

# Relatório de avaliação pela Gestão 2021

(Revisão pela gestão, relatório de atividades, relatório do plano  
estratégico)

ASSOCIAÇÃO CULTURAL  
RECREATIVA E SOCIAL DE  
SAMUEL



# Índice

1.	Enquadramento.....	3
2.	Índice de siglas.....	4
3.	A organização .....	5
4.	Princípios de ação.....	6
5.	Contextualização das políticas da organização .....	7
6.	Oferta de serviços.....	8
7.	Destaques .....	10
8.	Operacionalização dos objetivos estratégicos .....	11
9.	Desempenho operacional dos departamentos/serviços.....	12
10.	Desempenho estratégico .....	29
11.	Monitorização, avaliação e melhoria contínua .....	30
12.	Demonstrações financeiras.....	<b>Erro! Marcador não definido.</b>

# 1. Enquadramento

O Relatório de Avaliação pela Gestão da Associação Cultural Recreativa e Social de Samuel tem como objetivo apresentar as atividades que foram desenvolvidas face ao que tinha sido previsto no Plano de Atividades e Orçamento para o ano 2021, sendo realizada em simultâneo a revisão pela gestão, o relatório de atividades e do plano estratégico e a prestação de contas do exercício de 2021.

A apresentação do Relatório de Avaliação pela Gestão assume particular importância na existência de qualquer organização. É neste momento que, em Assembleia Geral, a Direção apresenta os resultados do exercício e se dá conta daqueles que foram os grandes desafios a que a entidade esteve exposta e o modo como a gestão respondeu.

Neste documento, são apresentados os resultados e comentados os indicadores que traduzem a realização dos principais domínios de atuação desta Instituição, caracterizando-se também os recursos financeiros e humanos que deram suporte à sua atividade.

O ano de 2021 foi um ano completamente atípico para todos os setores e para toda a população mundial, uma vez que se manteve o estado de pandemia por COVID-19, já decretado em 2020. Esta pandemia gerou uma crise económica sem precedentes num curto espaço de tempo, afetando todos os setores de atividade e agravando as desigualdades sociais, tendo sido as IPSS's o suporte e o apoio das pessoas mais vulneráveis, e feito um esforço maior que o possível para proteger os seus utentes. No meio desta pandemia, as IPSS quase que se adaptavam diariamente a todas as orientações que iam surgindo da Direção Geral da Saúde e das entidades de Tutela para cumprir as medidas de combate e prevenção do contágio por Covid-19. Foi ainda um ano em que os apoios do estado proliferaram e foram basilares para poder equilibrar o funcionamento das Instituições, nomeadamente em medidas de contratação de Recursos Humanos, de apoio na aquisição de equipamento de proteção e desinfeção, apoio na suspensão de serviços e respostas sociais.,

## 2. Índice de siglas

ABMG – Águas do Baixo Mondego e Gândara  
ACRSS – Associação Cultural Recreativa e Social de Samuel  
ADESTA – Associação de Desenvolvimento Social, Cultural e Desportiva da Freguesia de Tapéus  
AP – Ana Pedrosa  
AVAC - Aquecimento, Ventilação e Ar Condicionado  
CAFAP – Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental  
CATL – Centro de Atividades de Tempos Livres  
COVID-19 – Coronavirus Disease (Doença por Coronavírus)  
CS – Clara Santos  
DGERT – Direção Geral do Emprego e das Relações de Trabalho  
DGS – Direção Geral da Saúde  
ECL – Equipa de Coordenação Local  
ERPI – Estrutura Residencial para Pessoas Idosas  
GES – Grupo Etnográfico de Samuel  
GNR – Guarda Nacional Republicana  
GS – Gracília Silva  
HACCP – Hazard Analysis and Critical Control Points (Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle)  
IEFP – Instituto de Emprego e Formação Profissional  
LC – Lucinda Campos  
MAREESS - Medida de Apoio ao Reforço de Emergência de Equipamentos Sociais e de Saúde  
MG – Margarida Gante  
OMS – Organização Mundial de Saúde  
PC – Paula Cachulo  
SAD – Serviço de Apoio Domiciliário  
SARS-CoV-2 - Severe Acute Respiratory Syndrome (Síndrome Respiratória Aguda Grave) – Coronavírus – 2  
SATT – Serviços de Assessoria Técnica aos Tribunais  
SC – Susana Caeiro  
SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade  
SN – Sílvia Neves  
TFMC – Tribunal de Família e Menores de Coimbra  
UCC – Unidade de Cuidados Continuados

### 3. A organização

A Associação Cultural Recreativa e Social de Samuel é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, reconhecida como pessoa coletiva de utilidade pública, fundada em 1982. Situa-se na freguesia de Samuel, no lugar de Coles de Samuel.

A Associação tem como objetivos principais:

- a) Apoio à infância e juventude, incluindo as crianças e jovens em perigo;
- b) Apoio à família;
- c) Apoio às pessoas idosas;
- d) Apoio às pessoas com deficiência e incapacidade;
- e) Apoio à integração social e comunitária;
- f) Proteção social dos cidadãos nas eventualidades da doença, velhice, invalidez e morte, bem como em todas as situações de falta ou diminuição de meios de subsistência ou de capacidade para o trabalho;
- g) Prevenção, promoção e proteção da saúde, nomeadamente através da prestação de cuidados de medicina preventiva, curativa e de reabilitação e assistência medicamentosa;
- h) Educação e formação profissional dos cidadãos;
- i) Resolução dos problemas habitacionais das populações;
- j) Outras respostas sociais não incluídas nas alíneas anteriores, desde que contribuam para a efetivação dos direitos sociais dos cidadãos.

Secundariamente, a Associação propõe-se desenvolver os seguintes objetivos:

- a) Promoção cultural, recreativa e desportiva;
- b) Promoção da integração europeia e desenvolvimento de relações internacionais;
- c) Promoção da igualdade de género e de oportunidades.

## 4. Princípios de ação

### Missão

Promover a integração social, comunitária e europeia dos cidadãos, pela prestação de serviços de apoio à infância, proteção na saúde e velhice, qualificação dos ativos e promoção de iniciativas de índole cultural, recreativa e desportiva.

### Visão

Ser pioneira e inovadora no desenvolvimento de equipamentos e serviços de excelência, de forma sustentada, contribuindo para a plena integração social e económica da comunidade.

