



# PLANO DE ATIVIDADES

## ANO 2023

Rio de Moinhos, 26 de Novembro de 2022

## INDICE

	Página
1. Introdução	3
2. Caracterização da Instituição e das Respostas Sociais	4
3. Organograma	7
4. Parcerias	7
5. Plano de Atividades para 2023	
5.1. INTERVENÇÃO SOCIAL	
5.1.1. Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)	9
5.1.2. Centro de Dia (Centro de Dia)	11
5.1.3. Escola dos Sorrisos	14
5.1.4. Ajuda Alimentar	15
5.2. SERVIÇOS DE SUPORTE	
5.2.1. Serviços Internos	16
5.2.1.1. Administrativos, Financeiros e Contabilísticos	16
5.2.1.2. Recursos Humanos	17
5.2.1.3. Gestão de Compras e Aprovisionamento	18
5.2.1.4. Infraestruturas	18
5.2.1.5. Transportes	19
5.2.1.6. Lavandaria	19
5.2.1.7. Qualidade	20
5.2.2. Serviços Externos	20
6. Modelo de Avaliação do Plano de Atividades	22
7. Orçamento	23
8. Disposições Finais	24
ANEXO 1 - Orçamento	

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

## 1. INTRODUÇÃO

Tal como nos anos anteriores, procurámos construir este documento com o maior rigor possível, incluindo investimentos e atividades que acreditamos serem exequíveis e adequadas às necessidades reais e às receitas estimadas. Este plano de atividades e orçamento assume a continuidade da execução de atividades iniciadas em anos anteriores, atividades que não se conseguiram concretizar, mas que acreditamos serem pertinentes e exequíveis, bem como, a introdução de novas atividades que consideramos serem necessárias para a continuidade de um bom serviço e do interesse do nosso público-alvo.

Este plano tem a duração de um ano e constitui-se um importante instrumento de gestão, evidenciando, de forma clara e transparente, os compromissos desta instituição, que concernem para a sua Missão.

Este Plano de Atividades encontra-se dividido em duas grandes áreas: Intervenção Social, subdivida nas áreas da Terceira Idade, Escola dos Sorrisos e Ajuda Alimentar e a área dos Serviços de Suporte. A área da Terceira idade inclui o Sector do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) e o Centro de Dia (CD). A área dos Serviços de Suporte encontra-se dividida em Serviços Internos e Serviços Externos. Nos Serviços Internos incluem-se as atividades dos seguintes Sectores: Administrativos, financeiros e contabilísticos; Recursos humanos; Gestão de compras e aprovisionamento; Infraestruturas; Transportes; Lavandaria e Qualidade. Os Serviços Externos incluem a Nutrição; Contabilidade organizada; Saúde e Higiene e Segurança.

As atividades delineadas, planeadas e projetadas neste documento serão alvo de uma avaliação contínua e poderão ser alteradas, sempre que se verifique essa necessidade, de acordo com as especificidades dos clientes e a prestação de um melhor serviço.

## 2. CARACTERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO E DAS RESPOSTAS SOCIAIS

No ano de 1997 a instituição iniciou a sua atividade legal, através da angariação de sócios e donativos com o objetivo de iniciar a prestação de serviços de apoio à população idosa residente na Freguesia de Rio de Moinhos. De 1997 a Dezembro de 2003, a sua principal atividade foi efetuar o transporte de idosos das suas residências para o Centro de Dia da Santa Casa da Misericórdia de Abrantes e vice-versa.

Em 2003, viu a sua candidatura ao Programa Nacional de Luta Contra a Pobreza (PLCP) aprovada e a partir dessa data as atividades da instituição passaram a ter outra dimensão. Em Dezembro de 2005 o PLCP termina e em Setembro de 2006 inicia o funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), com protocolo de cooperação para 18 clientes.

Esta Resposta Social tem tido sempre uma evolução positiva mas, desde o Ano 2020, após o surgimento da pandemia COVID-19 que o setor social sofreu profundas alterações e consequências devido a este flagelo. Passámos pelo encerramento de respostas sociais, no nosso caso do Centro de Dia, pela reestruturação dos serviços e do trabalho das equipas, pelo acréscimo dos custos com material de proteção e higienização, pelo aumento de problemas psicológicos e motores nos utentes, causados pelo isolamento e falta de estimulação e pelo desgaste físico e psicológicos dos colaboradores que estiveram sempre na linha da frente em todos os momentos. Esta pandemia trouxe profundas mudanças e sérias consequências para toda a população e as suas repercussões irão sentir-se por vários anos. Não bastando, passarmos por esta situação, surge a Guerra na Ucrânia que vem provocar sérias dificuldades às populações e às instituições. Devido ao crescente aumento dos preços dos combustíveis, dos bens de primeira necessidade e dos consumíveis, a situação económico-financeira da instituição tem vindo a tornar-se cada vez mais instável. Durante o ano de 2021, perdemos alguns clientes no SAD, consequência ou não da pandemia, prestando apoio a uma média de 16 clientes. No ano de 2022, não conseguimos subir muito a média mas apresentamos uma ligeira subida, prestando apoio a uma média de 17 cliente/ano, tendo acordo de cooperação com a Segurança Social para 18 clientes. Esperamos no ano de 2023 elevar este número e prestar apoio a uma média de 18 clientes/ano

Relativamente ao Centro de Dia, resposta social que levou vários anos para iniciar o seu funcionamento, iniciou o seu funcionamento em Janeiro de 2014 com 4 clientes, tendo assinado o protocolo de cooperação com o Instituto de Segurança Social para esses 4 clientes em Dezembro de 2014. Em Agosto de 2019 realizámos uma candidatura ao PROCOP para o alargamento dos acordos de cooperação (mais 5 acordos) que foi aprovada em 2020 e em Setembro de 2020 assinámos o protocolo, passando de 4 para 9 acordos de cooperação.

Tal como referido anteriormente, o ano de 2020 e o ano de 2021 foram muito atípicos, especialmente, para esta resposta, uma vez que se viu obrigada ao seu encerramento devido à pandemia COVID-19. Assim que nos foi permitida a sua reabertura, tomámos todas as diligências, implementámos todas as medidas e normas de segurança impostas pela DGS para que os utentes pudessem retomar ao equipamento, porque o isolamento social

NK  
B. Cabral  
G  
P

e a falta de mobilidade estavam a ser prejudiciais e quanto mais tempo se mantivessem nesta situação mais consequências iriam sofrer. Nem todos quiseram retomar, por opção pessoal ou da família mas continuámos a prestar-lhes os serviços nos seus domicílios. Durante o ano de 2022, tivemos uma média de 8 clientes a frequentar a resposta mas pretendemos abranger, durante o ano de 2023, 9 clientes e ficar com o número de acordos lotado.

Em 2014, iniciámos o projeto “Escola dos Sorrisos”. Este projeto, que tem vindo a crescer, de ano para ano, quer em termos de atividades quer de participantes, graças ao apoio do Programa Finabrantés do Município de Abrantes, mas também este teve um retrocesso na sua evolução, devido à pandemia COVID-19. Durante o ano de 2021, tivemos que interromper as suas atividades por vários períodos e mudar de instalações e verificámos que muitos dos alunos ainda não sentiam confiança em frequentar algumas em grupo e não efetuaram a sua (re)inscrição. No Ano de 2022 só foi possível retomarmos as atividades em Março mas, quando o fizemos fizemo-lo na sua integra, isto é, retomamos com todas as atividades semanais que estavam programadas e nas nossas instalações: Trabalhos Manuais, Dança Sénior, Informática, Pintura, Expressão Musical e Vocal e Ginástica de Manutenção. O Yoga Sénior manteve-se na Sede Social por uma questão de espaço e as aulas de Hidrosénior são sempre realizadas na Piscina Municipal de Abrantes. Conseguimos retomar a atividade das Marchas Populares e realizar várias atuações com este grupo durante os meses de Junho e Julho de 2022. Só não conseguimos realizar as atividades de Sessões de Cinema e Ações de Informação/Sensibilização programadas. O Passeio/Visita Cultural foi realizado em Outubro e apesar de não ter tido uma grande afluência de pessoas (40 pessoas) é uma atividade que consideramos relevante e importante em termos culturais e de relacionamento interpessoal.

Terminámos o ano de 2021 com 42 inscritos e no Ano de 2022 estamos com uma média de 56 alunos a frequentar a nossa escola. Estamos a conseguir dar uma nova dinâmica à nossa escola, apesar de ainda não estarmos com o número de alunos que tínhamos antes de surgir a pandemia Covid-19 (69 alunos em Março de 2020) e que no ano de 2023 vamos conseguir de novo atingir ou mesmo superar esse número. As pessoas já se sentem mais confiantes, com menos medos, receios e ansiosas o que é um ponto extremamente positivo e que vai contribuir em muito para que possamos continuar a trabalhar em prol da comunidade e com a comunidade porque este projeto, esta Escola, é feita de pessoas e para pessoas, de laços e sentimentos, de união. Toda esta envolvimento é que tem tornado esta Escola mais forte, especial e a tem feito crescer e tem sido uma mais valia para a comunidade local e é nessa trajetória que queremos continuar o nosso caminho.

