



Santa Casa da Misericórdia de
Mortágua

**PLANO DE ATIVIDADES &
ORÇAMENTO PREVISIONAL
2024**



Índice

Introdução	3
Enquadramento Institucional	5
Órgãos Sociais.....	7
Organograma.....	8
Sistema de Gestão da Qualidade.....	10
Análise Swot	11
Partes Interessadas	13
Gestão de Recursos Humanos.....	14
Gestão de Recursos	15
Intervenção na Comunidade	17
Área Sénior	18
Área Infantil.....	24
Área da Deficiência.....	25
Área da Saúde.....	28
Quadrosessencial de Ações: Objetivos e Meta	31
Orçamento de Exploração Previsional e Investimentos.....	51
Pareceres	61
Pareceres	61
Considerações Finais	65
Anexos	66



Introdução

No cumprimento dos imperativos legais e estatutários definidos no Compromisso da Santa Casa da Misericórdia de Mortágua, adiante abreviadamente designada por Misericórdia ou SCMM, a Mesa Administrativa vem submeter à apreciação e deliberação da Assembleia Geral de Irmãos o Plano de Atividades e Orçamento Previsional (PAO) para o ano de 2024. Assim, a Misericórdia, indo ao encontro da sua Missão, pretende continuar a contribuir na procura de soluções e dar resposta às necessidades das pessoas, bem como levar mais longe a sua ação de solidariedade, dando apoio àqueles que são mais desfavorecidos ou aos grupos sociais mais vulneráveis.

Tudo o que se pretende executar tem em conta a missão, a visão e os valores da SCMM, ou seja, servir o utente, apoiar a família e envolver a comunidade em geral, a visão de ser uma instituição social de referência, reconhecida pela qualidade dos serviços prestados e pela relação com utentes e suas famílias, tudo isso concretizado através dos valores que defendemos como a qualidade do serviço, a solidariedade, o humanismo, a ética, a igualdade, o respeito, a dedicação, a cooperação, a confiança, a responsabilidade e a eficiência.

Nos últimos anos, em Orçamento, têm-se previsto sucessivas dificuldades devido aos custos de gestão da Misericórdia, que têm vindo a aumentar de ano para ano. A previsão para 2024 não é diferente, com as dificuldades decorrentes da conjuntura económica, dos custos de produção, da carga contributiva, e do aumento dos salários.

É com um enorme esforço que a Misericórdia tem traçado um caminho de sensatez organizacional, delineando estratégias e comportamentos, acima de tudo, preventivos. Diariamente se reúnem esforços e canalizam recursos com vista à sustentabilidade socioeconómica da Misericórdia. Queremos, acima de tudo, servir bem os nossos utentes e manter os nossos colaboradores. E nestas duas premissas encontra-se um enorme desafio.

Em 2023 houve o encerramento Contrato Local de Desenvolvimento Social (CLDS) e encerrou-se a Resposta Social Centro de Atividades e Tempos Livres (CATL), que passou a ser um serviço da Câmara Municipal. Assim, relativamente aos últimos anos, constam menos dois orçamentos neste documento.

Os objetivos propostos neste documento devem ser enquadrados num contexto de profunda incerteza e desconhecimento decorrente dos efeitos marcantes e imprevisíveis da conjuntura económica que estamos a viver, a qual nos influencia e tem um enorme impacto na sustentabilidade financeira da Instituição, nas alterações às infraestruturas, nas metodologias e procedimentos, nas competências dos nossos colaboradores e, obviamente, nos modelos de gestão a adotar e na responsabilidade de cada um dos Órgãos de Gestão, incluindo a Mesa Administrativa.

Assim, definimos para o ano de 2024 os seguintes objetivos estratégicos:

- **Assegurar a sustentabilidade financeira da instituição;**



Dada a profunda rigidez da despesa e a insuficiência dos subsídios e participações, propõe-se:

- ✓ Promover o surgimento de fontes de receita alternativa;
- ✓ Repensar o valor a pagar pelos utilizadores dos serviços;
- ✓ Melhorar a qualidade da gestão, reforçando os seguintes eixos:
 - A adoção de uma gestão por objetivos, promovendo a responsabilização dos colaboradores com funções de chefia;
 - Melhorar toda a Gestão Administrativa, incluindo os aprovisionamentos, assim como outras áreas, tais como a segurança alimentar e a manutenção;
 - Repensar os instrumentos de comunicação por forma a melhorá-la;
 - Alinhar as competências técnicas e socio-comportamentais dos trabalhadores face às novas exigências.
- **Reforçar a confiança das partes Interessadas na Instituição:**
 - ✓ Melhorar a comunicação com as partes interessadas;
 - ✓ Avaliar a sua satisfação, comunicar resultados e melhorá-los.
- **Reorganizar os espaços físicos, requalificando-os e reforçando o equipamento.**



Enquadramento Institucional

Visão

Ser uma Misericórdia de referência a nível regional na promoção de respostas sociais adequadas às necessidades sentidas pelos cidadãos.

Missão

Prestar serviços de excelência a nível da área social, da educação, da saúde e da reabilitação promovendo a melhoria contínua da qualidade de vida da População.

Valores

Equidade

Promover a todos a igualdade no acesso aos cuidados independentemente da condição social, económica ou religiosa.

Ética

Respeito pelos valores éticos e deontológicos relativos ao exercício da atividade de modo a prestar um serviço digno.

Rigor e Transparência

Consolidar o rigor Institucional através de uma relação de transparência e credibilidade entre todos os intervenientes.

Qualidade e Eficiência

Apostar na qualidade dos serviços prestados sem descurar a eficiência e a sustentabilidade económica.