### Valores

- **Orientação para o Cliente/Utente**  
Empenhamo-nos na satisfação dos nossos clientes e das suas necessidades.
- **Princípios de Igualdade, Justiça, Solidariedade e Democracia**  
Reconhecemos que as pessoas são o pilar desta Associação. Valorizamos a diversidade, porque dela nasce a força e orgulhamo-nos por ter uma história onde o respeito e a dignidade das pessoas estão presentes.
- **Motivação e empenhamento dos colaboradores**  
Valorizamos a realização pessoal e profissional dos colaboradores como forma de promover o seu empenhamento e motivação.
- **Inovação e Criatividade**  
A Inovação é a chave para o nosso crescimento, diferenciação e sucesso.
- **Ambiente e Desenvolvimento Sustentável**  
Reconhecemos a importância do meio ambiente, do qual fazemos parte e dependemos. Garantimos e promovemos um desenvolvimento estável e equilibrado impulsionador de uma melhor qualidade de vida para as gerações presentes e futuras.

## 5. Contextualização das políticas da organização

### **Política da Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde**

Assumimos como objetivo principal, conseguir e manter uma reputação de liderança na qualidade dos nossos serviços, procurando atingir a satisfação dos clientes e objetivando a melhoria contínua do SGQ e do desempenho ambiental, visando a prevenção da poluição e a utilização sustentável dos recursos ambientais.

Sendo os nossos colaboradores uma peça fundamental para um serviço de eficiência e eficácia, a eles deve ser dado todo o apoio necessário para a concretização deste compromisso, garantindo a sua formação e mantendo um ambiente de trabalho seguro e salubre, de modo a favorecer a sua saúde e evitar acidentes de trabalho.

## 6. Oferta de serviços

A ACRSS disponibiliza aos seus clientes os seguintes serviços:

### **Creche**

A Creche é destinada a acolher crianças de idades compreendidas entre os 3 e os 36 meses, durante o período diário correspondente ao trabalho dos pais, cabendo ao Educador e aos prestadores de cuidados, em estreita articulação com a família, um papel fundamental: o de apoiar o desenvolvimento de competências básicas e o ritmo de pertença e de relação positiva com os outros. Esta Creche tem capacidade para acolher 35 crianças, repartidas por três salas consoante a sua idade e desenvolvimento.

### **Jardim de Infância**

A resposta social de Jardim de Infância, com capacidade para 50 crianças, é um serviço vocacionado para o desenvolvimento da criança entre os 3 anos e a idade de entrada no 1º ciclo, proporcionando-lhes atividades educativas e de apoio à família.

### **Centro de Atividades de Tempos Livres**

O Centro de Atividades de Tempos Livres (CATL) da Associação Cultural Recreativa e Social de Samuel desenvolve atividades nas extensões de horário e interrupções letivas para crianças dos 6 aos 13 anos. A sua capacidade está definida para 60 crianças.

### **Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental**

Serviço de apoio especializado às famílias com crianças e jovens, vocacionado para a prevenção e reparação de situações de risco psicossocial mediante o desenvolvimento de competências parentais, pessoais e sociais das famílias.

### **Centro de Dia**

O Centro de Dia é uma resposta social que consiste na prestação de um conjunto de serviços que contribuem para a manutenção dos clientes no meio sócio-familiar. Este Centro de Dia tem capacidade e frequência para 30 utentes.

### **Serviço de Apoio Domiciliário**

O Serviço de Apoio Domiciliário conta com uma capacidade de 70 utentes. Esta é uma resposta que consiste na prestação de cuidados individualizados no domicílio, a idosos ou dependentes quando, por motivo de doença, deficiência ou outros impedimentos, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as suas atividades da vida diária.

### **Centro de Convívio**

O Centro de Convívio que conta com uma capacidade para 50 utentes promove atividades sócio recreativas e culturais organizadas e dinamizadas para e pelo idoso da freguesia de Samuel.

### **Estrutura Residencial para Pessoas Idosas**

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI) possui capacidade para 18 residentes e funciona desde agosto de 2014 e presta os seguintes serviços e atividades: alojamento em quarto duplo ou individual, alimentação, cuidados de higiene pessoal, tratamento de roupa, cuidados de enfermagem, administração de fármacos, apoio psicossocial e cuidados de imagem.

### **Unidade de Cuidados Continuados de Longa Duração e Manutenção**

A Unidade de Cuidados Continuados Integrados de Longa Duração e Manutenção da Associação de Samuel é uma unidade de internamento, de caráter temporário ou permanente, para prestar apoio social e cuidados de saúde de manutenção a pessoas com doenças ou processos crónicos, com diferentes níveis de dependência e que não reúnam condições para serem cuidadas no domicílio. A Unidade iniciou atividade em outubro de 2016, com acordo de cooperação para 20 doentes.

### **Samuel Multisserviços**

Atualmente desenvolve serviços prestados nas instalações da ACRSS que se prendem com a lavagem e secagem de roupa, engomadoria e arranjos de costura e, no exterior, prestam-se serviços de limpeza em qualquer espaço residencial ou comercial, engomadoria de roupa e manutenção de espaços verdes e trabalhos agrícolas. Estes serviços são destinados à comunidade em geral.

### **Cultura, Recreio e Desporto**

No âmbito cultural, tem um Grupo de Folclore e Etnografia, o Grupo Etnográfico de Samuel, que se dedica ao estudo etnográfico da região, sendo membro da Federação do Folclore Português.

Tem também a funcionar uma Escola de Música, frequentada, sobretudo por crianças e jovens da comunidade.

A nível desportivo possui um Polidesportivo aberto à comunidade e aulas de hip-hop. Apoia logisticamente o Clube de Motards local “Diabos de Samuel”.

Tem, ainda, aberta à comunidade uma Biblioteca com um espólio bibliográfico de cerca de 1800 títulos, disponibilizando serviços de leitura e empréstimo domiciliário.

### **Relações Internacionais**

A freguesia de Samuel é o representante português na Carta da Europa, que foi criada em Cissé (França) em 1989, decorrente da vontade de doze comunidades rurais pertencentes a cada um dos países da então Comunidade.

Os objetivos da Carta da Europa passam pela participação ativa de Comunidades Rurais dos países signatários no estabelecimento de ligações sólidas, troca de experiências e realização de atividades em áreas como o Ambiente, Solidariedade, Turismo Rural entre outras.

## 7. Destaques

Como destaques principais no decurso do ano de 2021, temos:

- Surto por COVID-19, nas respostas de internamento ERPI e UCC em janeiro de 2021;
- Lay-off das respostas sociais da infância (Creche, Pré-escolar e CATL) no período de 22-01-2021 a 12-03-2021;
- Aumento dos apoios do estado no âmbito do combate à pandemia por COVID-19: Lay off, medidas IEFP – MAREESS, Adaptar Social +;
- Aquisição de duas viaturas ligeiras de 9 lugares com o apoio do Fundo de Socorro Social;
- Aprovação da candidatura ao programa ERASMUS+ na modalidade KA122-ADU – projetos de curto prazo para a mobilidade de pessoas na educação de adultos.

## 8. Operacionalização dos objetivos estratégicos

### Objetivo estratégico 1

- Prover a Associação Cultural Recreativa e Social de Samuel de meios financeiros suficientes para viabilizar a recuperação da mesma.