A Instituição propõe-se a desempenhar o papel social de ajuda alimentar, como membro do Banco Alimentar de Abrantes, assim, manteremos a ajuda às 18 famílias identificadas, com uma tendência clara de crescimento, atendendo às dificuldades económicas e financeiras do presente cenário. Claramente que esta função só se concretizará se for coadjuvada pela JFRM, quer ao nível de transporte como logística.

No âmbito da candidatura apresentada ao Programa de Recuperação e Resiliência (PRR) - Mobilidade Verde Social, para a aquisição de uma viatura 100% elétricas e adaptada ao Serviço de Apoio Domiciliário e que foi aprovada com

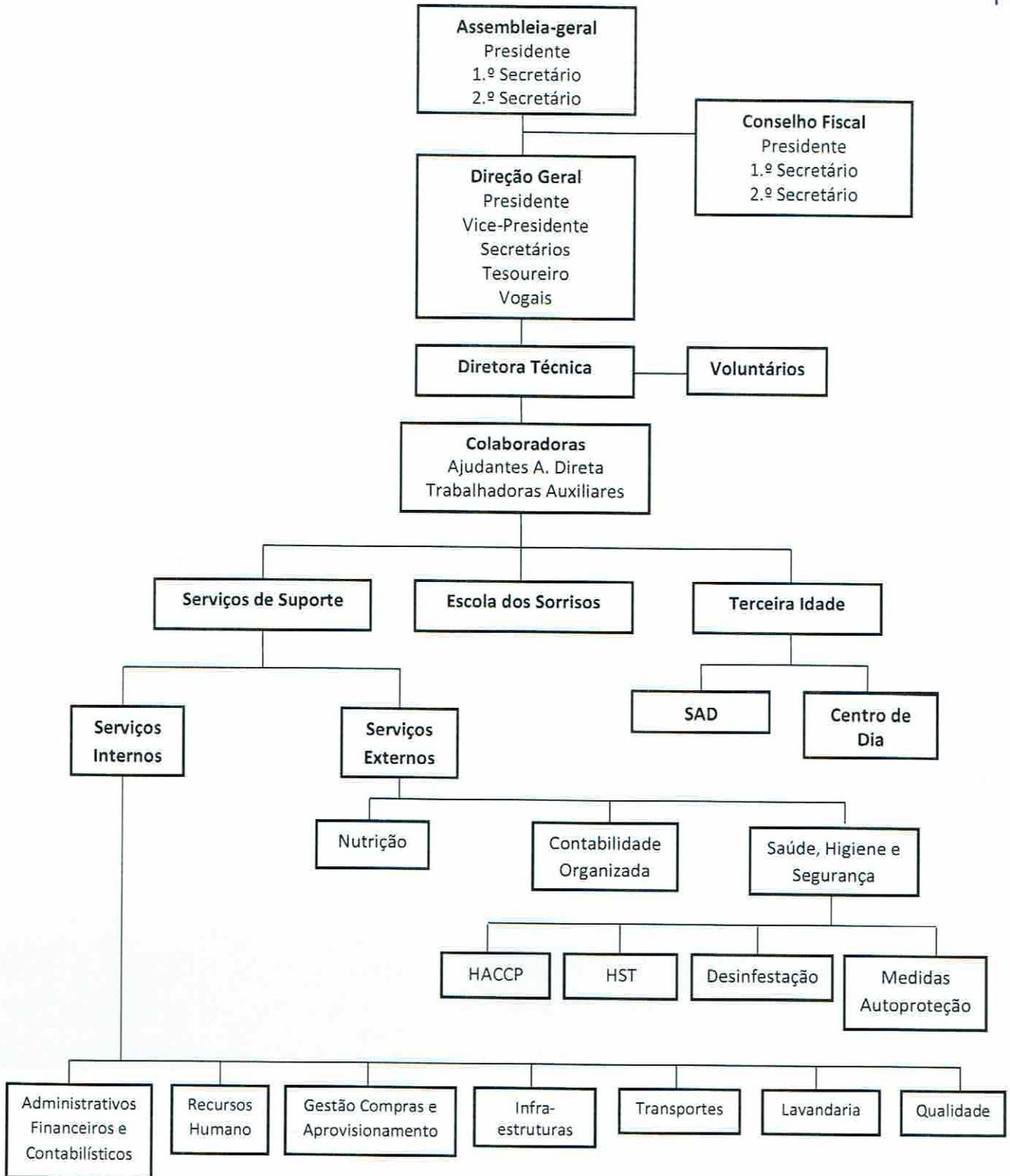
o valor máximo de financiamento para a aquisição, 25.000€ (vinte e cinco mil euros), já realizámos o procedimento de Consulta Prévia e estamos em fase de análise das propostas apresentadas pelas empresas às quais foram apresentados os convites.

Ainda durante o mês de Setembro de 2022 efetuámos as nossas candidaturas ao programa Finabrantés. Foram realizadas 3 candidaturas, uma para a área Social (Escola dos Sorrisos), uma para a área Eventos (Noite de Fados) e outra para a área investimento (construção de um telheiro para o estacionamento de viaturas; aquisição de uma Wallbox; aquisição de equipamentos de ginástica indoor). Será uma mais-valia quer para a instituição quer para toda a população que estas 3 candidaturas fossem aprovadas. Aguardamos o resultado, esperando que o mesmo seja positivo para que desta forma possamos criar melhores condições ao nível de infraestruturas para a instituição bem como continuar com a dinamização das atividades da Escola dos Sorrisos, realizar atividades extraordinárias de âmbito cultural direcionadas para toda a comunidade.

Durante o Ano de 2023, com o intuito de tentar minimizar a falta de respostas de integração de idosos em Estruturas Residências na freguesia a instituição irá, em conjunto, com a Junta de Freguesia de Rio de Moinhos, iniciar o processo de análise de possibilidade de criação de uma resposta desta índole na freguesia. É necessário efetuar um projeto de viabilidade económico financeira para o espaço que foi doado para o efeito.

*Handwritten notes and signatures:*  
 Feitos  
 N  
 G  
 P

### 3. ORGANOGRAMA



#### 4. PARCERIAS

Por acreditarmos que é através do trabalho em parceria que conseguimos atingir mais e melhores objetivos, em prol do bom funcionamento da instituição e da prestação de serviços de qualidade, ao longo do nosso percurso temos sempre vindo a desenvolver e fortificar parcerias com entidades locais, regionais e nacionais.

Atualmente temos parceria com o ISS, IP. – Centro Distrital de Segurança Social de Santarém, a Junta de Freguesia de Rio de Moinhos e o Município de Abrantes. Através da Escola dos Sorrisos estabelecemos no Ano de 2018, parcerias com a Casa do Povo de Rio de Moinhos, a Filarmónica Riomoinhense, e a Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados de Abrantes – equipa de enfermagem, que mantemos até hoje.

Para além destas, continuaremos a estabelecer parcerias, para atividades pontuais, com o IEFP, o Nersant, a Tagus, a EAPN – Núcleo de Santarém, a Associação Humanitária de Bombeiros Voluntários de Abrantes, a Cruz Vermelha Portuguesa – Centro Humanitário Abrantes/Tomar, a Associação de Jovens os Remoinhos d'Água, a APEOCA, a Associação Vidas Cruzadas, a Deco, a Human Coop., o CDLS de Abrantes, entre outras.

Continuaremos a fazer parte da Rede Social do Conselho de Abrantes e da Comissão Social de Freguesia e a nossa Diretora Técnica continuará a integrar o grupo de Diretoras Técnicas das IPSS'S do Concelho de Abrantes, do qual fazem parte a ACATIM (Associação Comunitária de Apoio à 3ª Idade de Mouriscas), a Associação Solidariedade Social Prof. Silva Leitão da Bemposta, o Centro de Assistência Paroquial de S. Pedro de Alvega, o Centro Social de Alferrarede, o Centro Social do Pego, o Centro Social Interparoquial de Abrantes, o Centro Social e Paroquial de S. Facundo, o Centro Social Paroquial Nossa Sr.ª da Oliveira – Tramagal, o Centro Social Paroquial Rossio ao Sul do Tejo, o Centro Social Paroquial de Vale das Mós, o Centro Social Paroquial da Freguesia de S. Miguel de Rio Torto e o Centro de Solidariedade Social da Freguesia do Souto.