Políticas Institucionais

Qualidade:

- a) Cumprir a legislação aplicável bem como o estabelecido no Referencial ISO 9001: 2015 e MAQ da Segurança Social;
- b) Definir o planeamento estratégico, as políticas e os planos necessários para o cumprimento da missão da Misericórdia garantindo a melhoria contínua do seu desempenho;
- c) Estabelecer e fomentar relações de parceria com entidades públicas e privadas;
- d) Definir, monitorizar, avaliar objetivos, estratégias, indicadores e metas de modo a implementar melhorias no desempenho da organização;
- e) Promover a comunicação de forma a desenvolver uma cultura de melhoria contínua de acordo com o estabelecido no Sistema de Gestão da Qualidade;
- f) Garantir a permanente qualificação dos colaboradores de modo a assegurar o bom desempenho das suas funções;
- g) Desenvolver serviços de qualidade de modo a assegurar a satisfação contínua dos utentes;



Envolvimento e Participação:

- a) Identificar as necessidades, expectativas e potenciais de todos os utentes de modo participado e envolvendo todas as partes interessadas;
- b) Garantir uma gestão participada, no planeamento dos serviços, recolhendo feedback dos utentes, famílias, colaboradores, voluntários e restantes partes interessadas;
- c) Promover o envolvimento ativo do utente, colaboradores, famílias, voluntários, e restantes partes interessadas no planeamento, implementação e avaliação do Sistema de Gestão da Qualidade garantindo a melhoria contínua dos serviços prestados.

Ética e Confidencialidade:

- a) Assegurar o cumprimento dos valores éticos e de confidencialidade, por todas as partes envolvidas no processo;
- b) Garantir o respeito pela dignidade de todos os utentes, colaboradores e restantes partes interessadas.

Recursos Humanos:

- a) Fomentar a constante motivação dos colaboradores, privilegiando o trabalho de equipa e as relações interpessoais;
- b) Garantir a permanente qualificação dos colaboradores que promovam o aumento dos seus conhecimentos, competências e aptidões, através de mecanismos inovadores;
- c) Garantir a igualdade de oportunidades, não discriminação e restantes princípios éticos;
- d) Reconhecer os comportamentos e qualidade de serviço prestado pelos colaboradores no desempenho das suas funções, através de um sistema de avaliação eficaz;
- e) Assegurar o cumprimento das questões relacionadas com HSST (Higiene, Saúde, Segurança no Trabalho).

Segurança e Ambiente

- a) Assegurar que todas as atividades se desenvolvem de acordo com o estabelecido pela Misericórdia, com a legislação e regulamentação de segurança e proteção ambiental em vigor e aplicável;
- b) Planear a prevenção para melhorar, de forma sustentada, o desempenho ambiental, a segurança e saúde no trabalho;
- c) Identificar e disponibilizar os meios necessários e otimizar os recursos disponíveis com vista à melhoria contínua do desempenho ambiental e de segurança;
- d) Promover a segurança de todos os colaboradores, utentes, voluntários e restantes partes interessadas.