### Objetivos operacionais

- Controlo e contenção de custos;
- Cumprir o plano de pagamentos previstos;
- Redução do quadro de pessoal.

Indicador	Meta	Resultado
Libertação de cash flow	288 650 €	324 464,65€
Produtividade da mão-de-obra (receitas/nº trabalhadores)	25 152€	27 130,14€
Taxa absentismo	≤3%	7,04%

## 9. Desempenho operacional dos departamentos/serviços

O desempenho operacional dos departamentos/serviços será medido pelos processos definidos no Sistema de Gestão da Qualidade:

### P01 – Gestão estratégica

Indicador	Meta	Realizado	Taxa de execução
Grau de cumprimento do Plano Especial de Revitalização	100%	100%	100%

### Parcerias

Ações planeadas	Responsável (eis)	Realizado		Análise e justificação dos desvios	Medidas corretivas e/ou melhorias a implementar
		Sim	Não		
<b>Parcerias com a Câmara Municipal de Soure</b>					
Continuação da Parceria no Conselho Local de Ação Social do concelho de Soure, Rede Social	Direção	X			
Continuação da Parceria no Núcleo Local de Inserção de Soure	Técnica de serviço social	X			
Acompanhamento dos beneficiários do Rendimento Social de Inserção da freguesia de Samuel	Técnica de serviço social	X			
Acompanhamento das Atividades de Enriquecimento Curricular	Técnica de serviço social	X			

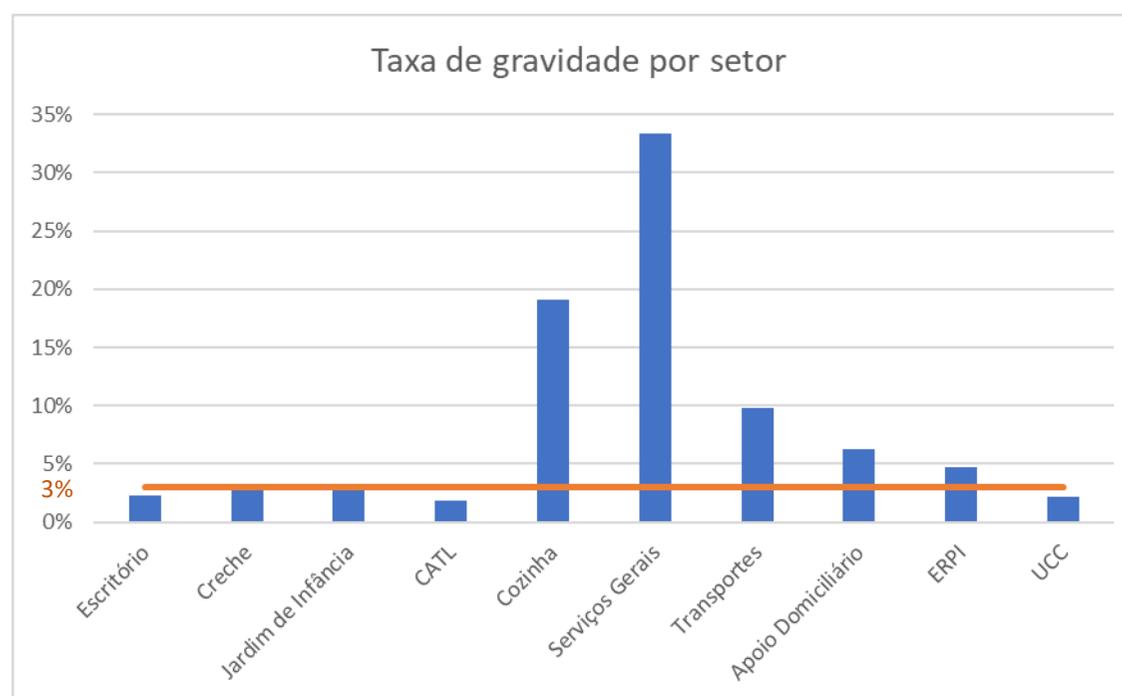
### Relações Internacionais

Devido ao estado de pandemia por COVID-19 não existem atividades programadas para 2021 no âmbito do Projeto “Carta da Europa”.

**P02 – Recursos Humanos**

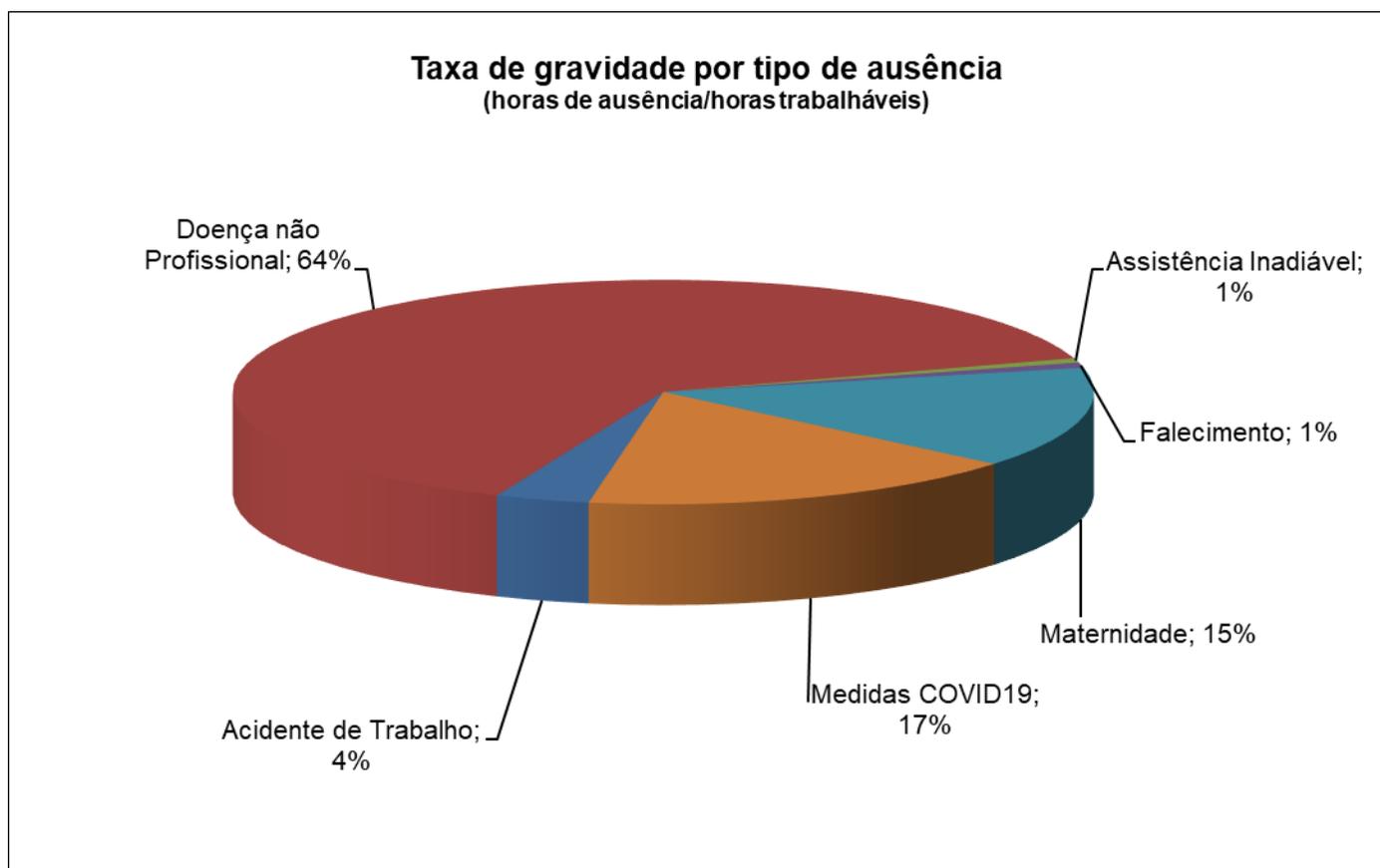
Indicador	Meta	Realizado	Taxa de execução
Taxa de absentismo	≤3%	7,04%	---
Produtividade da mão-de-obra (receitas/nº trabalhadores)	25 152€	27 130,14€	---