5. PLANO DE ACTIVIDADES

5.1. INTERVENÇÃO SOCIAL

5.1.1. SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

Objetivos Gerais	Objetivos Específicos	Atividades	Destinatários	Cronograma	Recursos Humanos (H), Materiais (M) e Financeiros (F)	Indicadores de Avaliação e Monitorização	Fontes de Verificação
1. Melhorar a qualidade do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) e a satisfação dos clientes através de um atendimento individualizado e personalizado.	a) Prestar o Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), a uma média de 18 clientes /mês.	Análise das candidaturas/inscrições dos clientes para admissão em SAD.	Pessoas com mais de 65 anos de idade	Todo o ano de 2023	H: Direção, Diretora Técnica; M: mobiliário, material de escritório, computador, impressora, viatura; F: instituição	n.º de candidaturas recebidas.	Registos da Instituição
		Realização do processo de admissão em SAD.	Pessoas com mais de 65 anos de idade e seus familiares	Todo o ano de 2023		n.º de inscrições aceites.	
		Gestão da lista de espera para o SAD.	Pessoas com mais de 65 anos de idade e seus familiares	Todo o ano de 2023		n.º de clientes em lista de espera.	
		Prestação dos Serviço de alimentação, cuidados de higiene pessoal e de imagem e higiene habitacional no domicílio dos clientes e tratamento de roupa.	Clientes do SAD	Todo o ano de 2023	H: Ajudantes Ação Direta; Técnicos da Extensão de Saúde; Diretora Técnica; Trabalhadoras Auxiliares; M: escritório, copa, lavandaria, limpeza, computador, impressora, viaturas, ajudas técnicas da instituição, aparelhos de teleassistência do Centro Social de Alferrarede. F: instituição, mensalidade dos clientes, acordos de cooperação da Segurança Social.	N.º de contratos estabelecidos; n.º de contratos rescindidos e motivo; n.º e tipo de serviços prestados a cada cliente; n.º de atividades de animação realizadas e n.º de participantes; n.º de clientes com teleassistência; n.º de acomp. e transportes realizados; n.º de ajudas técnicas cedidas; n.º de sessões de apoio psicossocial realizadas.	Registos da Instituição e processos dos clientes do SAD.
		Atividades socioculturais, de animação, ocupacionais e desportivas.	Clientes do SAD	Todo o ano de 2023			
		Teleassistência Domiciliária.	Clientes do SAD	Todo o ano de 2023			
		Apoio na administração medicamentosa.	Clientes do SAD	Todo o ano de 2023			
		Prestação do Serviço de aquisição de bens e géneros alimentícios e pagamentos de serviços, marcação de consultas, levantamento de receitas, entre outros.	Clientes do SAD	Todo o ano de 2023			
		Prestação do Serviço de acompanhamento e transporte a consultas e exames.	Clientes do SAD	Todo o ano de 2023			
		Cedência de ajudas técnicas	Clientes do SAD	Todo o ano de 2023			
		Apoio psicossocial	Clientes do SAD	Todo o ano de 2023			

(Continua)

Handwritten signatures and initials in blue ink, including the name "Subs. G" and other illegible marks.

(Continuação)

Objetivos Gerais	Objetivos Específicos	Atividades	Destinatários	Cronograma	Recursos Humanos (H), Materiais (M) e Financeiros (F)	Indicadores de Avaliação e Monitorização	Fontes de Verificação
	b) Acompanhamento técnico dos clientes/identificação de necessidades	Aplicação do modelo de Entrevista de Avaliação Diagnóstica aos novos clientes do SAD.	Novos Clientes do SAD	Todo o ano de 2023	H: D. Técnica; M: material de escritório; viatura; F: instituição.	n.º de entrevistas realizadas.	Registos dos novos clientes.
		Realizar contactos telefónicos ou visitas domiciliárias a todos os clientes do SAD.	Clientes do SAD	Todo o ano de 2023	H: D. Técnica; M: material de escritório; viatura; F: instituição.	n.º de visitas realizadas a cada cliente.	Registos dos clientes.
		Realização de reuniões mensais entre a Diretora Técnica e as colaboradoras.	Clientes do SAD	Todo o ano de 2023	H: D. Técnica, colaboradoras do SAD; M: material de escritório; F: instituição.	n.º de reuniões realizadas, n.º de participantes em cada reunião.	Atas das reuniões.
		Realização de reuniões semanais entre a Direção e Diretora Técnica.	Clientes do SAD	Todo o ano de 2023	H: Direção, D. Técnica; M: material de escritório; F: instituição.	n.º de reuniões realizadas; n.º de participantes em cada reunião.	Atas das reuniões.
	c) Avaliação da Satisfação dos clientes do SAD.	Aplicar o questionário de avaliação da satisfação a todos os clientes do SAD	Clientes do SAD e seus familiares	Outubro e Novembro	H: D. Técnica, Direção; M: material de escritório, computador, impressora, viatura; F: instituição.	n.º de questionários aplicados; n.º de questionários validados; n.º de questionários analisados; n.º de reclamações recebidas.	Questionários; relatório de avaliação dos questionários; documento de registo das reclamações e resposta dada.
		Analisar todos os questionários aplicados e os resultados obtidos.		Novembro e Dezembro			
		Analisar todas as reclamações efetuadas pelos clientes.	Clientes do SAD	Todo o Ano de 2023			
2. Melhorar a autonomia e a qualidade de vida e o bem-estar social e psicológico, de 20% dos clientes do serviço de Apoio Domiciliário.	a) Promover o convívio e as relações interpessoais junto dos clientes do Centro de Dia, melhorando as suas competências pessoais e sociais.	Comemoração da Páscoa.	Clientes do SAD	Março e Abril	H: D. Técnica, Colaboradoras; M: material de escritório, computador, impressora, tecidos, tintas, viatura; F: instituição.	n.º de participantes em cada uma das atividades.	Registo das atividades.
		Comemoração dos Santos Populares.		Maió e Junho			
		Comemoração do Dia Internacional das Pessoas Idosas/Terceira Idade.		Setembro e Outubro			
		Comemoração do Dia de São Martinho.		Novembro			
		Comemoração do Natal.		Novembro e Dezembro			
		Comemoração dos Aniversários dos clientes nos seus domicílios.		Todo o Ano de 2023			
	b) Promover estilos de vida saudáveis e melhorar a capacidade de autonomia dos clientes do SAD.	Participação nas aulas de Ginástica "Projeto + Vida" do Município de Abrantes.	Clientes do SAD	Janeiro a Julho; Setembro a Dezembro	H: D. Técnica, Colab.; Técnico Projeto "+ Vida"; M: material de escritório, computador, impressora, viaturas; F: instituição.	n.º de sessões realizadas; n.º médio de participantes; nível de satisfação dos participantes	Inquérito de avaliação da satisfação; folhas de presenças.

Handwritten signatures and initials in the top right corner of the page.

5.1.2. CENTRO DE DIA (CD)

Objetivos Gerais	Objetivos Especificos	Atividades	Destinatários	Cronograma	Recursos Humanos (H), Materiais (M) e Financeiros (F)	Indicadores de Avaliação e Monitorização	Fontes de Verificação		
<p>I. Contribuir para a manutenção das pessoas idosas no seu meio habitual de vida, visando a promoção da autonomia e a prevenção de situações de dependência ou o seu agravamento.</p>	<p>a) Alargar o nº de clientes em Centro de Dia, apoiando uma média de 9 clientes/mês</p>	Análise das candidaturas/inscrições para admissão em Centro de Dia.	Pessoas com 65 ou mais ano de idade	Todo o Ano de 2023	H: Direção, D. Técnica; M: computador, material de escritório, computador, impressora.	n.º de inscrições recebidas.	Registos da Instituição.		
		Realização do processo de admissão em Centro de Dia.	Pessoas com 65 ou mais ano de idade e seus familiares	Todo o Ano de 2023		n.º de admissões aceites.	Registos da Instituição e processos dos clientes do CD.		
		Prestação do Serviço de Alimentação (pequeno-almoço, almoço e lanche), cuidados de higiene pessoal e imagem e tratamento de roupa pessoal no equipamento.	Clientes do Centro de Dia	Todo o Ano de 2023	H: Ajudantes Ação Direta; Diretora Técnica; Trabalhadora Auxiliar; M: escritório, da copa, da lavandaria, de limpeza, computador, viaturas, ajudas técnicas da instituição, aparelhos de teleassistência do Centro Social de Alferrarede. F: Instituição, mensalidade dos clientes.	n.º de contratos de prestação de serviços estabelecidos; n.º de contratos rescindidos e motivo; n.º e tipo de serviços prestados a cada cliente; n.º de acomp. e transportes realizados; n.º de ajudas técnicas cedidas; n.º de sessões de apoio psicossocial realizadas e n.º de clientes com teleassistência.	Registos da Instituição e processos dos clientes do Centro de Dia		
		Prestação da administração de fármacos, com prescrição médica, no equipamento.	Clientes do CD	Todo o Ano de 2023					
		Prestação de Serviços de acompanhamento e transporte a consultas e exames.	Clientes do CD	Todo o Ano de 2023					
		Prestação do Serviço de aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, marcação de consultas, levantamento de receitas, entre outros.	Clientes do CD	Todo o Ano de 2023					
		Cedência de ajudas técnicas	Clientes do CD	Todo o Ano de 2023					
		Apoio Psicossocial	Clientes do CD	Todo o Ano de 2023					
		Serviço de Apoio Domiciliário Complementar: Teleassistência	Clientes do CD	Todo o Ano de 2023					
	<p>b) Acompanhamento técnico/identificação de necessidades dos clientes.</p>	Realização de entrevistas de avaliação diagnóstica a todos os novos clientes do Centro de Dia.	Clientes do CD	Todo o Ano de 2023				H: D. Técnica; M: computador, impressora, material escritório; F: Instituição.	n.º de entrevistas de avaliação diagnóstica realizadas; n.º de planos realizados; n.º de planos alterados; n.º de clientes que apresentaram melhorias.
		Realização do plano de desenvolvimento individual para os novos clientes de Centro de Dia, tendo em consideração as suas necessidades e capacidades.	Clientes do CD	Todo o Ano de 2023					
		Realização de reuniões mensais entre a Diretora Técnica e as colaboradoras.	Clientes do CD	Todo o Ano de 2023	H: D. Técnica, colaboradoras do Centro de Dia; M: material de escritório; F: Instituição.	n.º de reuniões realizadas; elementos presentes em cada reunião.	Atas das reuniões.		

