista cumprir todas as imposições legais, seja em termos de número de espaços seja em termos das respetivas dimensões.

Assim, deveremos alargar a sala das refeições para a zona da churrasqueira, desaparecendo esta, e alargar também a sala de convívio do assim dito piso 2 para o lado da varanda. Ainda nesse piso, na zona desta sala, deveremos criar duas instalações sanitárias, divididas por sexos e adaptadas a utentes com mobilidade reduzida.

Em cada um dos três pisos deverá ser criada uma sala de estar com copa, sendo que, no Piso 1, ela resultará da utilização, para esse efeito, do espaço de vigília (vela) e de parte de um armazém contíguo. No Piso 2 resultará da adaptação de parte do espaço da atual Enfermaria e no Piso 3 a alteração já está feita, tendo-se recorrido à sala de estar existente, a que se agregou a kitchenette da suíte contígua.

Ainda no Piso 1 deverá transformar-se a parte restante do armazém num gabinete técnico e dividir-se por sexos (dois) a instalação sanitária existente no mesmo piso. Nos pisos 2 e 3 será necessário alterar as casas de banho dos corredores para servirem utentes com mobilidade reduzida.

Trata-se, quer num caso quer no outro, de obras já previstas no Plano de Atividades de 2023, mas que não foram sequer iniciadas por ainda não termos conseguido os orçamentos necessários para proceder à sua adjudicação.

Também para 2023 estava previsto o início das obras de transformação do edifício da Rua Prof. Fausto de Mello, conhecido por "Casa do Cascais", num conjunto de apartamentos, mas o certo é que, apesar de haver um estudo de viabilidade aprovado pela Câmara Municipal, ainda estamos à espera do licenciamento definitivo, tal como há um ano atrás.

Igualmente para aprovação camarária está o projeto para a transformação em três apartamentos T0 da construção situada junto à garagem e que albergou a antiga pocilga e serve agora de armazém e casa de arrumos.

Embora esses montantes, por razões técnico-contabilísticas, não constem do Mapa de Investimento do Orçamento, estamos a prever que, se forem ultrapassados os constrangimentos referidos, despenderemos em 2024 verbas da ordem dos € 80 000,00 na ERPI, dos € 70 000,00 na Residencial, dos € 250 000,00 na "Casa do Cascais" e dos € 70 000,00 nos referidos T0.

Significa isto que, em 2024, se tudo correr como previsto, teremos de, para este efeito, dispor de uma verba global próxima do meio milhão de euros, verba essa a sair do pecúlio da Instituição, visto não haver qualquer candidatura que suporte, ainda que parcialmente, esses custos.

E, feitas estas introdução e apresentação genérica, prosseguimos o Plano de Atividades com a apresentação das que são previstas por cada serviço ou setor para o próximo ano:

3. RESPOSTAS SOCIAIS PARA IDOSOS

3.1 Estrutura Residencial para Idosos (ERPI)

A Estrutura Residencial para Idosos (ERPI), com lugar para 80 idosos, constitui um dos suportes fundamentais da nossa missão enquanto Instituição de Solidariedade Social e nela procuraremos, em 2024, continuar a prestar um serviço de qualidade aos nossos idosos e, por inerência, às suas famílias, como também a todos aqueles que precisam dos nossos serviços e à comunidade oliveirense em geral, dando continuidade à obra já realizada e consolidada ao longo dos 133 anos de atividade desta Santa Casa.

Esta resposta social está organizada numa perspetiva de apoio individualizado e humanizado, dirigido à satisfação das necessidades das pessoas idosas e à implementação de atividades de acompanhamento social, contribuindo para o desenvolvimento saudável do processo de envelhecimento. É através de um vasto leque de serviços, desde o alojamento, à alimentação, passando pela higiene pessoal, cuidados de imagem e conforto, tratamento de roupa, apoio psicossocial, cuidados de saúde, animação/ocupação e lazer, que procuraremos atingir o máximo de qualidade e excelência no apoio direto aos seus utentes.

Em 2024, em ano de pleno e normal funcionamento (pós Pandemia Covid-19) procuraremos, na Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, alcançar os seguintes objetivos:

- Proporcionar serviços permanentes e adequados à satisfação das necessidades dos nossos idosos;
- Contribuir para um adequado e saudável processo de envelhecimento evitando, tanto quanto possível, a degradação da qualidade de vida dos utentes;
- Elaborar e desenvolver um plano individual de intervenção com o intuito de estabelecer um projeto de vida para cada idoso;
- Prestar um bom acompanhamento psicossocial, que contribua para um maior bem-estar e equilíbrio biopsicossocial do idoso;
- Estimular e otimizar as funções cognitivas dos utentes, procurando ir ao encontro das suas necessidades e expectativas;
- Promover uma articulação em permanência com as famílias, fomentando nelas a confiança na Instituição, promovendo a realização de questionários à sua satisfação;
- Prestar os apoios necessários às famílias dos idosos, no sentido de fortalecer a relação interfamiliar e preservar os laços familiares;
- Disponibilizar tempo e espaço aos familiares, com vista a fomentar momentos de lazer e companhia, quer aos utentes quer às famílias;
- Desenvolver um conjunto de atividades ocupacionais que contribuam para um bom relacionamento interpessoal;
- Promover a socialização, sempre que possível, entre idosos, colaboradores e direção;
- Recuperar e promover as atividades intergeracionais na Instituição (ERPI – Creche/Pré-Escolar);
- Investir nas dimensões física, biológica, intelectual, espiritual, emocional, cultural e social de cada utente, de forma a potenciá-las;
- Estimular a autonomia de cada indivíduo, sobretudo nas atividades da vida diária;
- Reforçar a autoestima de cada idoso, realizando atividades que permitam esse reforço;
- Acompanhar individualmente cada utente, planeando atividades e realizando diagnósticos sociais para uma melhor compreensão e eficaz intervenção junto do utente;
- Atender ao bem-estar emocional e social dos idosos que se encontram incapacitados e acamados, fomentando a sua interação com os idosos válidos;
- Promover a participação dos dirigentes e técnicos em algumas atividades da vida diária dos idosos, como, por exemplo, o almoço e/ou jantar dos idosos no refeitório da Instituição;
- Promover e continuar a disponibilizar adequada formação profissional aos/às técnicos/as e restantes colaboradores/as da Instituição, de modo a melhorar a sua prestação em benefício dos idosos.

Desta forma, em termos de atuação, propomo-nos, em 2024, dar continuidade ao trabalho que temos vindo a desenvolver e promover iniciativas novas, sendo nosso propósito:

- **Proceder à avaliação cuidadosa dos candidatos a admissão na ERPI** para que haja uma integração bem-sucedida e orientada. Para tal, e após um contato direto com os familiares dos candidatos, avaliar-

se-ão alguns parâmetros – estado cognitivo, comportamento, avaliação funcional – usando, para esse fim, entre outras, a Escala de Barthel. Esta informação será tida em conta no momento da tomada de decisão da sua admissão e, por outro lado, possibilitará a preparação do acolhimento do idoso com base nas suas potencialidades e/ou fragilidades.

- **Acompanhar os utentes individualmente**, tendo em conta o contexto no qual se desenrolam as suas atividades de vida diária, contando, sempre que possível, com os contributos das famílias e dos vários técnicos da Instituição, em articulação com a direção técnica da ERPI, numa intervenção multidisciplinar.
- **Adquirir e pôr em funcionamento uma nova componente do programa informático** que permita monitorizar em tempo real a atividade operacional desta resposta social (registo das AVD), por forma a conseguir, entre outras funcionalidades, um melhor controlo dos serviços prestados, tendo em conta a evolução do estado de dependência dos idosos, e ainda uma melhor organização dos recursos humanos afetos à prestação dos serviços.
- **Continuar a apostar no Conselho do Utente,** uma estrutura flexível, formada pelos utentes com capacidade cognitiva e um mínimo de autonomia, que possa pronunciar-se sobre os problemas e medidas suscetíveis de terem impacto sobre a vida da comunidade.

Do ano de 2024, a Santa Casa da Misericórdia de Oliveira de Azeméis espera 365 dias de vida plena para os seus utentes da ERPI, com novas oportunidades e aprendizagens, sempre numa perspetiva de união e colaboração estreita entre todos (direção/colaboradores/utentes/ famílias).

3.2 Centro de Dia

O Centro de Dia é uma resposta social destinada a pessoas idosas que, durante o dia, proporciona um conjunto diversificado de serviços e atividades de desenvolvimento pessoal, promovendo o bem-estar social, físico, psicológico dos seus utentes e respetivas famílias.

Temos autorização para albergar 40 idosos nessa resposta social, dos quais 20 integrados no Acordo com a Segurança Social.

Neste momento, a resposta de Centro de Dia encontra-se em funcionamento integrado na ERPI, uma vez que foram dadas por terminadas as limitações impostas pela pandemia. Assim sendo, os utentes de Centro de Dia compartilham espaços e serviços com os utentes desta última resposta social.

O Centro de Dia visa continuar em 2024 a alcançar os seguintes objetivos:

- Proporcionar serviços adequados à satisfação das necessidades dos seus utentes;
- Promover relações do utente com a comunidade e na comunidade;
- Prestar apoio psicossocial aos utentes;

- Fomentar relações interpessoais e intergeracionais;
- Favorecer a permanência da pessoa idosa no seu meio natural de vida;
- Contribuir para retardar ou evitar a institucionalização;
- Contribuir para a prevenção de situações de dependência, promovendo a autonomia, funcionalidade e independência pessoal e social do utente;
- Prevenir doenças degenerativas.