A média de taxa de absentismo para todos os serviços encontra-se em 7,04%. Este resultado ultrapassou em muito o valor definido na meta para 2021 pela questão das ausências relativas às regras de confinamento impostas pelo Governo devido à pandemia por COVID-19, nomeadamente das faltas por assistência a menores de 12 anos que passaram a ter aulas em regime on-line e também, em maior percentagem, por doenças não profissionais nomeadamente por doenças prolongadas.



O gráfico acima mostra a taxa de absentismo por setores. A linha vermelha representa a meta estabelecida para 2021. Pode-se verificar que os setores que ultrapassaram em larga escala a meta definida são a Cozinha e Serviços Gerais. Estes resultados neste dois setores estão fortemente influenciados pela ausência prolongada de duas colaboradoras que se mantiveram de baixa médica durante o ano de 2021.

Com uma taxa de absentismo superior à meta definida para 2021 temos também o setor dos Transportes, Serviço de Apoio Domiciliário e ERPI, mas com uma taxa mais reduzida. Estes resultados sustentam-se na ausência de trabalhadoras por baixa médica de média duração.



Relativamente aos motivos de ausência verifica-se, pelo gráfico acima, que a maioria das faltas são devidas a Doenças Não Profissionais (64%), seguido de ausências devido às Medidas COVID-19 (17%) onde se encontram todas as faltas relacionadas, em específico, com a doença e Ausências por Maternidade (15%). As ausências por Acidentes de Trabalho representam 4% do total das ausências.

**Projetos de Emprego**

Ações planeadas	Responsável (eis)	Realizado		Análise e justificação dos desvios	Medidas corretivas e/ou melhorias a implementar
		Sim	Não		
Contratos de Emprego – Inserção e Contratos de Emprego – Inserção +	MG CS	X			
Estágios Profissionais	MG CS		X	Durante o ano de 2021, devido ao estado de pandemia não se realizaram estágios profissionais.	
Emprego Apoiado em Mercado Aberto	MG CS	X			
Medida de Apoio ao Reforço de Emergência de Equipamentos Sociais e de Saúde (MAREESS)	MG CS	X			

No total realizaram-se, ao longo do ano de 2021, 2 projetos Emprego-Inserção+ para 2 beneficiários e 1 projeto Emprego Apoiado em Mercado Aberto, financiados pelo Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP).

Devido à pandemia causada por COVID-19 o governo lançou a Medida de Apoio ao Reforço de Emergência de Equipamentos Sociais e de Saúde (MAREESS), para apoiar as IPSS's no combate e controle da doença. Nesta medida a Instituição integrou, durante o ano 2021, 8 beneficiários.

**Higiene e segurança no trabalho**

Ações planeadas	Responsável (eis)	Realizado		Análise e justificação dos desvios	Medidas corretivas e/ou melhorias a implementar
		Sim	Não		
Consulta aos Trabalhadores sobre as condições de Higiene e Segurança no Trabalho	SC	X			
Identificação e avaliação de fatores de risco em cada setor profissional	SC	X			
Divulgação da lista anual de acidentes de trabalho de 2021	SC	X			
Simulacro de incêndio	SC	X			

Ações planeadas	Responsável (eis)	Realizado		Análise e justificação dos desvios	Medidas corretivas e/ou melhorias a implementar
		Sim	Não		
Verificação e manutenção dos equipamentos de combate a incêndio	Empresa contratada	X			
Realização de exames médicos de aptidão aos colaboradores	Empresa contratada	X			

Na área da proteção contra incêndios, foram realizadas todas as manutenções e verificações aos sistemas de deteção e combate a incêndios, nomeadamente extintores, carretéis e Sistemas de Deteção Automática de Incêndios e iluminação de emergência.

Relativamente à medicina no trabalho foram realizados exames médicos de aptidão periódicos a todos os colaboradores internos.

### P03 – Qualidade

Indicador	Meta	Realizado	Taxa de execução
Nº de não conformidades em relatórios de avaliação pela tutela	0	0	100%
Nível de avaliação da ECL (Entidade Coordenadora Local)	verde	verde	100%
Nº de reclamações	<5	1	100%

No decorrer do ano de 2021 não se registaram quaisquer reclamações no Livro de Reclamações. No entanto, foi registada uma reclamação na resposta social de Creche relacionada com a comunicação entre a Instituição e a Família. Desta reclamação resultaram algumas ações corretivas a implementar no ano letivo 2021/2022. Dos inquéritos de avaliação da satisfação apicados aos utentes das diversas respostas sociais resultaram algumas oportunidades de melhoria.

Por análise dos indicadores de medição podemos concluir que este processo é eficaz e que vai de encontro aos requisitos da instituição, clientes, colaboradores e demais parceiros.