Órgãos Sociais

Mesa da Assembleia-Geral

Presidente: Urbano de Oliveira Marques

Vice-Presidente: António Sérgio Agostinho Correia Pinto

Secretária: Maria Celeste Figueiredo

Mesa Administrativa

Provedor: Vítor Manuel da Fonseca Fernandes

Vice-Provedor: Eusébio Lourenço Ferreira

Tesoureiro: José Manuel Mortágua Nunes

Secretário: Maria Margarida de Matos Lourenço

Vogal: Maria Teresa Almeida e Sousa Abreu Ferreira Gaspar

Conselho Fiscal ou Definitório

Presidente: José Manuel de Matos Carvalho

Vice-Presidente: João António Cardoso

Secretária: Ivone Oliveira Dinis



Organograma



Organograma Institucional

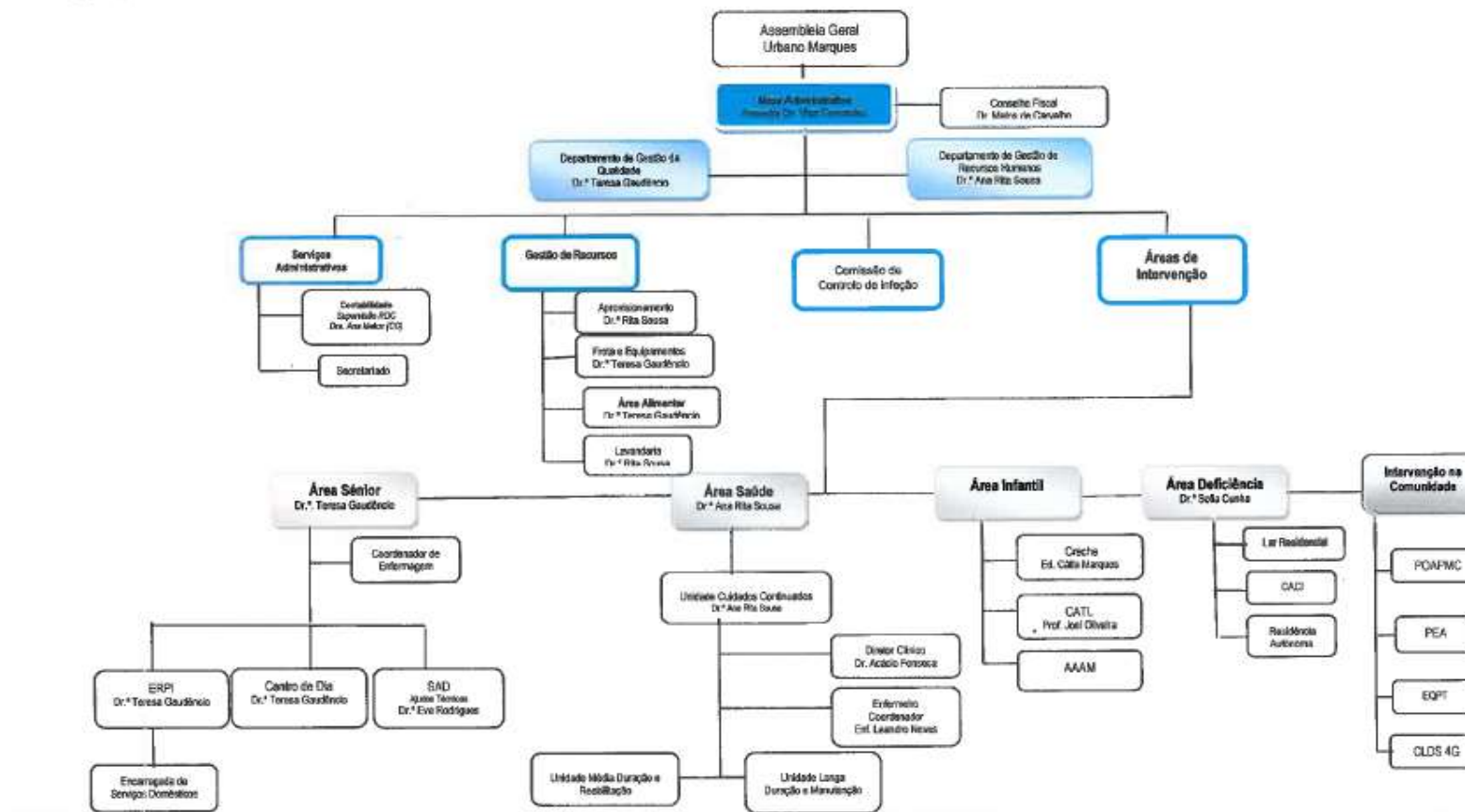


Figura 1 - Organograma

ÁREAS DE INTERVENÇÃO



Sistema de Gestão da Qualidade

Tendo como base a Missão, Visão e Valores a Instituição adotou um conjunto de ações/atividades e serviços, comprometendo-se com a qualidade e a melhoria contínua, garantindo permanentemente a prestação de serviços de qualidade aos seus utentes. As políticas refletem o comprometimento da instituição para com o Sistema de Gestão da Qualidade implementado e pretende assegurar a melhoria contínua dos serviços prestados pela **Misericórdia**.

O SGQ organiza-se e desenvolve-se com base na metodologia PDCA – (Plan – Do – Check – Act), orientada para a satisfação dos clientes e para a melhoria contínua do sistema.

A política da Qualidade mantém-se adequada à missão da SCMM. No entanto, tendo em consideração as recomendações resultantes das auditorias ao SGQ, os resultados operacionais, como os objetivos, terão alguns ajustes. Assim foram definidos novos objetivos para o ano 2024 e melhorar-se-ão os existentes, adequando a monitorização e metas aos objetivos das seguintes Respostas Sociais:

- ✓ Estrutura Residencial para Pessoas Idosas
- ✓ Centro de Dia
- ✓ Serviço de Apoio Domiciliário
- ✓ Creche
- ✓ Lar Residencial
- ✓ Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão
- ✓ Residência Autónoma
- ✓ Unidade de Cuidados Continuados Integrados



Análise Swot

A Santa Casa da Misericórdia de Mortágua é uma Instituição proativa e dinâmica, antecipando as necessidades e potencialidades num futuro próximo e trabalhando os dados globais no sentido de prever as mesmas necessidades num futuro mais longo. Este exercício exige um conhecimento alargado, não só das características e condicionantes intrínsecas, como de todo o seu envolvente, nomeadamente o contexto sociodemográfico, social e político.

Matriz Swot

Pontos fracos	Pontos fortes
<ul style="list-style-type: none">- Dificuldade de recrutamento para o serviço de auxiliares com trabalho por turnos/fins de semana para as respostas sociais com internamento e para o SAD;- Instalações da ERPI- Formações- Baixos salários- Desgaste físico /psicológico de atividade profissional	<ul style="list-style-type: none">- Pontualidade no pagamento dos vencimentos e subsídios- Trabalho de equipa- Resiliência das equipas- Disponibilidade dos produtos /materiais necessários às atividades com utentes- Flexibilidade de horários- Instalações das respostas creche e Lar Residencial- Ambiente trabalho
Ameaças	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none">- Ausência de apoios de financiamento para a requalificação de edifícios (ERPI/UCCI).- Baixos rendimentos das famílias- Aumento dos custos energéticos- Inflação	<ul style="list-style-type: none">- Rentabilização dos recursos humanos/materiais.- Parcerias estabelecidas com o sector empresarial- Inovação (na oferta de serviços)- Estabelecimento de protocolos e novas parcerias- Criar novos espaços recorrendo a projetos com enfoque na inovação- Desenvolver novas atividades para dinamizar com os utentes

- ✓ Em 2024 perspetiva-se um alargamento das parcerias nas áreas já em desenvolvimento e em outras com carácter inovador decorrentes de alguns projetos de inovação social que já constam do PAO.
- ✓ Os principais riscos e as oportunidades identificadas vão ser geridos, desenvolvendo ações sempre que se considere necessário.
- ✓ Clarificar a eficácia das ações para tratar riscos e oportunidades.
- ✓ Manter a prática de avaliar o grau de satisfação dos Stakeholder's.



- ✓ As ações a implementar decorrem dos resultados da análise Swot assim como das observações/oportunidades de melhoria constantes identificadas em sede de auditorias e que passamos a identificar:
- ✓ Retomar ao modelo de Gestão por Objetivos em vigor antes da pandemia;
- ✓ Repensar o modo como a Comunica e assegura o controlo interno;
- ✓ Repensar os Serviços Administrativos;
- ✓ Revisão do Plano de Manutenção Preventiva as intervenções previstas nas MAP das respetivas unidades, de forma a assegurar a sua realização de acordo com a periodicidade estabelecida nesse documento.
- ✓ Análise da tendência da evolução dos utentes na UCCI, ERPI e LR.