Assim sendo, no ano de 2024 continuaremos a desenvolver as diversas atividades de apoio aos utentes, delas se destacando:

- Nutrição e alimentação, nomeadamente pequeno-almoço, almoço e lanche;
- Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, culturais, desportivas, espirituais/religiosas, intelectuais/formativas e sociais;
- Cuidados de higiene pessoal;
- Cuidados de enfermagem, incluindo a administração de fármacos quando prescritos pelos médicos;
- Articulação com os serviços locais de saúde, em caso de necessidade;
- Tratamento de roupa de uso pessoal.

Ultrapassada a fase da pandemia e as limitações inerentes, o ano de 2024 será, assim, um ano de renovação e consolidação em que pretendemos continuar a garantir um serviço da máxima qualidade, voltando a atingir o número de utentes contratualizado no Acordo com a Segurança Social, meta que, certamente ainda devido aos constrangimentos da fase pandémica, não foi possível alcançar até agora.

3.3 Serviço de Apoio Domiciliário

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

A capacidade máxima do nosso serviço é de 80 utentes, havendo acordo com a Segurança Social para 70.

3.3.1 Objetivos desta Resposta Social em 2024

Na expetativa de que 2024 seja um ano marcado pela normalidade, o S.A.D. propõe-se a:

- Garantir a prestação de cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos utentes e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
- Continuar a contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos seus utentes e respetivas famílias;
- Contribuir para evitar ou retardar a institucionalização;
- Prevenir situações de dependência, promovendo a autonomia;
- Assegurar o acesso dos seus utentes à prestação de cuidados primários de saúde;
- Fomentar condições que permitam preservar e incentivar as relações familiares;
- Apoiar os indivíduos e famílias na satisfação das necessidades e atividades da vida diária.

3.3.2 Atividades a Desenvolver em 2024

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

O nosso foco estará, pois, nas seguintes áreas e atividades:

- **Prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio**, de acordo com a legislação aplicável e as orientações do Instituto da Segurança Social, nomeadamente:
  - Confeção, transporte e distribuição de refeições;
  - Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
  - Higiene habitacional estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
  - Tratamento da roupa de uso pessoal do utente;
  - Atividades ocupacionais e de animação e socialização (entre outras, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade), sendo de referir que estas atividades são as que mais poderão continuar a ser afetadas pela situação pandémica;
  - Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
  - Apoio psicossocial;
  - Transporte de utentes;
  - Cuidados de imagem;
  - Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio.

- **Apoio/Acompanhamento do cliente no acesso a cuidados de saúde,** o que passa por:
  - Responder atempadamente a todas as situações que necessitem de cuidados de saúde, estabelecendo o encaminhamento para os respetivos serviços e articulação com os mesmos;

- Apoiar na marcação de consultas;
- Apoiar na administração medicamentosa;
- Acompanhar a consultas médicas, quando viável, designadamente em situações onde se verifique isolamento social.

❖ **Encaminhamento das situações de necessidade de apoio social apresentadas/solicitadas pelo cliente/família,** através de:

- Visitas domiciliárias;
- Entrevistas de diagnóstico;
- Ações de informação que garantam o acesso aos direitos, bens e serviços;
- Encaminhamento para os serviços adequados.

❖ **Divulgação dos serviços da Instituição,** através de:

- Visitas do diretor técnico ao domicílio dos utentes para divulgação de serviços e outras informações do seu interesse.
- Redes sociais da instituição.

❖ **Melhoria da organização dos serviços prestados,** o que passa pela promoção de reuniões, formais e informais, entre a gestão de topo e colaboradores da Instituição, colaboradores estes dos mais diversificados setores inerentes à resposta social SAD (desde o Diretor Técnico, passando pelo setor da Contabilidade, Ajudantes Familiares Domiciliárias, equipa de Animação, Serviços Gerais e Cozinha).

❖ **Promoção de eventos e atividades de animação e socialização,** levando à participação dos utentes e famílias nas atividades socioculturais organizadas e delineadas, sempre com o respeito pelas opções individuais de cada utente.

❖ **Formação dos/as colaboradores/as na área da Geriatria,** desenvolvendo ações de formação profissional nesse âmbito.

❖ **Avaliação da qualidade do Serviço de Apoio Domiciliário, através de:**

- Visitas do diretor técnico ao domicílio dos utentes para analisar junto dos destinatários do serviço a qualidade do serviço e possíveis alterações a implementar;
- Preenchimento e tratamento dos dados do Questionário de Avaliação de Satisfação.

- **Implementação do Sistema de Gestão da Qualidade,** dando continuidade ao trabalho desenvolvido no âmbito da Certificação da Qualidade.

- **Promoção de Ações de Voluntariado,** criando, em articulação com o projeto de Voluntariado, dinâmicas junto dos utentes da resposta social SAD, designadamente dos que se encontram em situação de maior isolamento, para favorecer a inclusão social.

3.4 Residencial César de Pinho

A **Residencial César de Pinho** é um equipamento social criado para oferecer acolhimento com qualidade a todas as pessoas que, tendo meios financeiros para suportar os respetivos custos, pretendam, além do alojamento temporário ou permanente, a prestação de cuidados individualizados e personalizados de acordo com as suas necessidades, contribuindo para a sua autonomia e melhoria da qualidade de vida. Com uma equipa experiente, presta cuidados abrangentes de acordo com as necessidades individuais de cada utente, sendo o objetivo principal promover o bem-estar físico, emocional e social, proporcionando um ambiente acolhedor, onde os residentes se sintam acolhidos e valorizados.

Com as obras previstas para o ano de 2024, a estrutura poderá vir a albergar até 59 pessoas, entre casais e pessoas singulares.

3.4.1 Objetivos desta Resposta Social

A Residencial César de Pinho propõe-se continuar, em 2024, a:

- Prestar um conjunto de serviços de apoio aos clientes, garantindo-lhes a satisfação das suas necessidades biológicas, psicológicas e sociais;
- Proporcionar aos utentes um acolhimento e acompanhamento de qualidade, garantindo o seu bem-estar biopsicossocial, respeitando a individualidade de cada um;
- Acompanhar singularmente cada utente, identificando necessidades individuais que necessitem de ser alvo de intervenção especializada;
- Fomentar e otimizar as funções pessoais, cognitivas e sociais dos utentes, procurando ir de encontro às suas necessidades e expetativas;
- Desenvolver um conjunto de atividades ocupacionais que favoreçam um relacionamento interpessoal saudável e gratificante;
- Potenciar o processo de autonomia de cada utente, favorecendo o seu sentido de auto-estima e competência pessoal;

- ❖ Acompanhar o desenvolvimento normal do processo de envelhecimento, evitando a deterioração/ declínio dos utentes no domínio biopsicossocial;
- ❖ Privilegiar os contatos com as famílias dos utentes, no sentido de fortalecer as relações afetivas e preservar os laços familiares;
- ❖ Disponibilizar formação profissional aos/às técnicos/as e restantes colaboradores da Residencial, de forma a melhorar a qualidade do seu trabalho em beneficio dos utentes.

3.4.2 Atividades a desenvolver no Ano de 2024

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

- ❖ **Disponibilização de alojamento, de caráter permanente ou temporário, de acordo com as necessidades dos utentes, proporcionando-lhes:**

  - Apoio direto, individualizado, quer ao utente quer à família;
  - Orientações técnicas adequadas.

- ❖ **Apoio aos utentes/famílias na satisfação das necessidades básicas e atividades da vida diária,** designadamente através de:

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

- **Garantia do encaminhamento das situações de necessidade de apoio clínico e social apresentado e solicitado pelos utentes e respetivas famílias, através de:**

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

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

- **Realização de reuniões do Conselho do Utente**, uma estrutura flexível, formada pelos utentes com capacidade cognitiva e um mínimo de autonomia, que possa pronunciar-se sobre os problemas e medidas suscetíveis de terem impacto sobre a vida da comunidade

- **Promoção de ações de voluntariado**, criando, em articulação com o projeto de Voluntariado, dinâmicas junto dos utentes da Residencial César de Pinho, por forma a manter hábitos de interação regulares com elementos exteriores à Instituição, o que, naturalmente, favorecerá o bem-estar biopsicossocial.

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

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

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

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

3.5 Animação (Setor dos Seniores: ERPI, Residencial e SAD)

3.5.1 Objetivos a atingir em 2024

O plano das atividades de Animação Sociocultural dirigido aos nossos clientes pretende seguir a linha de trabalho dos anos anteriores, proporcionando diferentes atividades e experiências direcionadas para os diferentes níveis de autonomia e dependência, envolvendo, estimulando e valorizando as competências, as capacidades, os saberes e a cultura dos seniores, aumentando a sua autoestima e autoconfiança.

Assim sendo, os objetivos para 2024 serão os seguintes:

- Identificar as necessidades de cada utente;
- Realizar atividades de acordo com o Plano Individual de cada utente;
- Desenvolver atividades em grupo e individuais;
- Incentivar a participação e potenciar a inclusão;
- Valorizar o papel de cada utente na Instituição;
- Ocupar de forma útil, dinâmica e criativa o tempo dos idosos;
- Promover atividades com os seniores nos diferentes âmbitos, sejam lúdico-recreativas, sejam sociais, culturais, intelectuais-formativas, espirituais-religiosas e desportivas;
- Desenvolver especialmente atividades que promovam a interação comunitária, sobretudo com outros Lares e Centros de Dia, bem como com associações e organizações que promovam atividades inovadoras, permitindo o contato interinstitucional, a intervenção comunitária e o desenvolvimento social;
- Estimular o contato interativo entre idosos e crianças das respostas sociais da Creche e Pré-escolar; através de atividades Intergeracionais.
- Desenvolver atividades por grupos de utentes, tendo em conta as capacidades físicas e intelectuais de cada um;
- Recordar vivências e tradições populares através de diferentes atividades de Animação;
- Valorizar as capacidades, os saberes e a cultura do cliente;
- Aproximar as famílias da Instituição através de realização de atividades;
- Motivar a participação dos utentes do Serviço de Apoio Domiciliário nas atividades realizadas na SCMOA;
- Programar e realizar atividades no domicílio dos clientes do S.A.D.;

- Fomentar atividades que permitam exercitar as funções cognitivas e sensoriais, estimulando a memória, a atenção, concentração, compreensão verbal, visualização espacial e coordenação psicomotora;
- Ajudar o utente a encarar o seu envelhecimento como um processo natural e de uma forma positiva;
- Promover o envelhecimento ativo;
- Fomentar um ambiente calmo, confortável e humanizado;
- Realizar reuniões semanais para balanço, reflexão e avaliação de atividades.