(Continua)

Handwritten signature and initials in the top right corner.

(Continuação)

Objetivos Gerais	Objetivos Específicos	Atividades	Destinatários	Cronograma	Recursos Humanos (H), Materiais (M) e Financeiros (F)	Indicadores de Avaliação e Monitorização	Fontes de Verificação
		Realização de reuniões semanais entre a Direção e Diretora Técnica.	Cientes do Centro de Dia	Todo o Ano de 2023	H: Direção, D. Técnica; M: material de escritório; F: instituição.	n.º de reuniões realizadas; elementos presentes em cada reunião.	Atas das reuniões.
	c) Avaliação da Satisfação dos clientes do Centro de Dia.	Aplicar o questionário de avaliação da satisfação a todos os clientes do Centro de Dia.	Cientes do CD	Outubro e Novembro	H: D. Técnica; M: computador, impressora, material de escritório; F: instituição.	n.º de questionários aplicados; n.º de questionários validados; n.º de questionários analisados; n.º de reclamações recebidas.	Questionários; relatório de avaliação dos questionários; documento de registo das reclamações e resposta dada.
Analisar todos os questionários aplicados e os resultados obtidos.		Cientes do Centro de Dia	Novembro a Dezembro				
Analisar todas as reclamações efetuadas pelos clientes.		Cientes do Centro de Dia	Todo o Ano de 2023				
Z. Melhorar a autonomia e a qualidade de vida e o bem-estar social e psicológico, de 50% dos clientes do Centro de Dia.	a) Promover o convívio e as relações interpessoais junto dos clientes do Centro de Dia, melhorando as suas competências pessoais e sociais.	Comemoração do Carnaval.	Cientes do CD	Fevereiro/Março	H: D. Técnica, Colaboradoras; M: material de escritório, computador, impressora, tecidos, tintas, cartolinas, entre outros, viatura; F: instituição.	n.º de participantes em cada uma das atividades.	Registo das atividades.
		Comemoração do Dia Internacional da Mulher.	Cientes do CD	Março			
		Comemoração da Páscoa.	Cientes do CD	Março e Abril			
		Comemoração do Dia Mundial do Ambiente.	Cientes do CD	Maio			
		Comemoração dos Santos Populares.	Cientes do CD	Maio e Junho			
		Comemoração do Dia dos Avós	Cientes do SAD e seus netos/as	Julho			
		Dia Mundial do Coração	Cientes do SAD	Setembro			
		Comemoração do Dia Internacional das Pessoas Idosas/Terceira Idade.	Cientes do CD	Setembro e Outubro			
		Comemoração do Dia Mundial da Alimentação.	Cientes do CD	Outubro			
		Comemoração do Dia de Todos os Santos	Cientes do CD	Novembro			
		Comemoração do Dia de São Martinho.	Cientes do CD	Novembro			
		Comemoração do Natal.	Cientes do CD	Novembro e Dezembro			
		Comemoração dos Aniversários dos clientes.	Cientes do CD	Todo o Ano de 2023			

(Continua)

*Handwritten signature and initials:*  
 Scibe  
 G

(Continuação)

Objetivos Gerais	Objetivos Específicos	Atividades	Destinatários	Cronograma	Recursos Humanos (H), Materiais (M) e Financeiros (F)	Indicadores de Avaliação e Monitorização	Fontes de Verificação
	b) Estimulação psicopedagógica, de reabilitação de capacidades e melhoria da autoestima em 50% dos clientes de Centro de Dia	Atividades Ocupacionais (jogar ao bingo, às damas, cartas, etc.).	Clientes do CD	Semanal	H: D. Técnica, Colaboradoras; M: Jogos, computadores; F: instit.	n.º médio de participantes em cada atividade.	Registos da Instituição.
		Jogos/Exercícios de Memória e Concentração.	Clientes do CD	Semanal	H: D. Técnica; M: computador, impressora, papel, canetas, jogos, F: instituição.	n.º médio de participantes em cada sessão.	Registos da Instituição.
	c) Promover estilos de vida saudáveis e melhorar a capacidade de autonomia de 50% dos clientes do Centro de Dia.	Participação nas aulas de Ginástica "Projeto "+ Vida" do Município de Abrantes.	Clientes do CD	A definir	H: D. Técnica; Técnico do projeto; M: do Município de Abrantes; F: Município de Abrantes.	n.º médio de participantes em cada sessão; nível de satisfação.	Registo de presença e de avaliação (final do ano).
		Atividade desportiva (exercícios de aquecimento, de perícia, de manipulação de objetos, de equilíbrio, de relaxamento, de fortalecimento muscular e flexibilidade)	Clientes do CD	Semanal	H: D. Técnica, Voluntário/s; Jogos e vários materiais de desporto; F: Instituição.	n.º médio de participantes em cada sessão; nível de satisfação.	Registos da Instituição e de avaliação desta (final do ano).
		Realização de ações de informação/esclarecimento sobre nutrição, higiene oral, higiene pessoal, glicémia, colesterol, roubos, entre outras.	Clientes do CD	A definir	H: D. Técnica, Enfermeira; GNR, Téc Lab Análises; M: escritório, computador, viatura; F: Instituição.	n.º de sessões realizadas; n.º de participantes em cada sessão; nível de satisfação dos participantes.	Fichas de presenças e ficha de avaliação das mesmas.

*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

5.1.3. ESCOLA DOS SORRISOS

Objetivos Gerais	Objetivos Específicos	Atividades	Destinatários	Cronograma	Recursos Humanos (H), Materiais (M) e Financeiros (F)	Indicadores de Avaliação e Monitorização	Fontes de Verificação
1. Combater o isolamento e a exclusão social	a) Aprofundar e desenvolver conhecimentos e competências; Troca de experiências.	Atelier de Trabalhos Manuais/Expressão Plástica (manualidades, pintura, escultura, desenho, entre outros).	Clientes do CD e do SAD, idosos não institucionalizados; pessoas em situação de isolamento, vulnerabilidade social e pobreza; desempregados e minorias étnicas.	Semanal de Janeiro a Dezembro, excepto Agosto.	H: D. Técnica; Voluntários e técnicos da Escola dos Sorrisos; Técnicos das entidades parceiras; M: computadores, impressora, retroprojektor, tela de projeção materiais recicláveis, papel, tintas, colas, barro, lápis, canetas, cartolinas, entre outros; F: instituição e JFRM. H: D. Técnica,	n.º de participantes em cada sessão; nível de satisfação dos participantes (inquérito no final do ano).	Folhas de presença das atividades; Inquérito de avaliação da satisfação.
		Costura Criativa.					
		Informática.					
		Ações de educação/sensibilização.					
		Passeio/Visita Cultural					
	c) Criar grupos coesos e de ajuda mútua.	Expressão Musical e vocal	Clientes do CD e do SAD, idosos não institucionalizados; pessoas em situação de isolamento, vulnerabilidade social e pobreza; desempregados e minorias étnicas.	Semanal	H: D. Técnica; Voluntários; técnicos da Escola dos Sorrisos; Técnicos das entidades parceiras; M: computadores, impressora, retroprojektor, tela de projeção, tecidos, materiais reciclados, tintas, instrumentos musicais, entre outros; F: instituição e JFRM.	n.º de participantes em cada sessão; nível de satisfação dos participantes (inquérito no final do ano).	Folhas de presença das atividades; Inquérito de avaliação da satisfação.
		Grupo de Marchas Populares		Janeiro a Junho; Novembro e Dezembro			
	c) Promover estilos de vida saudáveis e melhorar a capacidade de autonomia.	Dança Sénior.	Clientes do CD e do SAD, idosos não institucionalizados; pessoas em situação de isolamento, vulnerabilidade social e pobreza; desempregados e minorias étnicas.	Semanal	H: D. Técnica; Col. Junta de Freguesia; Prof. Dança; Prof. Yoga; Prof de hidro do Município de Abrantes; Voluntário; M: computadores, impressora, bolas, halteres, passadeira, bicicleta, Viaturas; F: instituição e JFRM.	n.º de participantes em cada sessão; nível de satisfação dos participantes (inquérito no final do ano).	Folhas de presença das atividades; Inquérito de avaliação da satisfação.
		Hidro sénior		Semanal			
		Ginástica de manutenção		Semanal			
		Boccia Sénior		Semanal			
		Yoga Sénior		Semanal			

Handwritten notes and signatures in the top right corner, including the name "Santos" and initials.

5.1.4. AJUDA ALIMENTAR

Objetivos Gerais	Objetivos Especificos	Atividades	Destinatários	Cronograma	Recursos Humanos (H), Materiais (M) e Financeiros (F)	Indicadores de Avaliação e Monitorização	Fontes de Verificação
1. Contribuir no combate à exclusão social	a) Diminuir a carência alimentar das famílias residentes na freguesia de Rio de Moinhos e freguesias limítrofes	Análise dos pedidos de apoio alimentar	Pessoas/Famílias Carenciadas	Todo o Ano de 2023	H: Direção; M: escritório, computador, impressora, telefone; F: instituição.	n.º de pedidos solicitados; n.º de pessoas e famílias apoiadas	Registos da instituição.
		Recolha mensal de alimentos no Banco Alimentar de Abrantes e armazenamento dos mesmos	Pessoas/Famílias Carenciadas	Todo o Ano de 2023	H: Direção; M: viatura; F: instituição.	n.º de recolhas efetuadas	Registos da instituição.
		Distribuição mensal dos alimentos por cabazes e entrega dos mesmos às famílias;	Pessoas/Famílias Carenciadas	Todo o Ano de 2023	H: Direção, M: descartáveis; F: instituição.	Nº de entregas efetuadas	Registos da instituição.