Ações planeadas	Responsável (eis)	Realizado		Análise e justificação dos desvios	Medidas corretivas e/ou melhorias a implementar
		Sim	Não		
Revisão pela Gestão	Direção	X			
Avaliação de fornecedores de 2021	MG SC	X			
Avaliação da satisfação dos clientes das respostas sociais de infância	SC	X			

Ações planeadas	Responsável (eis)	Realizado		Análise e justificação dos desvios	Medidas corretivas e/ou melhorias a implementar
		Sim	Não		
Avaliação da satisfação dos clientes das respostas sociais de terceira idade	SC	X			
Avaliação da satisfação dos clientes das atividades de Hip-hop e escola de música	SC		X	Devido ao estado de pandemia não houve atividades de hip-hop e escola de música suficientes para poder fazer uma avaliação	
Avaliação da satisfação dos colaboradores	SC		X	Devido a todas as condicionantes inerentes à Covid-19 não foi realizada a avaliação de satisfação dos colaboradores	

A Associação de Samuel mantém desde 2008 um Sistema de Gestão da Qualidade dinâmico e atualizado, mesmo apesar de já não se encontrar certificada por uma entidade certificadora. Através deste sistema é possível aferir a qualidade dos serviços prestados, sendo um dos indicadores a satisfação geral dos utentes das diversas respostas sociais.

Durante o ano de 2021 foi realizada a avaliação de satisfação dos clientes das respostas sociais de infância através de um questionário digital. Este método não foi utilizado na avaliação da satisfação dos utentes das respostas sociais da terceira idade pela dificuldade dos utentes e das respetivas famílias em utilizar as novas tecnologias, tendo sido utilizado o método tradicional de recolha da sua satisfação.

A satisfação geral dos utentes atingiu um grau de muito satisfeitos no global das respostas sociais de infância e terceira idade, demonstrando que a Instituição vai de encontro às necessidades dos seus utentes.

#### P04 – Cultura, Recreio e Desporto

Indicador	Meta	Realizado	Taxa de execução
Grau de satisfação dos clientes hip-hop e escola de música	4	---	---
Nº de clientes de Hip-hop	40	26	65%
Nº de clientes da Escola de Música	8	14	175%
Nº de elementos do GES	50	39	78%

No ano de 2021 não foi realizada a avaliação da satisfação dos clientes de Hip-hop, Escola de Música e GES uma vez que as atividades que existiram neste âmbito foram residuais, devido ao decreto de estado de emergência por COVID-19.

Relativamente às atividades culturais, estas não foram planeadas para o ano 2021, sendo apenas realizadas atividades autorizadas pela Autoridade de Saúde tendo em consideração a evolução da pandemia no momento da realização da atividade.

Assim, a única atividade cultural e desportiva realizada em 2021 foi o Trail “Caminhos do Diabo” que foi realizada em parceria com o Grupo de Motards de Samuel, Diabos de Samuel.

Esta atividade foi realizada a 07 de novembro de 2021 e contou com a presença de 800 participantes, tendo sido planeada e executada de acordo com as orientações da DGS e com parecer favorável da Autoridade de Saúde Local.

#### P05 – Compras

Indicador	Meta	Realizado	Taxa de execução
% de fornecedores classificados com qualificação máxima	> 90 %	95%	105%

Foram avaliados os fornecedores de produtos alimentares, outros produtos e serviços enquanto prestadores de serviços. Num total de 29 fornecedores avaliados, todos fornecedores tiveram classificação de Muito Bom. Este é um ótimo indicador no sentido em que os fornecedores existentes são também parceiros da Instituição, promovendo conjuntamente a melhoria dos serviços e a sua evolução e ajudando a construir a missão da Instituição.

#### P06 – Manutenção

Indicador	Meta	Realizado	Taxa de execução
Grau de cumprimento dos planos de manutenção e de calibração	100 %	95%	95%
% de pedidos de intervenção satisfeitos	100 %	95%	95%

Ações planeadas	Responsável (eis)	Realizado		Análise e justificação dos desvios	Medidas corretivas e/ou melhorias a implementar
		Sim	Não		
Aquisição de duas viaturas novas ou usadas para substituição das viaturas de nove lugares	Direção	X			

O plano de manutenção e calibração foi quase cumprido na sua íntegra, nomeadamente em relação a equipamentos fundamentais para o funcionamento seguro das respostas sociais. Entre estes equipamentos encontram-se as instalações de gás, equipamentos de cozinha e copas, elevadores, Equipamentos de Segurança Contra Incêndios em Edifícios (extintores, carretéis e Sistemas Automáticos de Detecção de Incêndios), AVAC e equipamentos de medição e de monitorização. Apenas algumas manutenções previstas para o final do ano foram reagendadas para o início do ano seguinte devido aos condicionamentos de entrada de terceiros nas instalações da ERPI e UCC, no entanto, estas alterações não colocaram em risco o normal funcionamento dos equipamentos e estruturas.

Durante o ano de 2021 foram adquiridas 2 viaturas ligeiras de 9 lugares para substituição de 2 viaturas que existiam mas que, pela sua idade, já não poderiam fazer Transporte Coletivo de Crianças. Estas duas últimas viaturas foram vendidas.

**P07 – HACCP**

Indicador	Meta	Realizado	Taxa de execução
Nº de análises não conformes	0	1	0%

Ações planeadas	Responsável (eis)	Realizado		Análise e justificação dos desvios	Medidas corretivas e/ou melhorias a implementar
		Sim	Não		
Definição do plano analítico	Responsável da qualidade	X			
Revisão do Sistema HACCP	Direção	X			

No ano de 2021 foram realizadas análises físico-químicas e biológicas em maio e novembro, a um prato cozinhado, a uma superfície, a um utensílio e às mãos de uma manipuladora de alimentos e à água utilizada com vista a monitorizar o grau de higiene da cozinha onde são preparadas todas as refeições servidas pela Instituição. Apenas uma das análises foi considerada não conforme, cloro residual na água. O valor de cloro residual encontrava-se abaixo de 2mg/L, o que pode por em causa a desinfeção da água consumida. Este valor depende diretamente da Entidade Gestora da água, ABMG – Águas do Baixo Mondego e Gândara, que procedeu às correções necessárias, o que se veio a verificar na análise realizada posteriormente.

**P08 – Processo Cliente**

Indicador	Meta	Realizado	Taxa de execução
% de rescisões de contrato por insatisfação	0	0	100%
Nº de clientes de Creche	35	31	89%
Nº de clientes de Jardim-de-infância	50	37	74%
Nº de clientes de CATL	60	42	70%
Nº de clientes de Centro de Dia	30	18	60%
Nº de clientes de SAD	70	71	101%
Nº de clientes de Centro de Convívio	50	50	100%
Nº de clientes de ERPI	18	18	100%
Nº de utentes de UCC	20	20	100%
Nº de famílias apoiadas pelo CAFAP	40	13	32,5%

**P09 – Processo idosos e dependentes**

Indicador	Meta	Realizado	Taxa de execução
Grau de satisfação dos clientes	≥4,5	4,5	100%