3.5.2 Principais Atividades a desenvolver em 2024

Em concreto, destacamos algumas das atividades a levar a cabo em 2024, podendo o quadro completo das mesmas ser consultado no documento interno denominado "Plano de Atividades de Animação Sociocultural – ERPI, Residencial, Serviço de Apoio Domiciliário":

ATIVIDADE	ÂMBITO DA ATIVIDADE	OBJETIVOS
Comemoração dos dias festivos, como Reis, (Cantata de Reis), 25 de Abril, Comemoração do Dia Internacional da Mulher, Comemoração do Dia do Pai, Encenação Teatral Poética, Dia da Família, Arraial de Santo António, Sardinhada de S. João, Marchas, Desfolhada à Moda Antiga, Dia Mundial da Música, Baile de Halloween, Magusto Intergeracional Interno, Dia do Pijama (com os idosos), Festa de Natal.	Social e Cultural	▪ Potenciar a intervenção comunitária e consequentemente o sentimento de pertença à comunidade; ▪ Comemorar as datas festivas, participando e organizando festas e convívios. ▪ Proporcionar um momento de distração, convívio e de conhecimento de cultura, costumes e tradições. ▪ Estimular a interação e o convívio entre gerações.
Participação nos festejos em honra de S. Brás, Eucaristia dedicada a todos os doentes, Visita e oração na Igreja de Válega, Celebração da Páscoa "Via Lucis", Peregrinação a Fátima, Ida à Procissão do Triunfo.	Espiritual-religiosa e Social	▪ Participar em celebrações religiosas valorizadas pelos utentes; ▪ Estimular o contato com a comunidade. ▪ Fomentar a Participação nas festas religiosas.
Ateliers de Carnaval, Ateliers alusivos ao Dia da Amizade, Atelier Primaveril, Oficinas da Páscoa, Confeção de uma lembrança para a Páscoa, Oficinas para o Dia da Liberdade, Oficinas no Jardim, Elaboração de Fatos para as Marchas Populares, Confeção de um terço com material reciclado, Oficinas Santos Populares, Exposição de Sardinhas, Recolha de Saberes Populares," Outubro Espanta", Ateliers de Outono, Ateliers de Natal, Decoração de Natal da SCMOA, Ensaios para a Festa de Natal.	Lúdico-recreativo	▪ Desenvolver as aptidões técnico-manuais dos idosos, através da realização de oficinas; ▪ Incentivar o trabalho em equipa; ▪ Trabalhar o espírito de iniciativa, imaginação e criatividade estimulando à participação; ▪ Proporcionar o contato direto com os usos, costumes e tradições, incentivando a partilha de experiências e saberes entre gerações.
Ver desfile de Carnaval nas ruas de OAZ, Baile de Carnaval interno, intergeracional, "Celebração do Amor"- Noite de Fados, Boas Vindas Primavera, Festa das Maias, Visita à Aldeia dos Afetos, Festa no Parque, Marchas Populares da FAMOA, Passeios à Praia, Piqueniques, Atividade Interinstitucional "Vamos à Praia", Passeio de Moliceiro, Lanche de Verão, À Descoberta da Cidade, Visita aos Moinhos de UI, Tarde Branca, Visita à Confraria das Papas de S. Miguel, visita ao Mercado do Bolhão, Tarde de Fados, Almoço de Natal, Ver as decorações Natalícias.	Lúdico-social	▪ Promover o convívio salutar; ▪ Permitir outras experiencias; ▪ Conhecer outros lugares; ▪ Potenciar o contato com a comunidade.
Viver com Saúde	Desportivo	▪ Estimular o cliente a participar em atividades desportivas; ▪ Valorizar hábitos para uma vida saudável; ▪ Promover atividades de conscientização de diferentes temas sobre a saúde.

Semana da Saúde, Dia da Saúde Mental, Outubro Rosa	Social e Informativo	▪ Conscientização dos utentes e colaboradores sobre a importância da prevenção e do diagnóstico precoce do cancro de mama e de outras patologias.

3.5.3 Atividades Regulares

Continuaremos também a realizar as habituais atividades regulares, das quais destacamos:

- Ginástica;
- Terço na Capela;
- Idas ao cinema; Teatro; Concertos;
- Visitas a exposições;
- Tardes de Poesia;
- Ateliers\Intergeracionais;
- Bailes Intergeracionais;
- Jogos de Mesa (ex.: Bingo, Cartas, Damas, etc.);
- Sessões de Culinária;
- Dinâmicas de Grupo – (Trabalhar a autoestima, concentração, jogos motivacionais;
- Tardes musicais / dançantes;
- Ir assistir a diversos jogos de futebol, basquete e hóquei;
- Ações de sensibilização de diversas temáticas (Saúde, Segurança, Desenvolvimento Pessoal e Social);
- Manutenção do jardim de ervas aromáticas;
- Sessões de Leitura; Contos Tradicionais; Leitura de Jornais; Tertúlias,
- Grupo de Cantares;
- Atividades de estimulação cognitiva para utentes com e sem deficit cognitivo;
- Jogo de Boccia;
- Participar no AquiHádança promovido pelo Centro Lúdico;
- Atelier de Costura;
- Atividades no domicílio dos utentes do Apoio Domiciliário, (ex.: comentar notícias; atividades de socialização);
- Atuação de artistas e instituições convidadas;
- Atividades de Movimento;
- Atelieres de Artesanato;
- Oficinas de Novas Tecnologias;

- Sessões de Meditação;
- Idas ao Shopping;
- Terapia do Riso;
- Hora do Conto Intergeracional;
- Visita a Museus;
- Oficina de Teatro;
- Caminhadas pelos Jardins da Instituição;
- Tertúlias;
- Comemoração dos aniversários dos clientes.

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

4.1 CRECHE

A Creche é uma resposta social que, desenvolvida em equipamento apropriado, se encontra vocacionada para o apoio à criança e respetiva família e se destina a acolher crianças até aos 3 anos de idade durante o período diário correspondente ao impedimento dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais.

Atualmente, tem capacidade para 82 crianças, estando 62 abrangidas pelo Acordo com a Segurança Social.

Os **objetivos específicos** da Creche para o ano letivo 2023/2024 continuarão a ser:

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

4.2 Pré-escolar

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

A capacidade das nossas instalações é de 75 crianças, sendo 66 o número das abrangidas pelo Protocolo com a Segurança Social.

O Pré-Escolar da nossa instituição continuará a ter no ano letivo 2023/2024 como **objetivos essenciais**:

- Proporcionar o desenvolvimento integral e o bem-estar das crianças que lhe são confiadas, em ambiente de segurança física e afetiva, para que possam desenvolver plenamente as suas potencialidades;
- Estimular o convívio entre as crianças com vista a uma desejável e perfeita integração social;
- Sinalizar problemas sociais ou de desenvolvimento e colaborar de forma eficaz no despiste precoce de inadaptação ou deficiência, definindo formas de intervenção ou de atuação e promovendo o encaminhamento adequado;
- Estimular o progresso de competências cognitivas, psicomotoras e sócio-afetivas próprias da faixa etária e do desenvolvimento que a criança atravessa;
- Incentivar e estimular a criatividade das crianças de acordo com a sua faixa etária;
- Garantir os cuidados de higiene e de alimentação adequados à idade das crianças e promover a aprendizagem de rotinas de higiene, segurança e conforto;
- Dinamizar os tempos livres das crianças, organizando atividades que visem o seu desenvolvimento integral;
- Incentivar a participação das famílias no processo educativo e estabelecer relações de efetiva colaboração com a comunidade;
- Fomentar a inserção das crianças em grupos sociais diversos, promovendo ações intergeracionais que envolvem crianças, adultos e idosos.

4.3 Projeto Educativo

Este ano letivo 2023/2024 daremos continuidade ao Projeto Educativo - "**Aqui, no Infantário da SCMOA, Cresces no Bosque**" – que teve início no ano letivo anterior e tem a duração de 3 anos.

Com este projeto pretendemos:

- ✓ Fomentar e proporcionar às nossas crianças o maior contacto com a Natureza e com todos os materiais que ela nos fornece;
- ✓ Sensibilizar (toda a comunidade educativa) para a importância das brincadeiras ao ar livre;
- ✓ Adquirir equipamentos específicos, de forma a podermos diversificar as brincadeiras e aumentar as potencialidades do nosso Bosque;
- ✓ Consciencializar toda a comunidade para preservação da Natureza;
- ✓ Dinamizar o Bosque através da realização e comemoração de Festas/eventos neste local.

4.4 Projeto Curricular

Em cada ano letivo é, também, elaborado e posto em execução um Projeto Curricular de Instituição e este ano letivo não é exceção. Assim sendo, em 2023/2024 iremos continuar a trabalhar no Projeto **" O Mundo que eu quero para mim!"**, tendo como principais objetivos:

- ✓ 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 Infantário;
- ✓ Consciencializar que os cuidados com o meio ambiente promovem a qualidade de vida dos seres vivos;
- ✓ Promover ativamente práticas quotidianas de preservação e sustentabilidade do meio ambiente e do Mundo em que vivemos.