  
 N.º 7
   
 Sec. de
   
 E. P.

5.2. SERVIÇOS DE SUPORTE

5.2.1. SERVIÇOS INTERNOS

5.2.1.1. ADMINISTRATIVOS, FINANCEIROS E CONTABILÍSTICOS

Objetivos Gerais	Objetivos Específicos	Atividades	Destinatários	Cronograma	Recursos Humanos (H), Materiais (M) e Financeiros (F)	Indicadores de Avaliação e Monitorização	Fontes de Verificação	
1. Melhorar a organização e gestão da instituição, a nível administrativo, financeiro e contabilístico.	a) Melhorar o serviço administrativo	Datar toda a correspondência recebida.	Direção	Todo o Ano de 2023	H: responsável pelo serviço administrativo; M: escritório, computador, impressora, internet, carimbos; F: instituição.	n.º de correspondência recebida; n.º de ofícios expedidos; n.º de faltas; n.º de horas extraordinárias; n.º de dias de férias gozados.	Dossier de correspondência recebida e expedida; registos do controlo de ponto; fichas de registo de férias e de faltas.	
		Aceder diariamente à caixa de e-mail da instituição e impressão da documentação.	Direção e Diretora Técnica	Todo o Ano de 2023				
		Controlar o registo de ponto e faltas dos colaboradores	Direção, Diretora Técnica e Colaboradores	Todo o Ano de 2023				
		Controlar o mapa de férias anual dos colaboradores.	Direção, Diretora Técnica e Colaboradores	Todo o Ano de 2023				
	b) Assegurar a gestão e o controlo orçamental e propor as alterações necessárias.	b) Assegurar a gestão e o controlo orçamental e propor as alterações necessárias.	Proceder ao cabimento de despesas.	Direção	Todo o Ano de 2023	H: Presidente da Direção, Tesoureiro; D: Técnica; M: escritório, computador, impressora, internet; F: instituição.	Resultado líquido (despesas e receitas).	Folhas de caixa, relatórios financeiros, dossier contabilístico, registos da instituição, balancetes e relatório de contas anual.
			Elaborar relatórios financeiros.		Dezembro			
			Manter atualizado o inventário de bens e aprovisionamento.		Todo o Ano de 2023			
			Manter atualizada a conta corrente (movimento de receitas e despesas).		Todo o Ano de 2023			
			Dar cumprimento às obrigações fiscais.		Todo o Ano de 2023			
			Efetuar o arquivo de documentos contabilísticos.		Todo o Ano de 2023			
	c) Angariação de receitas	c) Angariação de receitas	Continuar a campanha de sensibilização junto dos sócios e particulares para a consignação do IRS.	Sócios e Comunidade local	Janeiro a Maio.	H: Direção; D: Técnica, colaboradores e voluntários; M: escritório, telefone, computador, impressora, internet, viatura; F: instituição.	Valor total da consignação de IRS recebida.	Registos da instituição; balancetes e relatório de contas anual.
			Angariação de novos sócios.	Comunidade local	Todo o Ano de 2023		n.º de novos sócios.	
			Angariação de donativos.	Comunidade local	Todo o Ano de 2023		Valor total de donativos angariados.	
			Evento Extraordinário -- Noite de Fados	Comunidade local	Março e Abril.		Valor total angariado	

(Continua)

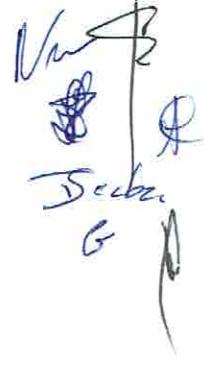
(Continuação)

Via  
 J. Sousa  
 G. P.

Objetivos Gerais	Objetivos Específicos	Atividades	Destinatários	Cronograma	Recursos Humanos (H), Materiais (M) e Financeiros (F)	Indicadores de Avaliação e Monitorização	Fontes de Verificação
		Evento Extraordinário – Caminhada “Rota das Fontes e das Ribeiras da Freg. de Rio de Moinhos	Comunidade local	Abril e Maio	H: Direção; D. Técnica, colaboradores e voluntários; M: escritório, telefone, computador, impressora, Internet, viatura, t-shirts, canecas alumínio, descartáveis, bebidas, comidas, enfeites; F: instituição.	Valor total angariado	Registos da Instituição; balancetes e relatório de contas anual.
		Eventos Extraordinários – Arraial de Atuação da Marcha Popular da Escola dos Sorrisos em Rio de Moinhos	Comunidade local	Junho			

5.2.1.2. RECURSOS HUMANOS

Objetivos Gerais	Objetivos Específicos	Atividades	Destinatários	Cronograma	Recursos Humanos (H), Materiais (M) e Financeiros (F)	Indicadores de Avaliação e Monitorização	Fontes de Verificação
1. Elevar a qualidade dos serviços prestados aos clientes das Respostas Sociais SAD e Centro de Dia.	a) Melhorar e desenvolver as competências técnicas dos colaboradores e reforçar a cultura de cooperação e de trabalho em equipa.	Participação das colaboradoras em ações de formação.	D. Técnica e Colaboradoras de SAD e CD	A definir	H: D. Técnica; Ajudantes Ação Direta; T. Auxiliar; M: viatura; F: instituição.	n.º de colaboradores que frequentaram ações de formação; nível de satisfação.	Certificados das formações.
		Aplicação do modelo de avaliação de desempenho (Escala: Não Aceitável; Insuficiente; Satisfatório; Bom e Excelente).	D. Técnica e Colab. de SAD e CD	Abril e Maio	H: Direção; D. Técnica; Ajudantes Ação Direta; T. Auxiliar; M: escritório; F: instituição.	n.º de colaboradores avaliados; conclusões da avaliação; n.º de contratos de trabalho renovados e rescindidos; n.º de processos disciplinares	Instrumentos de avaliação aplicados; relatório dos resultados da avaliação; registos da instituição.
		Criar um manual de procedimentos onde constem todas as funções desenvolvidas nos vários sectores.	D. Técnica e Colaboradoras de SAD e CD	1º Semestre 2023	H: Direção, D. Técnica; M: escritório, computador, impressora; F: instituição.	Criação ou não do manual de procedimentos.	Manual de procedimentos em formato de papel.
		Entregar o manual de procedimentos a todas as colaboradoras.	D. Técnica e Colaboradoras de SAD e CD	2º Semestre 2023	H: Direção; M: escritório, computador, impressora; F: instituição.	Entrega ou não do manual de procedimentos.	Auscultação de todos os colaboradores.
	b) Regualificar o quadro de pessoal	Efetuar candidatura(s) a programa(s) do IEPF	Desempregados	A definir	H: Direção, D. Técnica; Téc. do IEPF; M: escritório, computador, impressora, internet, telefone; F: instituição e IEPF.	n.º de pessoas enviadas pelo IEPF; n.º de entrevistas realizadas n.º de colaboradores contratados.	Registos da Instituição.


  
 V. B.
   
 S. C.
   
 G.

5.2.1.3. GESTÃO DE COMPRAS E APROVISIONAMENTO

Objetivos Gerais	Objetivos Específicos	Atividades	Destinatários	Cronograma	Recursos Humanos (H), Materiais (M) e Financeiros (F)	Indicadores de Avaliação e Monitorização	Fontes de Verificação
1. Diminuir as despesas da instituição.	a) Obter produtos/ serviços a menor custo.	Efetuar trimestralmente uma análise de mercado, junto de outros fornecedores.	Direção	Março, Junho, Setembro, Dezembro	H: Direção; M: escritório, computador, impressora, telefone, internet; F: instituição	n.º de fornecedores contactados; n.º de reuniões realizadas; n.º de contratos renegociados.	Relatórios de análise; Atas das reuniões; registos da instituição (contratos renegociados).
		Renegociar preços com os atuais fornecedores.	Direção	Março a Dezembro			
	b) Diminuição dos Custos Energéticos	Medir os impactos da produção de energia com os painéis fotovoltaicos	Direção	Todo o Ano 2023	H: Direção; M: escritório, telefone, computador, impressora, internet; F: instituição.	Documentos comparativos (faturas anteriores e atuais)	Faturas