Partes Interessadas

Em 2024 a Misericórdia vai continuar a privilegiar a política de relacionamento institucional, reforçando-a principalmente com as entidades oficiais com as quais mantém acordos, contratos, protocolos, a nível local, regional ou nacional como Instituto de Segurança Social (ISS), Administração Regional de Saúde (ARS), Câmara Municipal de Mortágua (CMM), Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP).

Com o objetivo de desenvolver serviços, inovar as técnicas de intervenção e realizar o aprofundamento teórico, em 2024 vamos estabelecer protocolos formais e informais com entidades académicas para a realização de estudos e orientação de estágios tendentes à consolidação de trabalhos de investigação.

Como orientação estratégica para a sustentabilidade financeira a SCMM vai manter e procurar alargar parcerias com empresas e organizações privadas para o financiamento de projetos.



Gestão de Recursos Humanos

A gestão de recursos humanos terá que acompanhar as múltiplas transformações que se operam na sociedade e por consequência se colocam às organizações nos seus diversos domínios de atuação.

A pandemia, a Guerra da Ucrânia e mais recentemente o intensificar dos conflitos entre a Palestina e Israel, tem trazido enormes desafios nesta área e adaptar, reorganizar, refazer, repensar e permanentemente flexibilizar são palavras que irão fazer parte da rotina diária na gestão de toda a instituição. As dúvidas, incertezas e angústias passaram a fazer parte da vida de todos e os nossos colaboradores não são exceção, a crise financeira que vivemos provoca inquietações e sobressaltos para os quais ninguém estava preparado.

Estudo recentes indicam que “quanto ao terceiro setor, os baixos salários levaram os trabalhadores a questionar sobretudo a relação entre esforço (trabalhar muitas horas, muitas vezes sem fins de semana) e a compensação financeira que obtêm do seu trabalho. Estes trabalhadores saem sobretudo em busca de melhores salários e melhor equilíbrio entre vida profissional e pessoal/familiar.” Esta realidade, mostra-nos que temos que olhar os nossos colaboradores como o ativo mais importante da Santa Casa, lutar para os manter na nossa instituição e trabalhar para que o estado central aumente os acordos de cooperação, para em consequência, se conseguir pagar melhores vencimentos. De outra forma, corremos sérios riscos de perder o nosso melhor ativo, os nossos colaboradores.

Para tal prosseguimos com base numa política de gestão de Recursos Humanos da SCMM que se baseia em princípios de igualdade, equidade e transparência, garantindo que a relação contratual entre trabalhador e empregador assenta numa relação de confiança, e por isso proporcionar uma gestão ágil, capacitada e focada em resultados.

No ano 2024, pretendemos, continuar a ministrar formação profissional, uma vez que esta se constitui como o meio privilegiado de desenvolvimento de competências e aperfeiçoamento contínuo no desempenho dos Colaboradores. Assim, o Plano Anual de Formação continuará a ser o instrumento orientador das medidas formativas a implementar.

Pretendemos ainda, alargar os nossos protocolos de cooperação com instituições de ensino superior no sentido da captação de estágios, nas diversas áreas de atuação, para que ao mesmo tempo que capacitamos os estagiários estes se constituam como potenciais ativos para a Instituição.



Gestão de Recursos

Aprovisionamento

Sempre pautamos a atuação da Santa Casa por criteriosos métodos de seleção dos nossos fornecedores, no entanto, a atual situação socioeconómica deixa-nos muito pouca margem de negociação e impõe-nos gastos muito superiores aqueles que os nossos rendimentos, provenientes dos acordos de cooperação e mensalidades dos utentes, nos permitem gastar. Avizinham-se, por isso, tempos difíceis na gestão de tesouraria da nossa instituição.

É, por isto, num contexto de grande incerteza, que a Santa Casa da Misericórdia de Mortágua continuará em 2024, a dar continuidade ao trabalho desenvolvido, tendo como objetivo uma melhor gestão do aprovisionamento e uma consequente redução de custos.

De facto, o efeito nefasto da crise instalada faz-se sentir de forma muito acutilante na economia. Assim, exige-se rigor, bom senso, ponderação e uma cultura de poupança e de redução do desperdício, procurando sempre os melhores preços na aquisição de bens e serviços sem perda da qualidade exigível. Paralelamente, a criação e implementação de procedimentos de boas praticas ao nível da contratação pública e uma gestão profissional do setor do aprovisionamento, serão os desideratos que pretendemos prosseguir no ano de 2024.

Na busca da sustentabilidade financeira haverá também que racionalizar recursos, apelar à criatividade e honrar os compromissos com os fornecedores. É tempo de unir esforços, de realizar sacrifícios e de sermos todos parcimoniosos.

Higiene, Segurança e Medicina no Trabalho

A intervenção na área de Higiene, Segurança e Medicina no Trabalho, para além de imperativo legal, continua a constituir-se como a forma de assegurar a qualidade de vida e de trabalho dos nossos colaboradores, garantindo as condições nomeadamente, através da aplicação das medidas de prevenção dos riscos profissionais e da organização dos serviços e segurança e saúde no trabalho em conformidade com a lei.

Considerando a idade dos edifícios, carecem de algumas melhorias à luz das normas legais atuais. Serão feitos os investimentos necessários para resolver algumas lacunas.

No que respeita ao comportamento dos colaboradores, continuarão a ser realizadas ações de formação que atualizem os conhecimentos dos mesmos a procedimentos em situação de urgência e necessidade.

A realização regular de simulacros será um dos objetivos, envolvendo utentes e colaboradores.