4.5 Plano Anual de Atividades (Por Meses)

Para a operacionalização destes projetos foram programadas as seguintes atividades para o ano letivo de 2023/2024:

Meses	Descrição da Atividade	Objetivos	Intervenientes
SETEMBRO	– Adaptação das crianças ao novo espaço – Recriação de um dos momentos tradicionais da vindima, "O pisar das uvas", com os idosos – A contadora de histórias Gusta Santos vem à nossa escola com a "Galinha Ruiva" – Elaboração de espantalhos pelos pais, usando materiais recicláveis	– Proporcionar às crianças um ambiente acolhedor e saudável integrando-as na escola – Promover aquisição de saberes culturais – Promover momentos de magia – Fomentar o gosto pelas histórias – Sensibilizar os pais para as questões ambientais – Promover a consciencialização da importância da reciclagem para o meio ambiente; – Promover e valorizar a participação ativa dos pais na vida escolar dos filhos	Comunidade educativa: – Direção – Pessoal docente (PD) – Pessoal não docente (PND) – Crianças – Pais – Idosos da instituição

OUTUBRO	– Visita à Quinta Equestre em Aveiro – atividade promovida em parceria com a AP – Semana da alimentação: – Confeção de sopa e compotas – A Betweien vem à nossa escola com a apresentação do livro "Praça dos Sabores" – Feira do Outono – Desfile de Halloween em parceria com a AP – Dinamização da horta	– Fomentar o respeito pelos animais; – Proporcionar o contato com alguns animais; – Despertar o interesse pela boa alimentação – Promover a interação com as famílias através de atividades interativas. – Destacar os produtos sazonais e específicos do Outono – Envolver as crianças em diferentes manifestações culturais expandindo o seu reportório o promovendo o respeito pela diversidade – Proporcionar momentos de diversão e aprendizagem – Estimular a criatividade e imaginação das crianças – Conhecer o mundo através do contacto com elementos naturais e suas características – Observar e contatar com a natureza	Comunidade educativa: – Direção – PD – PND – Crianças – Pais – AP – Quinta Equestre
NOVEMBRO	– Magusto de S. Martinho ao ar livre com recreação da fogueira e ambiente – Conhecer de perto a árvore que dá a castanha, conhecendo melhor o fruto (passeio pelas redondezas ver castanheiros pelos grupos das crianças mais velhas) – Dia do Pijama (com os idosos) – Ida ao teatro " Feiticeiro de Oz"	– Fomentar o contato com as tradições – Fomentar o contato com a natureza – Envolver as crianças de forma lúdica explorando o tema dos Direitos da Criança. – Incutir o espírito de solidariedade – Promover o contato com novas realidades – Favorecer a expressão verbal e a compreensão através da exposição a diferentes formas de comunicação e vocabulário – Estimular a atenção, concentração e capacidade de seguir uma narrativa, contribuindo para o desenvolvimento cognitivo das crianças	– Comunidade educativa: – Direção – PD – PND – Crianças – Pais – AP – Comunidade local – Teatro
DEZEMBRO	– A Betweien vem à nossa escola com a apresentação do livro "O Pai Natal Verde" – Comemoração da chegada do inverno: – Exploração da estação do ano com criação de elementos com materiais reutilizáveis – Celebração do Natal: – Recreação do espírito natalício nos espaços do infantário com a ajuda das famílias; recorrendo sempre ao apelo à utilização de materiais recicláveis – Participação dos pais na elaboração da árvore de natal da nossa escola – Almoço convívio – Festa de Natal / "O Pai Natal vem à escola"	– Promover comportamentos ambientalmente responsáveis, promotores da preservação e sustentabilidade do ambiente; – Desenvolver a criatividade; – Conhecer o mundo através do contacto com elementos naturais e suas características; – Fortalecer os sentimentos de solidariedade, fraternidade, amizade e partilha; – Promover e valorizar a participação ativa dos pais na vida escolar dos filhos – Conhecer os costumes e tradições da época Natalícia; – Proporcionar momentos de espetáculo lúdico às crianças; – Impulsionar, defender e divulgar modelos e boas práticas em educação para o não consumismo; – Vivenciar a magia do Natal; – Desenvolver as capacidades de expressão e comunicação da criança, assim como a imaginação criativa, e estimular a atividade lúdica.	Comunidade educativa: – Direção – PD – PND – Crianças – Pais – AP – Comunidade
JANEIRO	– Cantar os reis pela comunidade – Confeção de bolos reis (vir á escola um pasteleiro) – Dramatização de uma história em sombras chinesas, pela equipa docente – Elaboração dos fatos para o carnaval	– Envolvimento com a comunidade; – Reviver as tradições; – Valorizar a riqueza cultural; – Proporcionar experiencias táteis, olfativas e gustativas, contribuindo para o desenvolvimento sensorial; – Desenvolver noções matemáticas; – Desenvolver a linguagem; – Proporcionar formas diferentes de interação; – Explorar as capacidades de dramatização e improvisação da criança.	Comunidade educativa: – Direção – PD – PND – Crianças – Pais – AP – Comunidade envolvente
FEVEREIRO	– Semana dos afetos – Corso Carnavalesco organizado pela Câmara Municipal	– Promover o desenvolvimento pessoal e social, – Contribuir para o desenvolvimento de formação pessoal e social, dando sentido ao sistema simbólico-cultural.	Comunidade educativa: – Direção – PD – PND – Crianças – Pais – AP – Autarquia – Comunidade envolvente
MARÇO	– Visita ao Pavilhão da Água em parceria com a AP – Comemoração do Dia do Pai – Dia Mundial da Árvore	– Sensibilizar as crianças para a importância da agua no meio ambiente, incentivando praticas de preservação e consciência ambiental – Desenvolver a imaginação e as capacidades	Comunidade educativa: – Direção – PD – PND

	– Clube da Ciência Viva vem à nossa escola – Caça ao ovo no bosque	expressivas; – Sensibilizar as crianças para a importância da árvore; – Ajudar a desenvolver nas crianças um conjunto distinto de capacidades que importa valorizar e fomentar, como a observação direta, a interpretação de fenómenos e a avaliação crítica; – Explorar conceitos científicos básicos	– Crianças – Pais – AP – Pavilhão da água
ABRIL	– Comemoração do Dia Mundial da Terra (dia 22 de abril) – Como forma de sensibilização, as salas do Pré-Escolar, (devidamente protegidos) participarão em limpeza de um espaço público – Na entrada de um supermercado, ação de sensibilização para a separação consciente do lixo – Final de tarde desportiva em parceria com a AP – Ida ao Coliseu assistir "A Bela e o Monstro"	– Promover o contato e articulação com a comunidade envolvente – Encontrar na comunidade local, um meio de aprendizagem fulcral – Promover a criatividade e imaginação – Promover o contato e preservação da natureza – Incentivar a prática de atitudes conscientes quanto ao cuidado e limpeza do espaço escolar – Contribuir para o desenvolvimento de formação pessoal e social, dando sentido ao sistema simbólico-cultural – Promover hábitos de vida saudável – Favorecer a expressão verbal e a compreensão através da exposição a diferentes formas de comunicação e vocabulário – Estimular a atenção, concentração e capacidade de seguir uma narrativa, contribuindo para o desenvolvimento cognitivo das crianças	Comunidade educativa: – Direção – PD – PND – Crianças – Pais – AP – Comunidade envolvente – Coliseu
MAIO	– Celebração do Dia da Mãe – Celebração do Dia da Família – Memorial na parede da escola em parceria com a AP – Visita à Quinta de Santo Inácio em parceria com a AP	– Convívio E diversão em contexto familiar. – Proporcionar a todas as crianças, atividades que englobem todas as áreas de conteúdo e explorar a nível sócio pedagógico as mesmas. – Incutir nas crianças o sentido de estética, amizade, fraternidade, companheirismo.	Comunidade educativa: – PD – PND – Crianças – Pais/Famílias – AP
JUNHO	– Celebração do Dia Mundial do Ambiente (5 de junho) – Dia Mundial da Criança	– Ajudar a desenvolver nas crianças um conjunto distinto de capacidades que importa valorizar e fomentar, como a observação direta, a interpretação de fenómenos e a avaliação crítica – Promover o contacto com a natureza – Promover o contato com o meio	Comunidade educativa: – Direção – PD – PND – Crianças – Pais – AP – Autarquia
JULHO	– Festa de final do ano – Praia	– Desenvolver o contacto com novas experiências – Proporcionar momentos lúdicos – Promover oportunidades de aprendizagem diversificadas – - Exploração do meio utilizando materiais existentes no local	Comunidade educativa: – Direção – PD – PND – Crianças – Pais – AP

4.6 Outras atividades

No ano letivo de 2023/2024 a Instituição disponibilizará, ainda, as seguintes atividades extra curriculares: Dança Criativa; Ballet; Capoeira; Yoga Família, Música e Inglês.

5. CENTRO DE FORMAÇÃO

5.1 Objetivos Estratégicos

O Centro de Formação, a funcionar desde sempre nas instalações do antigo Lar César Pinho, no nº10 da Rua António Alegria, tem como Objetivos estratégicos:

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

5.2 Áreas de Formação Certificadas

O nosso Centro de Formação está certificado pela Direção Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT) nas seguintes áreas de educação e formação:

341 – Comércio;
346 – Secretariado e trabalho administrativo;
622 – Floricultura e jardinagem;
761 – Serviços de apoio a crianças e jovens;
762 – Trabalho social e orientação;
811 – Hotelaria e restauração.