5.2.1.4. INFRAESTRUTURAS

Objetivos Gerais	Objetivos Específicos	Atividades	Destinatários	Cronograma	Recursos Humanos (H), Materiais (M) e Financeiros (F)	Indicadores de Avaliação e Monitorização	Fontes de Verificação
1. Melhoria das Infraestruturas	a) Manutenção e conservação do edifício principal e anexos	Realização de obras de conservação e manutenção no interior do edifício principal (pintura de paredes)	Todos os utilizadores (Direção, Colaboradores, utentes, sócios, população local)	A definir	H: Direção; D: Técnica; M: escritório, telefone, computador, impressora; F: instituição.	Nº de orçamentos solicitados; Nº de obras realizadas;	Registos da Instituição; Balancetes
		Realização de obras de melhoramento na lavandaria e engomadoria		A definir			
	b) Melhoramentos nos espaços exteriores	Aquisição e instalação de cobertura para estacionamento de viaturas - Com o apoio do Finabrantés (área Investimento)	Todos os utilizadores (Direção, Colab., utentes, sócios, comunidade)	A definir	H: Direção, D: Técnica; F: Instituição e Município de Abrantes	Aprovação ou não da candidatura ao Finabrantés - Medida Investimento; Obra realizada ou não; equipamento adquirido ou não.	Registos da Instituição; Processo Finabrantés
		Aquisição e montagem de um posto de carregamento rápido - Wallbox - Com o apoio do Finabrantés (área Investimento)		A definir			
	c) Aumento das opções de prática de exercício físico	Aquisição de equipamentos desportivos e outros - Com o apoio do Finabrantés (área Investimento)	Utentes; alunos da escola dos sorrisos, colaboradoras	A definir	H: Direção, D: Técnica; F: Instituição e Município de Abrantes	Aprovação ou não da candidatura ao Finabrantés - Investimento; nº de equipamentos adquiridos	Registos da Instituição; Processo Finabrantés
	2. Criação de uma nova resposta social	d) Aumentar as respostas de apoio da instituição à população idosa	Análise e estudo com a Junta de Freguesia de Rio de Moinhos do futuro projeto de Estrutura Residencial para Idosos (ERPI)	Direção; Executivo da JFRM; Idosos	A definir	H: Direção; Executivo da JFRM; Materiais: Telefone; internet, papel; F: Instituição e JFRM	Projeto de iniciação de processo

N.º 1
   
 J. C. B.
   
 G. P.

5.2.1.5. TRANSPORTES

Objetivos Gerais	Objetivos Específicos	Atividades	Destinatários	Cronograma	Recursos Humanos (H), Materiais (M) e Financeiros (F)	Indicadores de Avaliação e Monitorização	Fontes de Verificação
1. Melhorar o transporte do SAD	a) Aquisição de uma carrinha 100% elétrica adaptada (com carga forrada com divisórias com isolamento para o transporte simultâneo de refeições, produtos de higiene, de limpeza e roupa suja/ lavada, evitando todo e qualquer tipo de contaminações)	Realização de contrato com a empresa vencedora do procedimento de consulta prévia	Utentes do SAD	1º Trimestre de 2023	H: Direção; D. Técnica, Aj. Ação Direta; M: escritório, telefone, computador, impressora; F: instituição; Programa de Recuperação e Resiliência (PRR) - Programa: Mobilidade Verde Social	Contrato de adjudicação	Registos da Instituição; Processo do programa RE-C03-I01-m04 - Mobilidade Verde Social - Aquisição de veículos elétricos
2. Diminuir custos com combustível e reparações.	a) Manutenção e higienização periódica das carrinhas	Registrar as anomalias detetadas nas carrinhas.	Ajudantes de Ação Direta	Todo o Ano de 2023	H: Direção; D. Téc, Aj. Ação Direta; M: Terminais de registo; F: instituição.	n.º de anomalias registadas.	Registos da Instituição.
		Efetuar diariamente a limpeza dos interiores e semanalmente os exteriores das carrinhas.	Ajudantes de Ação Direta	Todo o Ano de 2023	H: Aj. Ação Direta; M: material e equipamento de limpeza; F: instit.	n.º de limpezas efetuadas.	Registos da Instituição.
	b) Diminuir custos com combustível	Analisar mensalmente as aquisições de combustível.	Tesoureiro	Todo o Ano de 2023	H: Tesoureiro; M: faturas; F: instituição.	n.º de faturas mensais e respetivos valores	Registos da Instituição.
		Analisar e redefinir as rotas de circulação das carrinhas.	Direção e Diretora Técnica	A definir	H: Direção e D. Técnica; M: escritório; F: instituição	n.º de rotas alteradas	Registos da Instituição.

5.2.1.6. LAVANDARIA

Objetivos Gerais	Objetivos Específicos	Atividades	Destinatários	Cronograma	Recursos Humanos (H), Materiais (M) e Financeiros (F)	Indicadores de Avaliação e Monitorização	Fontes de Verificação
1. Aumentar as receitas do serviço de lavandaria	a) Aumentar o nº de serviços internos	Divulgar o serviço junto de todos os clientes do SAD e CD.	Clientes do SAD e CD.	Todo o ano de 2023	H: D. Técnica, Ajudantes Ação Direta; M: escritório, computador, impressora, viatura; F: Instituição.	n.º de clientes de SAD que aderiram ao serviço de tratamento de roupas.	Registos do SAD e CD
	b) Aumentar o número de serviços para o exterior	Realizar e distribuir novos folhetos de divulgação do serviço de lavagem e passagem de roupa.	Comunidade local	Fevereiro a Abril de 2023	H: D. Técnica; Aj. Ação direta, T. Auxiliares; M: escritório, computador, impressora, viaturas; F: Instituição.	Realização ou não dos folhetos de divulgação; n.º de folhetos distribuídos.	Folheto em formato de papel; Registos da Instituição.

Handwritten signatures and initials in blue ink at the top right of the page.

5.2.1.7. QUALIDADE

Objetivos Gerais	Objetivos Específicos	Atividades	Destinatários	Cronograma	Recursos Humanos (H), Materiais (M) e Financeiros (F)	Indicadores de Avaliação e Monitorização	Fontes de Verificação
1. Implementação do sistema de Gestão da Qualidade no SAD e CD.	a) No final de 2023, ter o Modelo de Gestão da Qualidade das Respostas Sociais SAD e CD implementado a 10%	Verificar em que nível a Instituição se encontra de acordo com o manual da qualidade da Segurança Social	Direção e Diretora Técnica	1º Semestre de 2023	H: Direção; D: Técnica; M: escritório, computador, impressora, internet, telefone; F: Instituição.	Nível atual A, B ou C.	Registos da Instituição.
		Reelaborar as fichas da instituição de acordo com as orientações dos manuais da qualidade da segurança social e numerá-las.	Direção e Diretora Técnica	2º Semestre de 2023	H: Direção; D: Técnica; M: escritório, computador, impressora, internet, telefone; F: Instituição.	Nº de fichas reelaboradas e numeradas.	Registos da Instituição.
		Analisar os mapas de serviços prestados e atividades realizadas aos/com os clientes registados através dos aparelhos de códigos de barras.	Diretora Técnica	Todo o Ano de 2023	H: D: Técnica; Ajudantes Ação Direta; Trab. Auxiliares; M: escritório, computador, impressora; F: Instituição.	Mapas de registo do programa da Softgold.	Mapas de registo, do programa da Softgold

5.2.2. SERVIÇOS EXTERNOS

Objetivos Gerais	Objetivos Específicos	Atividades	Destinatários	Cronograma	Recursos Humanos (H), Materiais (M) e Financeiros (F)	Indicadores de Avaliação e Monitorização	Fontes de Verificação
1. Contratação de serviços externos de qualidade que contribuam para a melhoria da prestação de serviços da instituição e para o pleno desenvolvimento da instituição.	a) Satisfação de 70% dos clientes com o serviço de nutrição.	Analisar os resultados do inquérito de avaliação da satisfação dos clientes nos itens sobre o serviço de alimentação.	Cientes SAD e Centro de Dia	Dezembro	H: Direção; D: Técnica; M: escritório, computador, impressora; F: Instituição.	n.º de inquéritos realizados; n.º de inquéritos validados.	Inquéritos; registos da instituição.
		Analisar as reclamações efetuadas pelos clientes ao serviço de alimentação.	Cientes SAD e Centro de Dia	Todo o Ano de 2023	H: Direção, D: Técnica; M: escritório, computador, impressora, viatura; F: Instituição.	n.º de reclamações recebidas; motivos das reclamações.	Registos das reclamações.
	b) Ter a contabilidade organizada.	Entregar com a devida antecedência toda a documentação necessária para a empresa de contabilidade realizar os balancetes, procedimento de salários, entre outros.	Tesoureiro	Todo o Ano de 2023	H: Tesoureiro, D: Técnica; M: escritório, computador, impressora, internet, fax; F: Instituição.	Documentos entregues	Dossier contabilístico.

(Continua)

Handwritten signature and initials in the top right corner.