Ações planeadas	Responsável (eis)	Realizado		Análise e Justificação dos Desvios	Medidas corretivas e/ou melhorias a implementar
		Sim	Não		
Centro de Dia <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fornecimento e apoio nas refeições</li> <li>• Cuidados de higiene e conforto pessoal</li> <li>• Cuidados de imagem</li> <li>• Higiene habitacional</li> <li>• Tratamento de roupa</li> <li>• Atividades de animação e socialização</li> <li>• Acompanhamento ao exterior</li> <li>• Apoio psicossocial</li> <li>• Visitas domiciliárias para avaliação dos serviços prestados e contacto direto e de acompanhamento dos clientes/família</li> </ul>	CS GS	X		Estas atividades foram domiciliadas até 05 de julho de 2021.	
SAD <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fornecimento e apoio nas refeições</li> <li>• Cuidados de higiene e conforto pessoal</li> <li>• Cuidados de imagem</li> <li>• Higiene habitacional</li> <li>• Tratamento da roupa</li> <li>• Atividades de animação e socialização</li> <li>• Apoio psicossocial</li> <li>• Visitas domiciliárias para avaliação dos serviços prestados e contacto direto e de acompanhamento dos clientes/família</li> </ul>	CS GS	X			
Centro de Convívio <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atividades sócio recreativas e culturais</li> </ul>	CS GS	X		As atividades sócio recreativas e culturais estiveram suspensas entre fevereiro e março devido às orientações da DGS	

Ações planeadas	Responsável (eis)	Realizado		Análise e Justificação dos Desvios	Medidas corretivas e/ou melhorias a implementar
		Sim	Não		
ERPI <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alojamento</li> <li>• Alimentação</li> <li>• Cuidados de higiene pessoal</li> <li>• Tratamento de roupa</li> <li>• Higiene dos espaços</li> <li>• Atividades de animação sociocultural</li> <li>• Apoio no desempenho das atividades da vida diária</li> <li>• Apoio psicossocial</li> <li>• Cuidados de enfermagem</li> <li>• Administração de fármacos, quando prescritos</li> </ul>	CS GS	X			

#### Atividades de animação sociocultural

Ações planeadas	Responsável (eis)	Realizado		Análise e Justificação dos Desvios	Medidas corretivas e/ou melhorias a Implementar
		Sim	Não		
Atividades lúdico recreativas	SN AP	X			
Atividades desportivas	SN AP	X			
Atividades sociais	SN AP	X			
Atividades quotidianas	SN AP	X			
Atividades informativas/sensibilização	SN AP	X			

#### Outros serviços disponíveis

Ações planeadas	Responsável (eis)	Realizado		Análise e Justificação dos Desvios	Medidas corretivas e/ou melhorias a Implementar
		Sim	Não		
Cabeleireiro/estética	Cabeleireira	X			

## **Centro de Dia**

A resposta social Centro de Dia assume-se como resposta fundamental para proporcionar bem-estar social, físico-motor, psicológico, promovendo a autoestima das pessoas idosas. Para além do apoio direto prestado à pessoa idosa, estas respostas revestem-se de particular importância no apoio aos cuidadores, tendo em conta as realidades sociais que o envelhecimento apresenta e que se prendem com o aumento da dependência, o isolamento e eventual exclusão por barreiras sociais e físicas. Assim, o funcionamento desta resposta em equipamento social é fundamental. No entanto, atendendo ao risco existente de contágio e propagação da COVID-19 bem como ao facto dos utentes dos Centros de Dia constituírem um grupo particularmente vulnerável para a COVID-19, as atividades desta resposta social foram domiciliadas, a partir de 16 março de 2020, após orientação da Entidade de Tutela e DGS devido à pandemia provocada pelo SARS-CoV-2. Esta decisão imposta pelo perigo que o funcionamento normal da resposta implica em fase de pandemia foi crucial para evitar um aumento crescente de casos positivos, no entanto desvirtuou por completo o objetivo dos Centros de Dia. Apenas em 05 de julho de 2021, o Centro de Dia voltou a reabrir para grande felicidade de todos os utentes e respetivas famílias.

## **Serviço de Apoio Domiciliário**

O grupo mais afetado pela pandemia de COVID-19 foram os idosos, seguido das famílias, das pessoas com doença mental, das pessoas com deficiência e das pessoas com dependências.

Para muitos dos idosos do Serviço de Apoio Domiciliário as profissionais deste serviço foram essenciais no seu bem estar psíquico e social, uma vez que para muitos as únicas caras que viram durante a pandemia eram as das funcionárias de SAD.

Como consequência do isolamento social e da falta de atividade desta população, estes utentes tornaram-se mais dependentes, com quadros clínico agravados e com maior necessidade de apoio nas suas tarefas diárias.

Mesmo com o “medo” da COVID-19 e dos riscos que as profissionais desta resposta social sentiram, nunca deixaram de prestar os serviços a todos os utentes da melhor forma que sabia e como sempre fizeram, com profissionalismo, carinho e com todo o respeito que todos os utentes merecem de nós.

Relativamente às atividades de animação e socialização, foram canceladas todas as atividades programadas coletivas, no entanto a equipa de animação e socialização deslocou-se a casa dos utentes para promover alguma socialização e mimar estes idosos, comemorando em especial os dias festivos.

## **Centro de Convívio**

O objetivo primordial do Centro de Convívio é o reforço das relações interpessoais entre os seus utilizadores, constituindo-se enquanto espaço privilegiado para o convívio, para a troca de experiências de vida, para a aprendizagem e o ensino de todos e de cada um, onde cada utente poderá ser simultaneamente aprendiz e professor de acordo com as competências que possui.

Dadas as características desta resposta social, durante o ano 2021, e após o decreto de estado de emergência pelo Governo Português, as atividades de Centro de Convívio foram suspensas com o objetivo de combater a propagação do vírus SARS-CoV-2. No entanto, a partir de setembro foram desenvolvidas algumas atividades de animação/socialização não coletivas com os profissionais da instituição.

### Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

Tal como em muitas ERPI de todo o mundo, a Associação Cultural Recreativa e Social de Samuel não foi exceção e em janeiro de 2021 existiu um surto Covid-19, com cerca de 90% dos utentes infetados, dos quais todos recuperaram. Relativamente aos profissionais apenas 1 funcionária testou positivo na altura do surto.

O ano de 2021 foi também o ano da imunização dos grupos mais vulneráveis tendo sido atingida mais de 90% da vacinação dos utentes das ERPI e UCC.

O plano anual de Animação Sociocultural que apresentamos e que foi desenvolvido teve como principal objetivo a ocupação ativa dos utentes, através de atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas.

Não sendo possível realizar atividades de grande proximidade foram privilegiadas as atividades individuais ou de grupo com possibilidade de distanciamento social.

Ainda no âmbito da comunicação e da proximidade social com os familiares dos utentes foi promovido o contacto via telefone e videochamadas.