5.3 Cedência de Salas

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

Espaços	Áreas/m2	Número de formandos (Capacidade máxima)
Sala A	29,71 m2*	18
Sala B	21 m2	16
Sala C	34,51 m2*	20
Sala de TIC	28,24 m2	18
Cozinha	20 m2*	15

*Levando em conta também as áreas de pequenos espaços adjacentes

Como tem acontecido nos últimos anos, não é de prever que, em 2024, tenhamos formação própria financiada, dada a exiguidade das verbas, nesse âmbito, do "Portugal 2020". Não deixaremos, todavia, de apresentar candidaturas, se forem abertos concursos para o efeito. Aquela circunstância leva-nos, naturalmente,

a apostar na cedência dos referidos espaços a entidades terceiras, designadamente o IEFP, como se disse, para aí desenvolverem as suas atividades formativas, dando, assim, utilização àqueles espaços com uma contrapartida financeira para tentar assegurar a sustentabilidade do próprio Centro.

Para além disso, também continuamos a ceder gratuitamente um ou outro espaço para o desenvolvimento, por terceiros, de ações de cariz solidário, como são os casos de um grupo de psicoterapia e de aulas de Português ministradas por um voluntário a pessoas de etnia cigana.

5.4 Processo de Certificação do Centro

O Centro de Formação, na condição de resposta social da Instituição, deverá prosseguir em 2024 com o trabalho de adequação de instrumentos, procedimentos e tratamento/correção atenta de não conformidades, de acordo com processo de Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade pela Norma ISO 9001:2015.

6. EQUIPA DE INTERVENÇÃO DIRETA " SOLTAR AMARRAS"

6.1. Introdução

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

6.2. Atividades a Desenvolver em 2024

Tendo por base estes pressupostos, definimos as seguintes atividades para o ano de 2024:

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

6.2.2 **Desenvolvimento do trabalho em estreita articulação com as restantes respostas/projetos da Santa Casa da Misericórdia**, nomeadamente ao nível da Cantina Social e do Banco de

Recursos na atribuição de bens essenciais (alimentos, vestuário e calçado) aos utentes e suas famílias que comprovadamente necessitem deste tipo de apoio.

6.2.3 **Desenvolvimento do trabalho em articulação com outras entidades e instituições com intervenção nesta área**, nomeadamente Câmara Municipal, IPSS, estruturas de saúde e justiça, Segurança Social, Misericórdia de S. João da Madeira e outras.

6.2.4 **Dinamização da Rede Social da Equipa** com vista a dotar a população em geral de conhecimentos, informações e estratégias de atuação na área das dependências.

6.2.5 **Realização de ações de sensibilização** sobre temas de inequívoca relevância na área de intervenção da Equipa.

6.2.6 **Assinalar o Dia Internacional Contra o Abuso e o Tráfico Ilícito de Drogas** – Sendo um dia de referência para quem trabalha esta temática, a Equipa pretende assinalar a data, desenvolvendo, em conjunto com outras entidades parceiras, atividades educativas e preventivas junto da Comunidade.

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

6.3. Plano de Ação

De seguida, apresenta-se de forma detalhada o Plano de Ação para 2024, do qual constam as atividades, os objetivos, as metas, as ações específicas, os indicadores e os recursos adstritos a cada ação.

Atividades	Objetivos Específicos	Metas	Estratégias / Ações	Indicadores	Recursos
1 – Fomento do processo de motivação do indivíduo toxicodependente / alcoólico para tratamento	1.1 - Promover a motivação dos utentes para iniciar o processo de tratamento 1.2 - Consolidar as relações familiares como suporte emocional / social de referência	Aumentar o número de utentes em consultas de tratamento Potenciar o envolvimento das famílias no processo de recuperação	- Atendimento / Acolhimento - Acompanhamento psicossocial individual e personalizado - Visitas Domiciliárias - Trabalho de rua - Encaminhamento para estruturas de tratamento - Articulação com as estruturas de tratamento	Número de utentes inseridos em programas de tratamento – 60% Número de utentes com retaguarda familiar – 70%	Equipa "Soltar Amarras" Consulta no Centro de Saúde Equipas de Tratamento do CRI – Centro de Respostas Integradas Comunidades Terapêuticas Outros serviços de Saúde
2 – Monitorização do processo de tratamento	2.1 - Desenvolver estratégias comportamentais e cognitivas para lidar com as pressões internas e externas 2.2 - Reforçar competências pessoais 2.3 - Definir um projeto de vida	Melhorar a condição de saúde dos utentes Promover e estimular o funcionamento psicossocial	- Acompanhamento Psicossocial individual e personalizado - Visitas domiciliárias - Articulação com as estruturas de tratamento - Promover o empowerment do indivíduo	Número de utentes abstinentes há mais de 1ano – 30%	Equipa "Soltar Amarras" Estruturas de Saúde Respostas sociais existentes na comunidade Núcleo Familiar

3 – Acompanhamento do Individuo no seu processo de reinserção social e profissional	3.1 – Promover o processo de inserção em diferentes áreas sectoriais - Educação, Formação, Emprego. 3.2 - Incentivar a participação do utente em ações da comunidade 3.3 - Envolver um maior número de familias como referência de suporte e apoio no processo de reinserção 3.4 - Prevenir a recaída 3.5 - Consolidar a envolvimento das diferentes parcerias formais e informais na criação de respostas adequadas à problemática.	Desenvolver competências pessoais, cognitivas, sociais e familiares. Integrar o individuo no mercado de trabalho Prevenir comportamentos desviantes e / ou de riscos Fomentar a valorização pessoal e social Aumentar o número de parcerias / potenciar recursos e boas práticas	- Privilegiar ações e respostas direcionadas ao desenvolvimento de competências pessoais, sociais, relacionais e profissionais - Acompanhamento psicossocial - Visitas domiciliárias - Encaminhamento para estruturas de formação profissional e de emprego - Melhorar estratégias e metodologias de articulação entre Parceiros	Número de utentes encaminhados para cada área setorial – 30% Número de utentes inseridos profissionalmente há mais de 6 meses – 40% Número de novas parcerias em relação com as existentes – 2	Equipa "Soltar Amarras" Estruturas de Emprego e Formação Profissional Estruturas de apoio social Núcleo Familiar
4 – Dinamização da Rede Social da Equipa	4.1 – Partilhar informação sobre as dependências 4.2 – Divulgação de atividades	Aumentar o conhecimento da população em Geral sobre a problemática das dependências.	Atualizar a página com informação de relevo	Número de publicações – 2 / mês	Equipa "Soltar Amarras"
5 - Realização de Ações de sensibilização e sessões psicoeducativas	5.1 - Aquisição de competências pessoais, parentais e profissionais adaptadas à realidade atual	Desenvolver conceitos e competências que sejam adequadas à nossa sociedade Envolver a comunidade na definição de estratégias preventivas e educativas	Formar e Informar agentes educativos e a comunidade em geral sobre temas fundamentais relativos à nossa prática diária	Número de sessões – 4	Equipa "Soltar Amarras" CMOA NLI Trapézio com Rede III
6 – Sinalização do Dia Internacional de Luta Contra o Abuso e o Tráfico Ilícito de Droga	6.1 – Sensibilizar a população em geral para esta temática	Desenvolver atividades que contribuem para um maior conhecimento da problemática	Incrementar estratégias para consolidar a noção da necessidade de optar por um estilo de vida saudável	Número de atividades - 1	Equipa "Soltar Amarras" Entidades Parceiras Comunidade em geral
7 – Formação	7.1 - Obtenção de competências e conhecimentos relacionados com a área de intervenção	Participar e cooperar em formações de relevância no âmbito da nossa intervenção	Inscrição em Ações de Formação que se revistam de especial interesse	Número de Formações em que a Equipa participa - 3	Equipa "Soltar Amarras" Outras entidades
8 – Realização de uma Ceia de Natal para os utentes mais carenciados da Equipa "Soltar Amarras" e do SAAS	8.1 – Proporcionar um momento de convívio e animação aos utentes enquadrados na época natalícia	Promover o convívio e o espírito de entre-ajuda a pessoas que, de outro modo, não iriam usufruir de uma Ceia de Natal	Envolver técnicos, colaboradores da instituição e comunidade	Número de utentes participantes na ceia - 50	Equipa "Soltar Amarras" Centro Comunitário "Ser Família" Instituição Outras entidades
9 – Participação no Conselho Municipal da Saúde	9.1 – Colaboração na implementação do "Plano Municipal de Promoção da Saúde"	Construir uma rede local de respostas integradas e complementares, no âmbito da intervenção nesta área, com parceiros públicos e privados Aumentar a abrangência, a acessibilidade, a eficácia e a abrangência dos programas de prevenção	Reuniões periódicas, com os parceiros envolvidos	Número de sessões – 4	Equipa "Soltar Amarras" Câmara Municipal de Oliveira de Azeméis e outros parceiros integrantes do Conselho
10 – Parceria com o Projeto Trapézio Com Rede III da Santa Casa da Misericórdia de S. João da Madeira	10.1 – Promover a reinserção familiar, social e profissional dos indivíduos toxicodependentes e alcoólicos em processo de tratamento	Desenvolver competências pessoais, sociais e profissionais dos utentes, tendo como objetivo a sua reinserção laboral Favorecer a aquisição de regras e normas Sensibilizar empresas, instituições e entidades locais para a problemática da falta de oportunidades laborais para esta população Promover a partilha de experiências parentais; Desenvolver competências pessoais e parentais; Capacitar os pais com conhecimento acerca das substâncias psicoativas e os seus consumos	Espaço Ocupacional Espaço psicossocial Ações de sensibilização para agentes económicos e sociais	Número de utentes inseridos nos vários espaços – 15 utentes/ano	Equipa Trilho da Santa Casa da Misericórdia de S. João da Madeira Câmara Municipal de S. João da Madeira Equipa "Soltar Amarras" Câmara Municipal de Oliveira de Azeméis C. S. P. Nogueira do Cravo Cruz Vermelha de Cucujães GNR ETE Feira CRI Porto Central
11 – Formação	11.1 - Obtenção de competências e conhecimentos relacionados com a área de intervenção	Participar e cooperar em formações de relevância no âmbito da nossa intervenção	Inscrição em Ações de Formação que se revistam de especial interesse	Número de Formações em que a Equipa participa - 3	Equipa "Soltar Amarras" Outras entidades

7. SERVIÇO DE ATENDIMENTO E ACOMPANHAMENTO SOCIAL (SAAS)

7.1 INTRODUÇÃO

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 e que deu origem à passagem das três funcionárias do Centro Comunitário, entretanto extinto, para a nova estrutura.