HACCP

No âmbito do sistema HACCP, pretende-se continuar a reformular e implementar procedimentos e registos relativos ao sistema de higiene e segurança alimentar, dar formação aos manipuladores de alimentos e monitorizar o cumprimento das boas práticas pessoais e de higiene das instalações.

Manutenção de Equipamentos e Gestão de Viaturas

O serviço de Manutenção da Santa Casa da Misericórdia pretende dar resposta a pequenas reparações motivadas por problemas surgidos diariamente nos diferentes equipamentos. A manutenção preventiva será, mais uma vez, um objetivo para 2024 como forma de reduzir os custos em reparações.

Na gestão das viaturas serão implementadas medidas que acrescentem uma melhoria significativa na rentabilização das viaturas, através de um maior controlo/inspeção das mesmas e maior responsabilização dos utilizadores.



Intervenção na Comunidade

Rede Social

A Rede Social é um Programa que prevê congregar esforços com vista à erradicação ou atenuação da pobreza e da exclusão e à promoção do desenvolvimento social. A Santa Casa é membro efetivo do **CLAS** (Conselho Local de Ação Social da Rede Social), assim como os outros parceiros sociais do concelho.

Tem como principal objetivo desenvolver uma cultura de parceria efetiva e dinâmica, e promover dinâmicas de planeamento estratégico de modo a garantir uma maior eficácia do conjunto das respostas sociais para o concelho.

Programa de Emergência Alimentar (PEA)

Mantém-se ativo o Protocolo com os serviços da Segurança Social de Viseu para a implementação da Cantina Social, que fornece diariamente refeições aos agregados familiares do concelho que o careçam. Esta resposta social consiste no fornecimento de refeições a indivíduos ou famílias que se encontrem em situações de grave carência social. O acesso a este tipo de apoio é gratuito e as refeições serão entregues no domicílio. A seleção dos beneficiários, passa por critérios pré-definidos onde será considerado:

- a) Situações já sob apoio social,
- b) Situações recentes de desemprego múltiplo e com despesas fixas com filhos,
- c) Famílias/indivíduos com baixos salários, pensões sociais baixas, com doenças crónicas e encargos habitacionais fixos,
- d) Famílias monoparentais, com salários reduzidos,
- e) Situações de emergência temporária, tais como incêndio, despejo, doença, entre outras.

Para aferir as condições sociofamiliares dos utentes ou das famílias a Instituição recolhe e organiza informação relevante que possa permitir a caracterização de cada situação. Este tipo de resposta pressupõe um trabalho de articulação e colaboração entre os vários parceiros da Rede Social do Concelho, que possam contribuir para a identificação e priorização.

Para aferir as condições sociofamiliares dos utentes ou das famílias a Instituição recolhe e organiza informação relevante que possa permitir a caracterização de cada situação. Este tipo de resposta pressupõe um trabalho de articulação e colaboração entre os vários parceiros da Rede Social do Concelho, que possam contribuir para a identificação e priorização.



Área Sénior

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI) iniciou o funcionamento em abril de 1992, e acolhe 55 utentes desde o ano 2000, resultante da ampliação de mais 5 quartos duplos com wc privado.

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, é uma resposta social desenvolvida em alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, para pessoas em situação de solidão. Segundo a Portaria n.º 67/2012 de 21 de março, os principais objetivos da ERPI/Lar de Idosos: são proporcionar serviços permanentes e adequados à problemática biopsicossocial das pessoas idosas; contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo; criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar; potenciar a integração social.

Com o decorrer dos anos, tem-se verificado um aumento da idade média os utentes internados. Com o aumento da idade também aumentou a prevalência de patologias associadas, muitas vezes com quadros de alteração cognitiva e motora. A situação clínica e de vida dos utentes, coloca um desafio importante, de se encontrarem as melhores formas para responder às reais necessidades e expetativas dos utentes e dos seus familiares.

As atividades planificadas para a ERPI são delineadas numa perspetiva multi/interdisciplinar, de várias áreas de intervenção. Na continuidade do nosso trabalho e na sequência das várias avaliações de resultados e reflexões da equipa técnica, concluímos que temos como prioridade continuar a proporcionar um serviço que vá ao encontro das necessidades e expetativas das pessoas idosas e das suas famílias, numa perspetiva personalizada e de humanização.

Apesar de estarmos a atravessar um período de grande incerteza, decorrente da fase pandémica e as contingências que possam advir para a intervenção, traçámos para 2024 os seguintes objetivos;

➤ **Ajustar os serviços às necessidades do utente**

Pretende-se desenvolver e proporcionar serviços ainda mais ajustados às necessidades dos utentes. Para esse efeito, tomam-se como linhas orientadoras da ação:

- reforçar a execução de atividades para retardar os processos de envelhecimento, contribuindo para o equilíbrio psicossocial dos utentes;
- melhorar continuamente as competências da equipa, através da formação e do recrutamento, de modo a se acrescentarem mais valias.
- acompanhamento social: ao longo do ano serão implementadas, sempre que necessário, ações de carácter individual e/ou em grupo, de informação e promoção do apoio ao acesso a direitos, bens e serviços e atividades que reforcem a capacidade dos utentes se ajustarem a situações novas.



➤ **Promover o envolvimento das famílias**

Ao longo do ano será necessário reforçar ainda mais o relacionamento com as famílias, potenciando o seu papel na dinâmica diária do utente e o envolvimento familiar sistemático da sua permanência na resposta social.

De forma a que melhor se integrem e envolvam os familiares, pretende-se desenvolver a ação, segundo os seguintes objetivos:

- dar prioridade ao acompanhamento do utente e dos seus familiares ao longo do processo de institucionalização e, muito em particular, durante a fase de acolhimento.
- intensificar os atendimentos aos familiares, de modo a se reforçarem laços afetivos com os utentes;
- incentivar as visitas de familiares e amigos, convidando-os a participar nas atividades, privilegiando as tecnologias de informação e comunicação.