### P10 – Processo infância

Indicador	Meta	Realizado	Taxa de execução
Grau de satisfação dos clientes	≥4,5	4,6	100%

O principal objetivo do projeto apresentado para o ano letivo 2020/2021, com o tema “A água nossa amiga”, era sensibilizar as crianças para a descoberta do mundo que nos rodeia e proporcionar uma visão das dificuldades que o mundo atual enfrentará devido à falta de água. Este projeto foi uma continuidade do projeto 2019/2020 uma vez que durante o ano 2020 não foi possível trabalhar grande parte dos temas propostos devido à pandemia por covid-19 e ao encerramento das respostas sociais. Com este projeto procurou-se proporcionar uma grande diversidade de experiências, com participação ativa, para ampliar a consciência sobre as questões relativas à água no meio ambiente e assumir de forma independente e autónoma atitudes e valores voltados à sua proteção e conservação. Estamos tão habituados à água, que quase não nos damos conta de que nos rodeia e de que está praticamente em toda a parte. A água, como bem precioso que é, não é inesgotável, dado que se encontra ameaçada pela poluição. Assim, considerámos extremamente necessário consciencializar, desde pequenino, a sua preservação e utilização moderada, criando "agentes" ativos, preocupados e solidários com o meio que os rodeia. Neste sentido, as crianças e encarregados de educação envolveram-se nas atividades propostas atingindo os objetivos definidos e partilhando experiências/vivências, tendo assim, este projeto, um resultado positivo até à suspensão das aulas presenciais (início de março) devido à pandemia por COVID-19. Após esta data as crianças foram acompanhadas pelas respetivas educadoras/animadora e sempre que possível elaboraram algumas das atividades propostas, mas que pela sua exequibilidade não foram as definidas no projeto inicial.

Ações planeadas	Responsável (eis)	Realizado		Análise e Justificação dos Desvios	Medidas corretivas e/ou melhorias a Implementar
		Sim	Não		
Trabalhos de outono Dia da Alimentação (Elaboração de panquecas e waffles saudáveis) Exploração do tema “A água e a importância da higiene” Dia das bruxas (Elaboração de um elemento do dia das bruxas)	Educadoras/ Animadora	X			
Exploração da Lenda de S. Martinho Exploração do tema “A água e a importância da higiene” Magusto (apenas entre os seus pares)	Educadoras/ Animadora	X			
Trabalhos alusivos ao Natal Exploração do tema “Sensibilização para uma gestão eficiente da água” Elaboração de oferta de Natal Festa de Natal (apenas internamente sem a presença dos familiares)	Educadoras/ Animadora	X			
Comemoração do Dia de Reis (Elaboração de uma coroa) Trabalhos alusivos ao Inverno Exploração do tema “Experiências com água”	Educadoras/ Animadora	X			
Comemoração do Dia dos Namorados Exploração do tema “A água e a alimentação” Comemoração do Carnaval (Elaboração da máscara de carnaval)	Educadoras/ Animadora	X			
Comemoração do Dia do Pai Exploração do tema “A poluição e a água” Primavera e Dia da Árvore (Passeio ao exterior e plantação de uma árvore)	Educadoras/ Animadora	X			
Comemoração da Páscoa (Atividades alusivas ao tema) Exploração do tema “A poluição e a água” Comemoração do 25 de Abril (Atividades alusivas ao tema)	Educadoras/ Animadora	X			

Ações planeadas	Responsável (eis)	Realizado		Análise e Justificação dos Desvios	Medidas corretivas e/ou melhorias a Implementar
		Sim	Não		
Comemoração do Dia da Mãe Preparação do Dia da Criança Exploração do tema “A água e as profissões” Visita ao Centro Escolar (crianças que vão frequentar o 1º ciclo em Setembro)	Educadoras/ Animadora	X			
Comemoração do dia da criança Exploração do tema “A água e as profissões” Festa final de ano letivo	Educadoras/ Animadora	X			

**Outras ações relevantes**

Ações planeadas	Responsável (eis)	Realizado		Análise e Justificação dos Desvios	Medidas corretivas e/ou melhorias a Implementar
		Sim	Não		
Expressão Musical	Animadora	X			
Expressão Motora	Educadora de infância	X			
Natação (Jardim de infância)	Professor de Natação		X	Atividade não desenvolvida devido às restrições respeitantes à contenção da COVID-19	
Inglês (Jardim de infância)	Professora de Inglês	X			
Hip-hop (>3 anos)	Professor de Hip-hop	X			
Comemoração de aniversários	Educadora de infância	X			

**Plano de Formação/ Informação**

Ações planeadas	Responsável (eis)	Realizado		Análise e justificação dos desvios	Medidas corretivas e/ou melhorias a implementar
		Sim	Não		
Ação de Informação/ sensibilização sobre “Cuidados a ter com a água” para pais	Educadora		X	Ação não executada devido ao decreto de estado de emergência nacional devido à pandemia por COVID-19	

**P12 – Unidade de Cuidados Continuados Integrados de Longa Duração e Manutenção**

Ações planeadas	Responsável (eis)	Realizado		Análise e justificação dos desvios	Medidas corretivas e/ou melhorias a implementar
		Sim	Não		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atividades de manutenção e de estimulação;</li> <li>• Cuidados de enfermagem diários;</li> <li>• Cuidados médicos;</li> <li>• Prescrição e administração de fármacos;</li> <li>• Apoio Psicossocial;</li> <li>• Controlo fisiátrico periódico;</li> <li>• Cuidados de fisioterapia e de terapia ocupacional;</li> <li>• Animação sociocultural;</li> <li>• Higiene, conforto e alimentação;</li> <li>• Apoio no desempenho das atividades de vida diária;</li> <li>• Apoio nas atividades instrumentais da vida diária.</li> </ul>	Direção	X			

**P13 – Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental (CAFAP)**

Ações planeadas	Responsável (eis)	Realizado		Análise e justificação dos desvios	Medidas corretivas e/ou melhorias a implementar
		Sim	Não		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento</li> <li>• Visitas domiciliárias</li> <li>• Ações de formação parental</li> <li>• Apoio psicopedagógico e social</li> </ul>	Equipa técnica	X			

**Nº médio de famílias acompanhadas no ano de 2021:** 17 famílias (23 crianças)

**Residência por concelho:**

Soure – 15

Montemor-o-Velho – 2

**Entidade que sinalizou:**

Tribunal de família e menores de Coimbra – 1

Comissão de Proteção de Crianças e Jovens de Soure – 6

Escolas/IPSS – 2

SATT do Centro Distrital da Segurança Social de Coimbra - 8

**Ações de formação realizadas:** Parentalidade Positiva, Alienação Parental, A importância da comunicação para o equilíbrio familiar, Regras/Limites/Elogios, Desenvolvimento de Competências Parentais, Divórcio, Bullying, Crescimento e Desenvolvimento das Crianças dos 0 aos 18 anos, Organização Financeira, Preparação para a escola – um novo caminho...