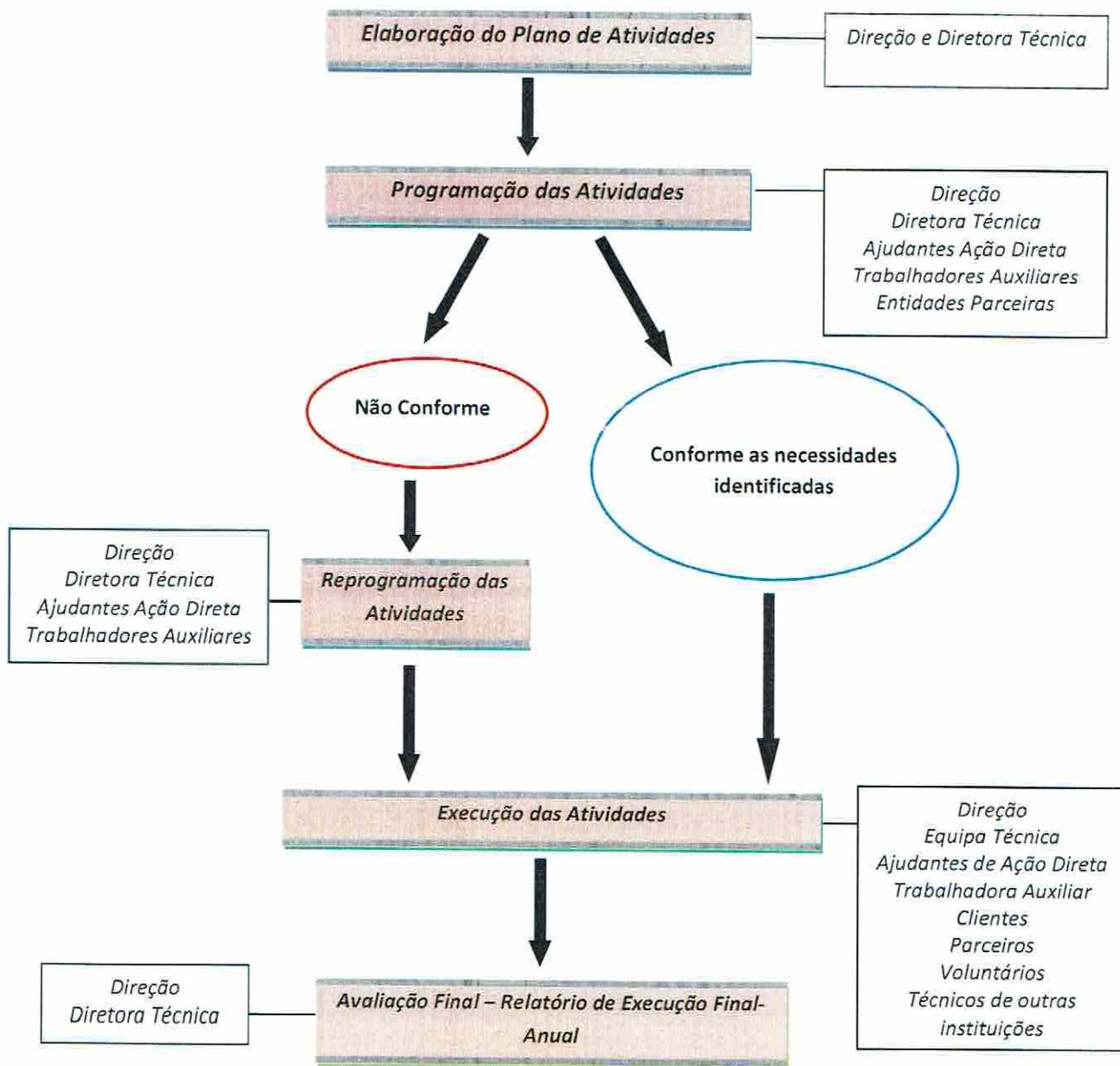
(Continuação)

Objetivos Gerais	Objetivos Específicos	Atividades	Destinatários	Cronograma	Recursos Humanos (H), Materiais (M) e Financeiros (F)	Indicadores de Avaliação e Monitorização	Fontes de Verificação
	c) Melhoria contínua dos serviços, das condições de higiene e segurança da instituição e dos colaboradores	Efetuar todos os registos inerentes ao HACCP e analisar as não conformidades detetadas pelo técnico de HACCP e proceder à sua retificação.	Cientes do SAD e CD; Colaboradores; Direção e Diretora Técnica	Todo o Ano de 2023	H: Ajud. Ação Direta, T. Auxiliar, D. Técnica, Direção; M: aparelhos de registo da Softgold; fotocopiadora; F: instituição.	Mapas de registo da Softgold; n.º de não conformidades detetadas e n.º de não conformidades retificadas.	Relatórios da VivaMais.
		Efetuar todos os registos inerentes a HST e analisar as não conformidades detetadas pelo técnico de HST e proceder à sua retificação.	Cientes do SAD e CD Colaboradores; Direção e Diretora Técnica	Todo o Ano de 2023	H: Ajud. Ação Direta, T. Auxiliares, D. Técnica, Direção; M: fichas da VivaMais; computador, impressora, fotocopiadora; F: instituição.	Documentos validados pela VivaMais; n.º de não conformidades detetadas; n.º de não conformidades retificadas.	Dossier específico da VivaMais.
		Ir anualmente à consulta de Medicina no Trabalho e realizar todos os exames solicitados.	Colaboradores do SAD e Centro de Dia	A definir	H: Ajudantes Ação Direta, T. Auxiliares, D. Técnica; F: instituição.	n.º de colaboradoras aptas e não aptas.	Relatório da Medicina no Trabalho.
		Controlar a prestação do serviço de desinfeção (controlo de pragas).	Direção e Diretora Técnica	Trimestralmente	H: Direção, D. Técnica; F: instituição.	n.º de visitas efetuadas pela empresa; n.º de situações detetadas.	Relatórios efetuados pela empresa A.J. Pest (dossier próprio).
		Monitorização das Medidas de autoproteção	Diretora Técnica e colaboradores de CD	Todo o Ano de 2023	H: D. Técnica; Ajud. Direta, T. Auxiliares, M: computador, impressora, papel, canetas; F: instituição.	n.º de registos efetuados	Registos no dossier das medidas de autoproteção.

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

### 6. AVALIAÇÃO DO PLANO DE ATIVIDADES

O Plano de Atividades para o Ano de 2023 será alvo de um processo de acompanhamento e avaliação final que se processará da seguinte forma:



*Handwritten notes and signatures in the top right corner, including a large 'R' and other illegible scribbles.*

## 7. ORÇAMENTO

Este documento encontra-se em anexo (ANEXO 1).



## 8. DISPOSIÇÕES FINAIS

Dando continuidade ao implementado na Resposta Social - Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) e, posteriormente, veiculado para o Centro de Dia é objetivo primordial da nossa instituição continuar a prestar, aos nossos clientes, serviços de forma individualizada e personalizada e assente nos parâmetros de qualidade que a instituição tendo vindo a desenvolver.

A pandemia Covid-19 e posteriormente a Guerra na Ucrânia provocaram, em todo o Mundo, problemas gravíssimos quer em termos económicos quer em termos sociais e todos nós sofremos diariamente com as consequências desta nova realidade. Em termos institucionais, o aumento dos combustíveis, dos produtos alimentares, dos consumíveis tem tido um impacto fortíssimo em termos de instabilidade económico-financeira.

Durante o Ano de 2021, perdemos clientes e em 2022 ainda não conseguimos preencher todas as vagas disponíveis em acordo de cooperação, nas duas respostas sociais (SAD e Centro de Dia) apesar de estarmos próximo da sua concretização. Em 2023 iremos continuar a trabalhar com o rigor, qualidade e sentido de responsabilidade, com que até então temos feito para conseguirmos atingir esse objetivo.

Estamos esperançosos que a candidatura apresentada ao Finabrantas, área Social, para a continuidade do projeto Escola dos Sorrisos seja aprovado. Só com o financiamento deste programa é que é possível continuar este projeto nos moldes em que se desenvolve atualmente. Seria uma grande perda, uma vez que, este projeto se tem manifestado ser de extrema importância para a comunidade local.

Pretendemos continuar a promover atividades de cariz cultural com o intuito de proporcionar às pessoas com mais carência económica e dificuldades de acesso à cultura a oportunidade de participarem neste tipo de eventos. Neste tipo de eventos, destacamos a realização da Noite de Fados e o Arraial das Marchas Populares. Estas atividades, para além de terem como objetivo a o acesso de todos à cultura, promoverem o convívio intergeracional e a troca de experiência, são uma fonte de receitas extraordinárias para a instituição, que contribuirão para que se possam realizar melhorias ao nível das infraestruturas e dos serviços prestados aos clientes, alunos e sócios.

Realizámos uma candidatura ao programa Finabrantas, área Investimento, para a aquisição e instalação de uma cobertura que servirá para estacionar nesse local as viaturas da instituição. Esta estrutura permitirá que as viaturas fiquem protegidas das diversas condições atmosféricas e a sua duração se prologuem por mais anos. Para além deste investimento foi incluída a aquisição de um posto de

carregamento rápido – Wallbox, para carregamento da nova carrinha 100% elétrica adaptada ao SAD que iremos ter ao serviço da instituição durante o primeiro trimestre de 2023. Esta carrinha teve apoio de financiamento do Programa de Recuperação e Resiliência (PRR) - Mobilidade Verde Social e vai ser uma mais-valia para esta resposta social quer em termos de qualidade do serviço quer em termos económicos para a instituição. É uma carrinha que devido à sua adaptação permite transportar ao mesmo tempo produtos alimentares, roupa suja/lavada e produtos de limpeza, todos separados, sem que haja qualquer tipo de contaminação, com a mais-valia de ser 100% o que vai proporcionar uma redução de custos de combustível nesta resposta que percorre, diariamente, vários kms para prestar os vários serviços aos clientes da instituição nos vários locais da freguesia e fora desta.

Conhecendo as dificuldades da população idosa local na integração em Estrutura Residencial será iniciado o processo de análise, conjuntamente com a Junta de Freguesia de Rio de Moinhos, sobre a possibilidade de criação de uma estrutura desta índole na freguesia, no espaço que foi doado para o efeito. Terá que ser realizado um estudo de viabilidade económico-financeira e pedido parecer ao Instituto de Segurança Social sobre a viabilidade de criação desta resposta neste local.