➤ **Fomentar a coesão da equipa**

Pretende-se desenvolver um conjunto de atividades ou de ações internas para os colaboradores, aos quais se pede empenho, dedicação e trabalho.

- Tenciona-se melhorar as relações laborais, através de reuniões regulares das equipas, que promovam a comunicação interna.

➤ **Sustentabilidade**

Pretende-se manter a sustentabilidade económica da Resposta Social, diminuindo o défice da estrutura e aumentando as receitas, ao mesmo tempo que se contém as despesas. Destacam-se algumas das medidas que podem ser tomadas no sentido de aumentar as receitas, como:

- desenvolver novas parcerias e reforçar as parcerias existentes;
- submeter candidaturas a projetos da área sénior, para se obterem financiamentos e apoios;
- promover campanhas para angariação de fundos;
- acolher ações de responsabilidade social, para benefício da Resposta Social;
- promover a realização de estágios, de modo a reforçar a intervenção das equipas;
- assegurar a boa cobrança das mensalidades.

Na área da animação sociocultural a construção do Plano de Atividades de Desenvolvimento Pessoal (PADP) vai de encontro aos gostos e interesses dos utentes resultantes das áreas de interesse evidenciadas nas Fichas de Avaliação Diagnóstica e operacionalizadas nos Planos Individuais. O Plano dá continuidade ao que tem sido feito nos anos transatos, no sentido de proporcionar um envelhecimento cada vez mais ativo e participativo com o tema “Viver Crescer e Envelhecer pelo Mundo Imaginário (Em anexo)

Na área da saúde avaliamos os utentes de forma holística, contando com as especialidades de enfermagem e fisioterapia. Nesta área tão minuciosa pretendemos continuar a prestar um serviço cada vez mais personalizado e qualificado para que os utentes sintam que são úteis e que esta equipa multidisciplinar se preocupa e está sempre presente em todas as fases da sua vida. Para que tudo isto seja possível, identificamos as necessidades de cada individuo através dos relatórios clínicos e de uma recolha de dados para realizar a Avaliação inicial de Enfermagem. Esta informação converge para a FAD (Ficha de Avaliação

Diagnóstica), para que se consiga traçar um PI (Plano Individual) adequado a cada utente pela equipa multidisciplinar.

No dia a dia não há qualquer situação que possa ser descurada. Logo, toda a equipa multidisciplinar tem um papel fundamental para melhorar os dias dos utentes, promovendo um envelhecimento ativo e rico em estímulos positivos. A Equipa vai continuar a prestar um serviço de excelência dentro das suas capacidades e limitações, de modo a dar uma resposta terapêutica e emocional adequada a cada situação específica.

➤ **Requalificar e ampliar as instalações**



Figura 2 – Ampliação da ERPI

Pretende-se requalificar e ampliar as áreas e melhorar a funcionalidade dos mesmos, concretizando-se com um projeto de requalificação e ampliação da estrutura residencial existente para uma ampliação de mais 17 camas. Durante o ano de 2024 estamos expetantes que este projeto finalmente se concretize o financiamento através do Plano de Recuperação e Resiliência. O projeto visa um aumento da capacidade de camas instaladas de 55 camas para 72 camas bem como a requalificação sustentada de todo o edifício, que passará a contar com uma área de implantação de cerca de 2.100,00m² e uma área de construção distribuída por dois pisos na ordem dos 2.770,00m². A intervenção visa não só dotar o edifício de melhores condições funcionais e de conforto, mas também de condições de segurança e eficácia energética, aliado ao aumento da sua capacidade de acolhimento.

Centro de Dia

O Centro de Dia é uma resposta social, que contribuiu para a valorização pessoal, partilha de conhecimentos e experiências pessoais. Proporciona durante o dia a resolução de necessidades básicas pessoais, terapêuticas e sócio - culturais às pessoas afetadas por diferentes graus de dependência, contribuindo para a manutenção da pessoa no seu meio familiar. Tem como objetivo melhorar a qualidade de vida das pessoas idosas, possibilitando a manutenção dos seus utentes, nos seus próprios domicílios, e potencializando um conjunto de ações destinadas a promover a convivência, participação e integração dos indivíduos na vida social.

Decorrente das medidas impostas pela pandemia, o centro de dia foi transferido para o edifício da antiga escola primária de Vila-Moimelos. Em 2024 vai ser concluído o licenciamento do espaço para o funcionamento da resposta social e realizados os melhoramentos necessários ao funcionamento da resposta.



Figura 3 – Centro de Dia

Para além dos serviços básicos, continuam a ser disponibilizados serviços extras que, de acordo com as necessidades dos utentes, poderão ser solicitados. Estes contemplam serviços de fisioterapia, ajudas técnicas, acompanhamento aos serviços de saúde/exames e consultas de especialidades que terão um custo adicional previamente estabelecido, tendo os mesmos, como principal objetivo tornar o Centro de Dia num serviço o mais próximo possível das necessidades globais dos utentes.

Assim traçámos os seguintes objetivos para 2024:

➤ Satisfação das necessidades dos utentes

Pretende-se que a prestação de cuidados e os serviços disponibilizados satisfaçam o melhor possível as necessidades e expectativas dos utentes. Para cumprir este objetivo é primordial:

- desenvolver atividades diversificadas, para promover a autonomia, autoestima e o bem-estar físico, psicológico e social;



- desenvolver ações com os utentes e os familiares, de modo a desmistificar a institucionalização e o envelhecimento;
- incentivar e apoiar os utentes a utilizarem novas tecnologias, para combater a infoexclusão e estimularem a participação ativa na vida comunitária;
- proporcionar às famílias momentos de partilha e de reflexão, que maximizem o equilíbrio físico e emocional;
- investir na formação contínua dos recursos humanos, para aumentar a eficácia e eficiência de prestação dos serviços;
- realizar atividades no campo das demências, para prevenir ou diminuir a progressão ou agravamento das mesmas.