**Locais onde se realizaram as formações:** Associação Cultural Recreativa e Social de Samuel, Junta de Freguesia de Soure, Junta de Freguesia de Alfarelos, Junta de Freguesia da Granja do Ulmeiro; ADESTA – Associação de Desenvolvimento Social, Cultural e desportiva da Freguesia de Tapéus.

#### P14 – Formação

Indicador	Meta	Realizado	Taxa de execução
Grau de satisfação com as ações empreendidas	>90%	---	---

#### Formação interna

Ações planeadas	Responsável (eis)	Realizado		Análise e justificação dos desvios	Medidas corretivas e/ou melhorias a implementar
		Sim	Não		
Primeiros socorros - Infância	LC SC	X			
Saúde Mental – Profissionais de saúde	LC SC	X			
Trabalho em equipas multiprofissionais – Profissionais de saúde	LC SC	X			
Cuidados na higiene, conforto e eliminação – Profissionais de saúde	LC SC		X	A realizar em 2022 de acordo com o Plano de formação	
Noções básicas de primeiros socorros – Profissionais de saúde	LC SC		X	A realizar em 2022 de acordo com o Plano de formação	

Das ações de formação previstas para realizar durante o ano de 2021, apenas foram desenvolvidas 3 em 2021. No entanto, além das ações previstas e realizadas foram desenvolvidas outras ações que foram surgindo ao longo do ano e que foram realizadas consoante a necessidade dos Recursos Humanos da Instituição.

Assim, as ações previstas e realizadas foram:

- Medidas de primeiros socorros com crianças e jovens – 14 horas – 15 formandos
- Trabalho em equipas multiprofissionais – 14 horas – 17 formandos
- Saúde mental do idoso – 14 horas – 17 formandos

As ações desenvolvidas e não previstas, durante o ano 2021, foram:

- Legislação laboral – 25 horas – 2 formandos
- Informática na ótica do utilizador – folhas de cálculo e intranet – 25 horas – 1 formando
- Gestão de equipas – 25 horas – 1 formando
- Abordagem neuropsicológica nas demências – 18 horas - 1 formando
- COVID-19:cuidados especiais para minimizar a transmissão – 4h – 2 formandos
- As respostas sociais no percurso de cuidado à pessoa com dependência – 20 horas – 1 formando
- Escuta reflexiva no diálogo com as famílias – 12 horas – 1 formando

**P15 – Samuel Multisserviços**

Indicador	Meta	Realizado	Taxa de execução
Grau de satisfação dos clientes	> 4,0	---	---
Nº de clientes	5	5	100%

No ano de 2021 mantiveram-se apenas os serviços de jardinagem e de tratamento de roupa em número muito reduzido. Dadas as características do serviço não se verifica a necessidade de avaliar a satisfação dos seus clientes.

Ações planeadas	Responsável (eis)	Realizado		Análise e justificação dos desvios	Medidas corretivas e/ou melhorias a implementar
		Sim	Não		
Organização e prestação dos serviços: manutenção de espaços verdes e agrícolas e atividades da vida diária.	GS	X			

## 10. Desempenho estratégico

A análise dos indicadores de desempenho estratégico permite constatar que, de uma forma geral, a execução dos mesmos encontra-se em linha com o previsto no Plano Anual de Atividades, demonstrando assim que a Melhoria Contínua, enquanto ferramenta essencial do processo de gestão, está a ser amplamente implementado, permitindo um controlo confiável das atividades desenvolvidas pela organização.

Objetivo estratégico/ Operacional	Indicadores	Meta	Resultado
Potenciar a imagem da organização no exterior, atraindo e envolvendo a comunidade e outras partes interessadas na nossa ação	Eventos com impacto na comunidade	> 4	1
Reforçar o nível de motivação, comprometimento, desempenho e formação de colaboradores	Taxa de absentismo	<3%	7,04%
Promover uma gestão sustentada e uma utilização racional e económica de recursos	Resultado líquido do exercício	> 0	233 268,63€
Garantir a execução orçamental, através da monitorização contínua de gastos e receitas	Taxa de execução orçamental dos gastos totais	100%	111%
	Taxa de execução orçamental dos rendimentos totais	100%	118%
Garantir o cumprimento do Plano Especial de Recuperação	Taxa de cumprimento dos planos de pagamento aos diversos credores	100%	100%

Grau de concretização do plano estratégico	
Referência para 2021	33%
Taxa de execução 2021	22%

## 11. Monitorização, avaliação e melhoria contínua

O presente Relatório de Avaliação pela Gestão espelha as atividades e os projetos estruturantes da Associação de Samuel ao longo do último ano, tendo por referência o Plano Estratégico 2021-2023 e o Plano de Atividades e Orçamento para 2021, e procura avaliar e analisar os resultados obtidos, o grau de execução e de sucesso estratégico e operacional e os recursos utilizados, justificando os desvios verificados, ao qual acrescem a prestação de Contas e o Parecer do Conselho Fiscal.

O ano que terminou foi particularmente difícil na medida em que a pandemia por Covid-19 não deu tréguas, resultando em consequências inesperadas para todos nós. No início do ano passamos por um surto de Covid-19 nos utentes de ERPI e UCC, colocando à prova todo o nosso conhecimento, saber fazer e saber ser. Foi altura de nos repensarmos enquanto profissionais e pessoas e de encontrar forças onde elas muitas vezes não existiam. A prova de que a união faz a força, aliada à qualidade dos equipamentos e infraestruturas que temos conseguimos sair deste surto sem qualquer óbito. No decorrer do ano fomos obrigados por imperativo das orientações governamentais a encerrar alguns serviços e respostas sociais, nomeadamente da infância, com vista a travar o avanço da doença. Mais uma vez fomos colocados à prova e a readaptação dos serviços e da forma de trabalhar, além de ser desafiantes foram mais um momento de sucesso, nunca tendo perdido do nosso foco a verdadeira razão à nossa existência, as pessoas e o seu bem estar.

O sucesso das sucessivas “batalhas” travadas durante este ano deve-se, sem qualquer dúvida, a todos os profissionais que nunca desistiram e que reconhecem a sua verdadeira missão enquanto trabalhadores do sector social. A todos o nosso agradecimento e bem-haja!

A par de tudo isto foram fundamentais as medidas de apoio proporcionadas pelo Governo Português e a solidariedade de algumas instituições particulares que nos permitiram continuar a desempenhar a nossa missão com a maior qualidade possível.

Neste ano temos a salientar a diminuição da taxa de absentismo em relação ao ano anterior tendo-se fixado em 7,04%, sendo que para o apuramento deste valor foram consideradas situações de baixas prolongadas por doenças não profissionais.

Relativamente ao grau de satisfação dos utentes, os resultados foram bastante satisfatórios quer na área da infância quer na terceira idade, tendo sido atingido o grau de muito satisfeitos em ambos os casos.

Para a implementação das medidas de melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade foram identificados os recursos necessários no Plano de Atividades de 2022.