Para além de todas as nossas pretensões e dos objetivos traçados uma das certezas que temos é que continuaremos focados em trabalhar para que os nossos clientes, os seus familiares, os nossos colaboradores, parceiros, associados e a comunidade local se sintam satisfeitos com os nossos serviços e as nossas atividades.

Continuaremos a estar atentos aos programas de âmbito local e nacional, que possamos apresentar candidaturas com projetos que consideremos de interesse para a instituição e para a comunidade local.

Continuaremos a trabalhar com afincamento e dedicação e a tentar, através de estratégias de promoção e divulgação da nossa Instituição atrair mais clientes de modo a superarmos as dificuldades com que certamente nos iremos deparar.

Acreditamos que desta forma conseguiremos continuar este nosso projeto com o mesmo rigor e qualidade com que até hoje temos vindo a desenvolver.

NW  
E  
J. de Moinhos  
G

Ao dia 26, do mês de Novembro de 2022, reuniu a Direção, tendo sido aprovado, por unanimidade dos presentes, o Orçamento e Plano de Atividades para o Ano de 2023.

DIREÇÃO

Presidente: João Paulo Leitão Rosado ASS: João Paulo Leitão Rosado

Vice-Presidente: Ana Cristina Jacinto de Matos ASS: Ana Cristina Jacinto de Matos

1º Secretário: Raquel Sofia da Costa Marques ASS: Raquel Marques

2º Secretário: Nuno Miguel Ferreira Lopes . ASS: Nuno Miguel Ferreira Lopes

Tesoureiro: António Manuel Lopes Garrinhas ASS: ANTÓNIO MANUEL LOPES GARRINHAS

1º Vogal: Guilhermino Lopes Pedro ASS: Guilhermino Lopes Pedro

2º Vogal: Tânia Alexandra Aparício Seabra ASS: Tânia Seabra

## 7- ORÇAMENTO

## CONTA DE EXPLORAÇÃO POR FUNÇÕES (Previsional - 2023) (€)

RENDIMENTOS E GASTOS		SAD		CD		Total	Notas	Budget 2022	
		Euros	%	Euros	%			Euros	%
71	Vendas	+ 100		50		150		150	
72	Serviços prestados	+ 52 644		25 500		78 144		65 412	
721	Quotas utilizadores (matriculas/mensalidades)	52 644		25 500		78 144	1	65 412	
722/729	Outros serviços								
61	Custo das vendas e prestação de serviços	- 31 890	-0,7	-11 500	-0,3	-50 700	-0,6	-46 800	-0,7
	<b>Resultado bruto</b>	<b>13 744</b>	<b>0,3</b>	<b>13 850</b>	<b>-0,3</b>	<b>27 594</b>	<b>0,4</b>	<b>18 762</b>	<b>-0,3</b>
75	Subsídios à exploração	+ 86 485	1,6	24 329	1,0	110 814	1,4	102 953	1,6
751	Subsídios Estado e outros entes públicos (ISS, IJFP, Fin.Abrantes)	86 485		24 329		110 814	3	102 953	
752/759	Outras sub-contas								
78	Outros rendimentos e ganhos (Dímat./Recemb.IRS_IVA/Renda Lx e Subs.Invest)	+ 10 000	0,2	-5 000	0,2	15 000	0,2	15 000	0,2
62	Fornecimentos e serviços externos	- 29 562	-0,6	-14 782	-0,6	-44 344	-0,6	-24 471	-0,4
621	Subcontratos		0,0		0,0		0,0	0	0,0
622	Serviços especializados	- 14 085	-0,3	-7 043	-0,3	-21 128	-0,3	-9 634	-0,1
6221	Trabalhos especializados	2 827		1 112		10 000	4,5	5 000	
6222	Publicidade e propaganda	200		100		500	9	300	
6223	Conservação e reparação	3 000		1 250		4 000	4,2	1 000	
Outras	Outras sub-contas	1 111		12		100	4,5	200	
623	Materiais	- 1 800	-0,05	900	-0,04	-3 700	0,0	-800	-0,0
6231	Ferramentas e utensílios de desgaste rápido	1 200		100		1 000	4,3	120	
6233	Materiais de escritório	500		200		800	4,3	300	
Outras	Outras sub-contas								
624	Energia e fluidos	- 7 231	-0,1	-3 616	-0,1	-10 847	-0,1	-6 071	-0,1
6241	Electricidade	1 000		1 000		4 500	4,5	1 000	
6242	Combustíveis	1 000		1 000		2 000	4,5	1 200	
6243	Água	200		200		300	4,5	400	
Outras	Outras sub-contas								
625	Deslocações, estadas e transportes	- 133	-0,003	-67	-0,003	-200	0,0	-141	0,0
6251	Deslocações e estadas	100		100		200	4,5	141	
6252	Transportes de pessoal	0		0		0	4,5	0	
Outras	Outras sub-contas								
626	Serviços diversos	- 6 312	-0,1	-3 156	-0,1	-9 468	-0,1	-7 763	-0,1
6262	Comunicação	100		200		800	4,3	800	
6263	Seguros	1 000		1 000		1 500	4,5	1 400	
6267	Limpieza, higiene e conforto	1 000		1 000		2 200	4,3	1 100	
Outras	Outras sub-contas (utilidades de clientes e escola dos sorrisos)	1 000		1 000		1 372	4,5	2 000	
63	Gastos com o pessoal	- 66 487	-1,3	-22 031	-0,9	-88 517	-1,1	-84 627	-1,3
632	Remunerações do pessoal	33 000		15 000		70 000	6	68 000	
633	Encargos sobre remunerações	11 200		1 000		18 000	7	14 000	
636	Seguros de acidentes de trabalho e doenças profissionais	800		700		1 000	8	900	
637	Outros custos Pessoal-(Medicina trabalho e outros)	800		200		1 200	5	1 000	
64	Gastos de depreciação e amortização	- 8 710	-0,2	-4 354	-0,2	-13 063	-0,2	-17 930	-0,3
642	Ativos fixos tangíveis	8 710		4 354		13 063	3	17 930	
Outras	Outras sub-contas								
688	Outros gastos e perdas (Eventos)	- 1 333	-0,03	-667	-0,03	-2 000	0,0	-2 000	0,0
	<b>Resultado operacional (antes de gastos de financ.e imp.)</b>	<b>4 137</b>	<b>0,1</b>	<b>1 346</b>	<b>0,1</b>	<b>5 484</b>	<b>0,1</b>	<b>7 688</b>	<b>0,1</b>
69+79	Gastos de financiamento (líquidos)	-/+ 167	0,0	-83	0,0	-250	0,0	-250	0,0
	<b>Resultado antes de impostos</b>	<b>3 970</b>	<b>0,1</b>	<b>1 263</b>	<b>0,0</b>	<b>5 234</b>	<b>0,1</b>	<b>7 438</b>	<b>0,1</b>
812	Imposto sobre rendimento do exercício								
81	<b>Resultado líquido do período</b>	<b>3 970</b>	<b>0,8</b>	<b>1 263</b>	<b>0,2</b>	<b>5 234</b>	<b>0,1</b>	<b>7 438</b>	<b>0,1</b>

## LIBERTAÇÃO DE MEIOS

EBITDA (earnings before interest, taxes, depreciation and amortization)

18 547

25 618

Cash-flow operacional (s/ var. imparidades)

18 297

25 368

Meios libertos totais (s/ var. imparidades)

18 547

25 618

## NOTAS:

ANEXO I

Handwritten notes and signatures in the top right corner, including the name "Jorge" and a signature.

- 1 - Estima-se que a SAD vai ter 21 utentes(+2) e o CD 8 utentes, com mensalidades médias de €197 e €250, respetivamente, adicionado das Quotas de 250 sócios a distribuir proporcionalmente pelo SAD e CD (72% e 28%);
- 2 - Para o SAD €5 x 30 ref dia inc func x 5 dias por sem x 52 semanas e para o CD €5 x 10 ref dia inc func x 5 dias por sem x 52 semanas;
- 3 - 18 acordos de cooperação para SAD a €303,52 e 9 acordos de cooperação para CD €140,00 cada, inflacionados em 5,8% + IIEFP e Fin Abrantes;
- 4 - Anualização a partir de dados reais acumulados até mês 7 e/ou estimativa, inflacionados em 5,8% e reparados de forma ponderada;(Fonte: Banco Central Europeu)
- 5 - Reparação proporcional face a nº esperado de utentes de 21 para SAD e 8 para CD (72% para SAD e 28% para CD, respetivamente);(Inclui depreciação da viatura elétrica)
- 6 - Considerando 4 funcionários SAD/Lavandaria(inclui um Inserção + do IIEFP) e 1 para CD dividindo-se a Direção Técnica proporcionalmente;
- 7 - Considerando encargo com a Segurança Social de 21,6%;
- 8 - Considerando o valor médio de €250,00 por funcionário e por ano;
- 9 - Divulgação da instituição com inserção publicitária e marketing (Jornais e rádio);
- 10 - Organização de eventos para angariação de fundos e promoção da instituição (Marchas Populares, Noite de Fados);
- 11 - Juros de financiamento para fazer face a empréstimos de investimento no caso de ser necessário;