➤ **Maximizar a taxa de ocupação**

Para 2024, pretende-se atingir a ocupação total das vagas, tendo em conta a capacidade do equipamento definido no Acordo de Cooperação em vigor. Para mais facilmente se atingir este objetivo, tenciona-se:

- melhorar a divulgação do Centro de Dia junto da comunidade, das entidades e dos parceiros locais, recorrendo às redes sociais e aos meios físicos necessários;
- fortalecer as parcerias com as entidades locais, para se aumentar a procura pelo Centro de Dia;

➤ **Melhorar a sustentabilidade**

Esta resposta tem vindo a apresentar nos últimos exercícios um saldo negativo, tal deve-se, por um lado, às baixas comparticipações da segurança social e às reduzidas comparticipações dos utentes e, por outro lado, ao aumento das despesas de funcionamento, com destaque dos gastos em recursos humanos e nos transportes.

Assim, atingir a sustentabilidade económica da resposta social é um objetivo primordial. Para esse efeito pretendemos:

- promover os serviços prestados, de forma a criar mais valor e reforçar a imagem do Centro de Dia;
- continuar a implementar uma boa gestão dos percursos existentes e explorar outras fontes de financiamento de modo a aumentar a receita.
- assegurar a boa cobrança das mensalidades.

Na área da animação sociocultural a construção do Plano de Atividades de Desenvolvimento Pessoal (PADP) vai de encontro aos gostos e interesses dos utentes resultantes das áreas de interesse evidenciadas nas Fichas de Avaliação Diagnóstica e operacionalizadas nos Planos Individuais. O Plano dá continuidade ao que tem sido feito nos anos transatos, no sentido de proporcionar um envelhecimento cada vez mais ativo e participativo com o tema Viver Crescer e Envelhecer pelo Mundo Imaginário (Em anexo)



Serviço de Apoio Domiciliário

O SAD da SCMM tem capacidade para 90 utentes e um acordo de cooperação com o Instituto de Segurança Social para 60 e funciona das 08h00 às 21h00, sete dias por semana.

No SAD são prestados os serviços básicos como a alimentação, a higiene pessoal e habitacional, e tratamento de roupa, que são os mais solicitados, pois a família/utente tenta ajustar as suas necessidades biopsicossociais às condições económicas. Todavia, existem outros serviços como o apoio psicossocial, o acompanhamento nas refeições, a gestão e administração de medicação, acompanhamento ao exterior, disponibilização de ajudas técnicas, transporte, planeamento e gestão de consultas de especialidade e medicina familiar.

Para a concretização dos seus objetivos e prestação dos serviços de SAD é necessário ter em conta vários fatores externos à SCMM, como as características dos utentes, os recursos existentes na comunidade e a dispersão geográfica do concelho.

Assim, o SAD tem atualmente seis percursos diferentes para a prestação de cuidados e serviços entre as 08h00 e as 16h00 com uma média diária de 60km por dia e por viatura e 1 para a prestação de cuidados adicionais entre as 15h00 e as 21h00.

Para 2024 o SAD pretende manter em pleno funcionamento os seus seis percursos de prestação de serviços. Pondera-se o alargamento do horário do turno da tarde, passando a terminar às 22h00. Esta alteração traria um benefício direto para os utentes apoiados neste horário, no entanto implicará um aumento na rubrica Gastos com Pessoal, uma vez que se passa a considerar o gasto em subsídio de turno.



Área Infantil

Creche

A Creche é um equipamento de natureza socioeducativa vocacionado para o apoio à família e à criança, destinado a acolher crianças dos 4 meses até aos 3 anos de idade, durante o período correspondente ao impedimento dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais e tem capacidade para 84 crianças.

Para concretizar a sua missão, a creche tem como objetivos:

- Facilitar a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- Colaborar com a família numa partilha de cuidados e responsabilidades em todo o processo evolutivo da criança;
- Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas da criança;
- Prevenir e despistar precocemente qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- Proporcionar condições para o desenvolvimento integral da criança, num ambiente de segurança física e afetiva;
- Promover a articulação com outros serviços existentes na comunidade.
- Cuidados adequados à satisfação das necessidades da criança;
- Nutrição e alimentação adequada, qualitativa e quantitativamente, à idade da criança, sem prejuízo de dietas especiais, em caso de prescrição médica;
- Cuidados de higiene pessoal;
- Atendimento individualizado, de acordo com as capacidades e competências das crianças;
- Atividades pedagógicas, lúdicas e de motricidade, em função da idade e necessidades específicas das crianças;

Para responder às necessidades das crianças, de forma personalizada, a Creche tem uma equipa multidisciplinar composta por Direção Pedagógica e Técnica, Educadoras de Infância, Auxiliares de Ação Educativa, Auxiliares de Serviços Gerais, e conta ainda com a equipa da cozinha do Centro Educativo e restantes serviços transversais da Misericórdia.

Para 2024, de forma a manter os seus objetivos e garantir o funcionamento pleno, por mais um ano, das quatro salas e dos dois berçários, a Creche pretende manter e reforçar a sua equipa atual e investir em algum equipamento de mobiliário e material didático.



Área da Deficiência

Em 2024, o CACI e o Lar Residencial, comemoram 10 anos de abertura. Estas duas respostas sociais em muito contribuíram para hoje termos um concelho mais inclusivo e com mais oportunidades. Dez anos, onde muito já muito foi feito e muitos caminhos se abriram, mas também, com a noção que muito ainda há a fazer para melhorar a qualidade de vida dos nossos utentes.

Neste contexto, é nossa intenção no próximo ano celebrar esta data juntamente com os familiares dos nossos utentes.