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.

Acrescente-se que 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.

7.2. Atividades a Desenvolver

7.2.1 Gabinete de Atendimento / Acolhimento

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

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

O objetivo é delinear estratégias que possibilitem aos beneficiários potenciar e desenvolver recursos/ competências pessoais, familiares, profissionais e sociais, por forma a combater-se a situação de exclusão social em que poderão encontrar-se ou vir a cair.

7.2.2 Subsídios Eventuais

A atribuição destes subsídios tem por finalidade responder às situações de carência económica emergentes que ocorrem no seio de famílias e/ou indivíduos em situação de pobreza ou exclusão social.

A atribuição destes apoios depende de uma priorização de necessidades de acordo com o tipo de carência e a natureza do pedido (despesas de medicação, transportes, consultas, renda de habitação, bens alimentares, produtos de puericultura, ...) e com o valor da capitação do agregado familiar.

7.2.3 Cuidados de Higiene

Considerando a existência de cada vez mais pessoas a viver em condições sociais deploráveis, muitas vezes desprovidas do acesso a condições básicas de higiene e sem qualquer

apoio de retaguarda familiar e alargada, este apoio permitirá o acesso gratuito aos serviços de balneário e lavandaria nas instalações da própria Santa Casa da Misericórdia, complementado com apoio do Banco de Recursos, que fornecerá os produtos de higiene.

7.2.4 Contrato Emprego-Inserção+ (CEI+)

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

Continuaremos, em 2024, a fomentar a aplicação desta medida, que reputamos fundamental para a inserção social dos utentes do SAAS.

7.2.5 Trabalho em articulação

Prosseguiremos em 2024 com o trabalho em estreita articulação com a Equipa de Intervenção Direta "Soltar Amarras" ao nível do encaminhamento/tratamento inerente à problemática das toxicodependências.

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

Em virtude de recorrerem a este SAAS, ou de serem sinalizados por outras entidades, indivíduos em situação de sem abrigo e/ou sem retaguarda familiar, continuaremos a dar resposta a estas situações, bem como a sinalizar pessoas para Vagas de Emergência Social em Estrutura Residencial para Idosos (ERPI), sendo a respetiva Equipa Técnica a responsável pela elaboração de relatório social e recolha da documentação necessária.

7.2.7 Regime de Maior Acompanhado

O Regime do Maior Acompanhado, que entrou em vigor em 10 de fevereiro de 2019 (Lei n.º 49/2018, de 14 de agosto), veio substituir o anterior regime da Interdição e da Inabilitação, estabelecido pela legislação portuguesa desde o Código Civil de 1966.

Com o processo de transferência de competências referido anteriormente no ponto 7.1, passou a ser da responsabilidade da Equipa Técnica do SAAS preparar todo o processo para que seja possível dar andamento ao pedido. Por isso, faremos, nesse âmbito, todo o trabalho no terreno

(recolha de documentação. verificação/escuta junto de familiares, amigos próximos e vizinhos) e procederemos à elaboração do respetivo Relatório Social.

7.2.8 Participação em Ações de Formação

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

7.2.9 Organização/Atualização de ficheiros e processos de utentes

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

Em 2024, continuará o trabalho de organização e atualização dos ficheiros e processos dos utentes, através da integração dos mesmos na Plataforma Nacional da Segurança Social designada por ASIP.

7.2.10 Implementação do Sistema da Qualidade do Processo

Com a implementação do Sistema da Qualidade na Instituição verificámos algumas melhorias na atuação diária, destacando-se a organização uniformizada dos processos individuais de cada beneficiário e da resposta do SAAS, sendo que essa implementação será para prosseguir em 2024.

8. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

A Implementação do Sistema

Continuaremos, em 2024, a envidar todos os esforços para implementar o Sistema de Gestão de Qualidade em conformidade com a nova norma ISO 9001:2015, tendo em vista a certificação da Instituição,

desiderato que em 2023 foi comprometido, em parte, ainda pelas consequências da pandemia e pela ausência da gestora da qualidade por motivos de licença.

As intervenções abarcarão as seguintes três áreas, indicando-se em relação a cada uma, as ações a prosseguir, aliás, repetindo, parcialmente o que não foi possível fazer em 2023:

Sistema de Qualidade - Geral

- Implementar a Norma ISO 9001:2015;
- Realizar reuniões regulares com os responsáveis das respostas sociais e com a gestão financeira, para discutir e avaliar o valor orçamentado comparado com o custo real, de modo a obter um maior controlo dos gastos;
- Elaborar o Programa Anual e os Objetivos da Qualidade para 2024;
- Redefinir as metas do Painel de Indicadores com a gestão de topo;
- Elaborar o Plano de Comunicação Interno e Externo para 2024;
- Terminar o processo de implementação do novo Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD), já concluído no Infantário (Creche e Pré-Escolar);
- Evidenciar os resultados da monitorização dos processos por meio de comunicação digital, de divulgação nas redes sociais, de gráficos e imagens em pontos estratégicos da Instituição, etc.;
- Monitorizar a Análise de Riscos e respetivo Plano de Ações;
- Efetuar auditorias internas e intentar realizar a auditoria de concessão até ao final do ano de 2024.

Processos (Respostas Sociais e restantes serviços de apoio)

- Continuar a melhorar os procedimentos nos diferentes processos, contribuindo para a organização e melhoria dos serviços/setores e para o aumento da satisfação dos clientes;
- Preparar os gestores dos processos e outros funcionários para a auditoria de concessão;
- Potenciar a utilização dos softwares de gestão das respostas sociais que já existem e outros a implementar, de acessos e os demais, definindo internamente utilizadores, acessos à informação e circuitos de modo a garantir a melhoria da segurança da informação recolhida junto dos nossos clientes;
- Realizar sessões de acompanhamento dos gestores de processo, tratando de indicadores e monitorizando os dados;
- Melhorar o processo de Gestão de Recursos Humanos, nomeadamente ao nível da avaliação de desempenho, dos manuais de funções e do processo de acolhimento, entregando uma compilação de Instruções de Trabalho em vigor ao colaborador admitido;
- Prosseguir com a implementação de "boas práticas" de Higiene e Segurança Alimentar, dando formação em HACCP nas atividades realizas com idosos e crianças que impliquem a manipulação de alimentos;

- Controlar os Equipamentos de Medição e Monitorização (EMM) da Instituição;
- Implementar o registo de cuidados pessoais e posicionamentos, entre outros, através de leitura digital automática, articulando as informações recolhidas com os softwares Di. Valências e Medicine One, em aplicação;
- Melhorar os procedimentos de controlo interno da prestação de serviços aos utentes, nomeadamente ao nível de elaboração de planos individuais e de protocolos, avaliando o grau de cumprimento;
- Continuar a monitorizar e avaliar o grau de satisfação dos utentes/clientes, através dos questionários de satisfação anual, como periodicamente, com a realização de reuniões – conselho de utentes, Diretores Técnicos e restante equipa Técnica

Segurança

- Colaborar com o Delegado de Segurança na implementação de medidas internas relativas ao modo de atuação dos colaboradores perante um alerta ou situação de emergência;
- Realizar formação sobre o Plano de Segurança Interno, a ministrar, pelo menos, anualmente a todos os colaboradores, designadamente aquando da admissão de novos colaboradores;
- Preparar os colaboradores para situações de emergência, realizando simulacros ao longo do ano com a colaboração entidades externas, nomeadamente os Bombeiros Voluntários de Oliveira de Azeméis;
- Alterar o sistema de alerta verbal em situações de emergência para um sistema de alerta sonoro geral, utilizando o sistema sonoro já instalado na ERPI e Residencial e adquirindo microfone para o posto;
- Realizar testes periódicos e manutenção geral preventiva anual;
- Realizar a auditoria (de 4 em 4 anos) com a Autoridade Nacional de Proteção Civil.

Todas as ações apresentadas farão parte do Programa Anual da Qualidade, dos Objetivos da Qualidade e do Sistema de Controlo Interno, pretendendo-se que as mesmas, em 2024, promovam a interação e o envolvimento de todos os intervenientes em prol da melhoria do bem-estar e da satisfação dos utentes.

9. PROJETOS DIVERSOS

9.1 Programa de Emergência Alimentar (PEA) – Cantina Social

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

Desde outubro de 2017 houve uma diminuição gradual do número de refeições por imposição do referido Instituto, em consequência da implementação do Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas (POAPMC), mais vocacionado para a distribuição de géneros alimentares do que de

refeições confecionadas, chegando-se ao mínimo de 11 refeições/dia. Todavia, a partir de abril de 2020, face ao contexto da pandemia, o número de refeições diárias aumentou para 29, número que está protocolado com a Segurança Social até final do corrente ano de 2023.

Tendo em conta toda a conjuntura que se vive, as necessidades alimentares cada vez são mais evidentes e, por isso, temos esperança na continuidade do Programa em 2024 e em que o número de refeições diárias não seja diminuído.

Ainda no âmbito alimentar, embora num enquadramento muito diverso, é propósito da Instituição voltar a oferecer, em 2024, uma **Ceia de Natal** nas nossas Instalações aos utentes desta resposta social, bem como dos da EID "Soltar Amarras" e do SAAS, esperando-se abranger nessa iniciativa um universo de umas 50 pessoas.

9.2 Banco de Recursos e de Produtos de Apoio

Em 2024 continuaremos a recolher junto de empresas e de particulares, a catalogar e a armazenar, para atribuir aos oliveirenses deles necessitados, produtos alimentares, vestuário, produtos de higiene pessoal e habitacional, brinquedos, utensílios e artigos domésticos, artigos de puericultura e mobiliário, sendo o número de pessoas a beneficiar naturalmente indeterminado.

Também continuaremos a ceder temporariamente a quem deles precisar, entre outros produtos de apoio, andarilhos, cadeiras de rodas, bengalas, camas articuladas, etc. que já temos e/ou iremos angariando ao longo do ano de 2024.

9.3 Voluntariado

Continuará a ser nosso propósito, em 2024, promover a prática do Voluntariado na Instituição, também aqui levando a cabo a missão da Misericórdia de apoiar "aqueles/as que têm mais dificuldades a nível pessoal, familiar, social, profissional e financeiro, procurando, por um lado, prevenir as situações de exclusão social e, por outro, promover a integração social dos grupos mais desfavorecidos através de ações dirigidas ao individuo ou ao grupo tendentes a garantir a autonomia e o protagonismo social desses grupos" (Regulamento Interno do Voluntariado da SCMOA, pág. 3).

Assim, o Serviço de Voluntariado, sob a designação de "**bemmequer**", pretende ser uma resposta organizada que satisfaça as necessidades institucionais e da comunidade, privilegiando um trabalho em rede com as entidades que promovem o desenvolvimento do voluntariado local.

Em 2024 continuaremos a incentivar as pessoas da comunidade que, de forma livre, desinteressada e responsável, se disponibilizem para, em função das suas aptidões naturais e da sua formação profissional ou outra, colaborar nas diversas facetas da vida da Santa Casa e fazer a diferença na vida de alguém.

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

Com base neste espirito, perspetivamos para 2024 a concretização de ações que vão dar continuidade ao trabalho desenvolvido pelo **bemmequer** numa perspetiva de crescimento e aperfeiçoamento da ação do departamento.

As atividades a desenvolver enquadrar-se-ão nos seguintes oito eixos:

1. **Afirmação do papel do Voluntariado na instituição e na comunidade:**
   - Divulgação do **bemmequer** e realização de ações de sensibilização e informação sobre o Voluntariado dirigidas a todos os elementos da organização, entidades parceiras, IPSS, escolas e comunidade em geral;
   - Envio de e-mails de sensibilização sobre as mais valias do trabalho voluntário;
   - Identificação das necessidades de voluntariado nas respostas sociais/serviços da Instituição e na comunidade oliveirense, através de diferentes meios de comunicação (e-mail e redes sociais, entre outros);
   - Criação de oportunidades de voluntariado destinadas à comunidade em geral;
   - Dinamização de iniciativas que promovam o voluntariado inclusivo.

2. **Implementação de instrumentos de suporte para o planeamento, organização e operacionalização de ações inerentes à gestão e dinâmica do Voluntariado:**
   - Atualização da base de dados dos voluntários para permitir introduzir, aceder e gerir a informação relativa aos mesmos, agilizando, assim, o processo de recrutamento;
   - Criação de mais documentos de suporte imprescindíveis na gestão do serviço e nas ações de voluntariado.

3. **Definição das funções dos Voluntários**
   - Criação/Implementação do documento "Perfil de Posto" para efeitos de divulgação/recrutamento de voluntários para necessidades identificadas e encaminhadas pelas respostas sociais / serviços da instituição e comunidade em geral.

4. **Recrutamento de voluntários para necessidades/problemas identificados**
   - Criação de outdoors apelativos para divulgação das ações de Voluntariado;
   - Realização de campanhas de recrutamento de voluntários com perfil adequado às oportunidades de voluntariado;
   - Continuidade do recrutamento de voluntários/as para as iniciativas "2 Dedos de Conversa", "Restruturart" e Campanhas de Recolha de Alimentos, entre outras.

5. **Seleção**
   - Clarificação dos instrumentos e critérios de seleção dos voluntários de acordo com as diferentes necessidades e funções.

6. **Preparação dos Voluntários**
   - Definição de um plano de formação (inicial, específica e contínua) para abordar assuntos e/ou temas de interesse e importância para o desenvolvimento e aperfeiçoamento do trabalho voluntário;
   - Continuação da dinamização das ações que se encontram a decorrer.

7. **Desenvolvimento de uma estratégia de acompanhamento e reconhecimento do voluntário (supervisão / acompanhamento)**
   - Utilização de aplicativo que facilite a comunicação e acompanhamento dos voluntários (grupo restrito Whatsapp);
   - Realização de reuniões online/presenciais com os voluntários para acompanhamento e avaliação das ações desenvolvidas;
   - Realização de Cerimónia de Reconhecimento no Dia Internacional do Voluntariado;
   - Partilha de mensagens motivacionais com recurso a aplicativo informático;
   - Inclusão dos voluntários nas atividades promovidas pelo Projeto "Gerir para Igualdade";
   - Continuação da supervisão/acompanhamento dos voluntários das iniciativa a decorrer: "2 Dedos de Conversa", "Restruturart", " Memórias num Flash" e "Sempre à Mão";
   - Realização de encontros semestrais que promovam a partilha de experiências e o convívio entre os voluntários (3º Encontro de Voluntários – Caminhada Cultural);
   - Divulgação de vídeos nas redes sociais sobre as ações de voluntariado e respetivos voluntários.

8. **Avaliação (Impacto / Resultados)**
   - Criação de instrumentos de apoio adequados ao tipo de ações a desenvolver e aos resultados esperados e aplicação de instrumentos de avaliação;
   - Definição da periodicidade da avaliação do impacto da ação.

9.4 "GERIR PARA A IGUALDADE"

O Projeto "Gerir para a Igualdade" é fruto de uma candidatura ao POPH elaborada pela AIDA (Associação Industrial do Distrito de Aveiro) e tem como objetivo principal a adoção, por parte da nossa Instituição, de modelos de gestão conducentes à concretização do conceito de igualdade de género, através da implementação de medidas não discriminatórias entre homens e mulheres nas diversas áreas, bem como a conciliação da vida profissional, pessoal e familiar dos colaboradores.

Este projeto iniciou-se no ano de 2011 e pretendemos, em 2024, dar continuidade às atividades desenvolvidas anteriormente, acrescentando outras da mesma índole, umas e outras elencadas na tabela que segue:

Meses	Dias previstos	Designação da atividade	Breve descrição
Janeiro	4 e 5	Cantar os Reis	Realizar, à noite, o tradicional Cantar os Reis, com músicas alusivas, reunindo o grupo de colaboradores inscritos e percorrendo as ruas de Oliveira de Azeméis.
Fevereiro	8	Feirinha dos Afetos	Disponibilizar artigos relacionados com a época em apreço, a fim de angariarmos fundos para a organização de iniciativas em benefício de todos os colaboradores.
	14	Almoço dos Afetos	Proporcionar um almoço diferente aos colaboradores e a todos os que quiserem participar, comemorando e sinalizando o dia de S. Valentim.
Março	8	Dia da Mulher	Sortear um brushing e uma maquilhagem pelas colaboradoras. Presentear todas as mulheres da Instituição e incentivar os colaboradores a, nesse dia, presentearem uma mulher.
	28	Páscoa para Todos	Oferta de lembrança aos colaboradores relacionada com a época festiva.
Abril	2	Almoço "Parece mentira, mas é verdade"	Realizar um almoço para angariação de fundos para benefício dos colaboradores e, em simultâneo, proporcionar um momento de convívio entre os participantes com a criação de um mural em que cada um poderá escrever uma mentira. Nesse dia, será sorteado um prémio pela mentira mais original.
Maio	A definir	Mercado à Moda Antiga	Participação na iniciativa organizada pela Câmara Municipal de Oliveira de Azeméis, dando, assim, visibilidade ao Grupo "Gerir para a Igualdade" e à própria Santa Casa na comunidade oliveirense.
Junho	1 e 8	Passeio anual dos colaboradores	Proporcionar a todos os colaboradores um passeio de lazer e convívio.
Julho	A definir	Confeção de lanches	Confeção de bolos, crepes, panquecas, gelados, etc. para angariação de fundos para a realização de atividades e outras iniciativas para benefício dos colaboradores.
Agosto			
Setembro	A definir	Noite Branca	Participação na iniciativa organizada pela Câmara Municipal de Oliveira de Azeméis, assim tornando visível o Grupo "Gerir para a Igualdade" e a própria Instituição.
	28	Leilão à Moda Antiga	Angariar (empresas, lojas e particulares) donativos em espécie (vestuário, calçado, animais vivos, cabazes, etc.) e realizar um leilão típico de antigamente.
Outubro	A definir	Sabores de Outono	Disponibilização de produtos alimentares outonais, como regueifa, pão com chouriço, compotas, produtos hortícolas, vinhos, marmelada, etc. para angariação de fundos.
Novembro	A definir	Almoço de S. Martinho	Realizar um almoço típico de comemoração do S. Martinho, com a tradicional fogueira, castanha e jeropiga.
Dezembro	A definir	Festa de Natal	Atuação do Grupo do Gerir e demais colaboradores na Festa de Natal da Instituição organizada pelo setor da Animação Sociocultural da Instituição.
	A definir	Feirinha de Natal	Disponibilizar artigos relacionados com a época festiva, angariando fundos para a organização de iniciativas diversas.
	A definir	É Natal para Todos	Oferta de natal a todos os colaboradores.

Para além das atividades apresentadas por mês, estão ainda previstas outras ações:

- Prosseguir com a celebração de acordos com empresas e serviços para permitir aos trabalhadores o acesso a vantagens específicas (benefícios económicos) na aquisição dos respetivos produtos e serviços;
- Sorteio de rifas antes da Páscoa e antes do Natal;
- Colaborar na organização do Jantar de Natal para todos os colaboradores e dirigentes;
- Disponibilizar aulas de Ginástica para os colaboradores em 2 dias por semana;
- Disponibilizar sessões de Fisioterapia para os colaboradores uma vez por semana, mediante marcação;
- Continuar a colaborar com os diversos serviços e setores da Instituição no sentido de melhorar as condições da prestação do trabalho dos colaboradores e a qualidade dos serviços prestados aos utentes.

10. CULTO

Em 2024, dar-se-á cumprimento ao Compromisso também na parte referente à atividade espiritual e religiosa (artº.4º), embora a não existência de um capelão privativo dificulte essa tarefa, pese embora toda a boa vontade do pároco e dos diáconos e também dos leigos que com eles colaboram na paróquia.

Assim, no primeiro trimestre do ano, promoveremos a celebração de uma missa de sufrágio pelos irmãos, funcionários e beneméritos falecidos no ano anterior.

Celebraremos também o dia da Padroeira das Santas Casas da Misericórdia, a 31 de maio, dia da festa litúrgica da Visitação de Nossa Senhora, eventualmente participando numa iniciativa do Secretariado Regional de Aveiro que reunirá todas as Misericórdias do Distrito.

Em agosto a Instituição associar-se-á, como habitualmente, às celebrações em honra de Nossa Senhora de La-Salette, participando na Procissão do Triunfo, ficando aqui um apelo aos Irmãos para que se disponibilizem para essa participação.

Em 26 de outubro celebraremos, como sempre temos feito, o aniversário da Santa Casa, neste caso o 133º, assinalando-se, na parte religiosa dessa comemoração, a celebração de uma missa de sufrágio pelos fundadores e por todos quantos a serviram ao longo destes 133 anos.

11. COMUNICAÇÃO E IMAGEM

É fundamental para o futuro da nossa Instituição que a comunidade a conheça e, se possível, tenha dela uma boa imagem, pois só assim poderemos contar com a sua ajuda. E uma das formas de o conseguir é revelar ao público, interno e externo, todas as atividades que se realizam aqui e os projetos que há para o futuro, apostando numa comunicação fácil e prática. Desta forma, informar continuará a ser uma prioridade em 2024, o que deverá ser feito através dos seguintes meios:

11.1 Boletim

O boletim da Instituição deverá ser, em 2024, um meio privilegiado de divulgação de informações relativas às atividades e eventos da Instituição, mas também uma forma de dar a conhecer melhor os setores e os serviços desta Santa Casa. Procurar-se-á que cumpra também o seu papel formativo através da inclusão de matérias que concorram para essa finalidade.

11.2 Página da Internet

O "sítio" da Misericórdia será também um sistema dinâmico de divulgação da História, dos serviços e das atividades da Santa Casa, permitindo aos cibernautas aceder facilmente a informação útil relativa à Instituição e aos eventos promovidos por ela. Em 2024 continuará a aposta na melhoria da sua apresentação/imagem e na atualização dos conteúdos, embora a tarefa não seja fácil, sobretudo se se continuar a trabalhar exclusivamente com a chamada "prata da casa", já absorvida pelas suas tarefas diárias.

11.3 Facebook

A Misericórdia aposta também nas redes sociais para obter uma maior adesão do público às suas iniciativas e colher o "feedback" dos cibernautas. Nessa medida, o Facebook continuará em 2024 a ser utilizado como um suporte de comunicação, comprometendo-nos a estarmos atentos às críticas construtivas no sentido da sua melhoria.

11.4 Comunicação Social Local

Um bom e sadio relacionamento com a comunicação social local deverá continuar a ser em 2024 uma prioridade, pelo que continuaremos a apostar no envio de notas e comunicados à imprensa e rádio que permitam aos respetivos colaboradores tratar, e com acerto, os assuntos relacionados com a nossa Instituição. De resto, estaremos sempre recetivos aos mesmos nas nossas instalações e iniciativas, prestando-lhe a colaboração que tiverem por necessária!

11.5 Arquivo Fotográfico/ Vídeo

Dada a importância do registo dos eventos, não só para divulgação, mas também como forma de manter testemunhos para a posteridade no que diz respeito à história da Instituição, prosseguir-se-á o trabalho de recolha e catalogação de imagens para arquivo, podendo contar-se, em 2024, com um voluntário para aquela recolha.

12. RELAÇÕES COM OUTRAS INSTITUIÇÕES

Em 2024 a Instituição manterá o bom relacionamento que tem vindo a ter ao longo dos anos não só com a União das Misericórdias e as demais Misericórdias, sobretudo as do distrito de Aveiro congregadas no Secretariado Regional, mas também com todas as instituições de solidariedade social, principalmente as do nosso concelho.

Mais especificamente, continuará a Misericórdia a desempenhar o seu papel na gestão da Fundação Manuel Brandão, bem como no Núcleo Executivo da Rede Social Concelhia, esperando-se que a colaboração com a Câmara Municipal continue, como até aqui tem acontecido, muito para além do envolvimento naquela Rede, na Comissão Municipal de Proteção Civil, na Equipa para a Igualdade na Vida Local e no Conselho Municipal da Saúde.

Também a colaboração com a Segurança Social, através do Centro Distrital de Aveiro do Instituto da Segurança Social, deverá merecer sempre o maior empenho, já que se trata do mais importante parceiro da Instituição. Nesse aspeto, cabe referir, como se disse atrás, que não sabemos ainda se o Programa de Emergência Alimentar – Cantinas Sociais continuará em 2024, devendo a Santa Casa prosseguir, ainda que noutros moldes, com a Cantina Social caso o governo decida não prolongar a vigência daquele Programa para além do corrente ano e se verifique que a sua continuação é indispensável.

A colaboração com alguns estabelecimentos de ensino secundário, designadamente o Agrupamento de Escolas Soares de Basto (com o qual mantemos uma parceria para o funcionamento de um ATL nas respetivas instalações), e superior, designadamente a Escola Superior de Saúde Norte da Cruz Vermelha Portuguesa, e também a Universidade de Aveiro e a Escola Superior de Educação de Coimbra, no âmbito da formação dos seus alunos em contexto de trabalho, continuará a ser para nós uma prioridade, o mesmo podendo dizer-se da colaboração com a A. H. Bombeiros Voluntários de Oliveira de Azeméis, com a Comissão de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ), os Tribunais e a Direção-Geral de Reinserção Social e dos Serviços Prisionais, estes no que concerne ao cumprimento, na Instituição, de injunções e de medidas punitivas, designadamente de trabalho a favor da comunidade, decretadas pelos tribunais relativamente a alguns arguidos.

Numa outra vertente, no âmbito do Projeto "Gerir para a Igualdade", a nossa Santa Casa continuará em 2024 a estabelecer acordos e parcerias com empresas/serviços de variados setores – saúde, medicina dentária, nutrição, recreio e lazer, reparação de automóveis, estética, etc. – tendo em vista o benefício dos colaboradores e utentes da Instituição e a sua satisfação e bem-estar.

13. CONCLUSÃO

Este é, pois, em traços gerais, o conjunto de atividades e iniciativas que a Mesa Administrativa pensa que a nossa Santa Casa da Misericórdia deve levar a cabo em 2024, não significando isso que outras não venham a ser implementadas, se as circunstâncias assim o exigirem ou aconselharem.

É óbvio que, para realizar o que propomos, sobretudo em termos de prosseguir com as obras enunciadas e outras de melhoria das instalações e respetivo apetrechamento é indispensável a boa vontade e o empenho de todos, a começar pelos técnicos e demais funcionários da Instituição, a quem, aqui, mais uma vez, fazemos um apelo – que não temos dúvidas de que será correspondido pela grande maioria – no sentido da sua atuação empenhada, competente e profissional, pese embora continuarmos a não poder retribuí-los na justa medida em que essa grande maioria o merecia. Mas também neste campo, como dissemos no início, haverá alterações decorrentes da atualização da Remuneração Mínima Garantida e também das Tabelas Salariais aplicáveis aos trabalhadores não abrangidos por aquela atualização.

Também os Irmãos não devem ficar indiferentes perante estes desafios, deixando-se aqui um apelo para que se interessem a sério pela vida da Instituição e, na medida das suas possibilidades, sejam generosos com ela, esperando-se que em 2024 se opere uma viragem no sentido do empenhamento e da colaboração de todos – diríamos mesmo de todos os Oliveirenses - para o fortalecimento desta Santa Casa da Misericórdia de Oliveira de Azeméis e, sobretudo, para o cumprimento dos seus objetivos solidários.

De facto, seria muito bom que não se lembrassem da Instituição apenas quando precisam dela. Porque ela está cá todos os dias, 24h por dia, para, dentro das suas limitadas possibilidades, servir todos os que precisam.

Oliveira de Azeméis, 15 de novembro de 2023

A Mesa Administrativa