Lar Residencial

O Lar Residencial, é uma estrutura de apoio social que visa contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas com deficiência, com idade igual ou superior a 16 anos, que se encontrem impedidas, temporária ou definitivamente, de residir no seu meio familiar. Consistem na prestação de cuidados individualizados e personalizados em locais de acolhimento, procurando satisfazer-lhes necessidades básicas e/ou atividades de vida diária.

O acolhimento/ colocação considera ainda os apoios ao nível dos Cuidados Pessoais e de Saúde, Refeições, Apoio nas Atividades Instrumentais da Vida Quotidiana e Atividades de Inclusão.

Para o próximo ano, traçamos. os seguintes objetivos:

- √ Consolidação dos novos modelos de Planos Individuais de Inclusão;
- √ Capacitar as equipas de Ação Direta para uma intervenção mais especializada, nomeadamente ao nível de prestação de cuidados de saúde;
- √ Reforço da promoção da Atividades da Vida diária.

O foco de intervenção do lar residencial, nestes últimos dois anos, com o envelhecimento dos nossos utentes e aumento da esperança média de vida, passou a estar cada vez mais centrado nos cuidados de saúde. Esta nova realidade torna crucial a capacitação das equipas para a prestação de cuidados de saúde diferenciados. Paralelamente, iremos dar continuidade as atividades planeadas, nomeadamente com as atividades de animação ao fim de semana, principalmente naquelas que possam ser desenvolvidas noutros contextos, e em interação com a comunidade.

Em síntese, as nossas duas grandes áreas de atuação serão capacitar as equipas para uma intervenção mais especializada e dar continuidade as atividades que promovam a inclusão social.



Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão

O Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão (CACI) é um equipamento social que visa a promoção da qualidade de vida de pessoas com deficiência, possibilitando um maior acesso à comunidade, aos seus recursos atividades e que se constitui como um meio de capacitação para a inclusão, em função das respetivas necessidades, capacidades e nível de funcionalidade.

Destina-se a pessoas com deficiência, com idade igual ou superior a 18 anos, que não possam por si só, temporária ou permanentemente, dar continuidade ao seu percurso formativo ou exercer uma atividade profissional, ou ainda que se encontrem em processo de inclusão socioprofissional, designadamente entre experiências laborais.

São disponibilizadas atividades ocupacionais, terapêuticas, de interação com o meio, e socialmente úteis.

Para o próximo ano, traçamos, os seguintes objetivos:

- √ Consolidar os novos modelos de Planos Individuais de Inclusão;
- √ Aumentar as colocações nas Atividades Socialmente Úteis;
- √ Ir de encontro as expetativas dos utentes, com a implementação de novas áreas;
- √ Reestruturação das atividades de componentes artística e cultural;
- √ Diversificação das Terapias;
- √ Promover ações de inclusão social e atividades que vão ao encontro das capacidades, interesses e expetativas das pessoas com deficiência e incapacidade.

Pretende-se, então, continuar a caminhar no sentido da inclusão, o que exigirá da equipa uma maior compromisso e empenho, pois devemos estar conscientes que do nosso trabalho e dedicação, dependem, não só, o bem-estar das pessoas que apoiamos, mas também a serenidade das famílias.



Residência Autónoma

A Residência Autónoma é a resposta social da Misericórdia mais recente, encontrando-se em funcionamento, desde fevereiro de 2020.

Apesar de ser ainda uma resposta recente, já tem provas dadas. Trata-se de um modelo que foge aos conceitos da “Institucionalização”, proporcionando aos utentes, mediante orientação, a gestão da sua vida diária. Foi nesta base de proporcionar uma melhoria significativa da qualidade de vida, que partimos para uma candidatura para uma nova Residência Autónoma que será construída ao longo do próximo ano também.

É uma resposta de alojamento residencial temporário ou permanente, desenvolvida em apartamento, moradia ou outra tipologia de habitação familiar, inserida em áreas residenciais na comunidade, destinada a pessoas com deficiência ou incapacidade, com capacidade de viver de forma autónoma, e tem por objetivo, mediante apoio individualizado, proporcionar condições para a concretização de um projeto de vida autónomo e inclusivo.

Apesar de ser ainda uma resposta recente, já tem provas dadas. Trata-se de um modelo que foge aos conceitos da “Institucionalização”, proporcionando aos utentes, mediante orientação, a gestão da sua vida diária. Foi nesta base de proporcionar uma melhoria significativa da qualidade de vida, que partimos para uma candidatura para uma nova Residência Autónoma que será construída ao longo do próximo ano também.

A partir de fevereiro de 2024, entrará em vigor a nova portaria (77/2022 de 03 de fevereiro) que estabelece, as condições de instalação, organização e funcionamento a que deve obedecer esta resposta social. Neste seguimento, a Residência Autónoma passará a designar-se de Residência de Autonomização e Inclusão (RAI).

O objetivo desta nova portaria, é reforçar, adaptar, requalificar e inovar as respostas sociais dirigidas às pessoas com deficiência, tendo em vista a promoção da Autonomia e da Inclusão.

Pretende-se, assim, criar um modelo de intervenção, centrado na vida autónoma/ independente, dando uma resposta diferenciada, que propicie a concretização de um projeto de vida ajustado às especificidades de cada um.

Assim, no próximo ano, e tendo em conta os objetivos traçados para esta resposta social, iremos reforçar o quadro de recursos humanos, nomeadamente com uma Psicóloga e um Técnico de Reabilitação Física.

Continuaremos, também, a apostar na melhoria das condições da Residência, nomeadamente com a aquisição de aparelhos de ar condicionado.

Área da Saúde

Unidade de Cuidados Continuados Integrados

A Unidade de Cuidados Continuados Integrados (UCCI) da Santa Casa da Misericórdia de Mortágua é constituída por duas tipologias: Unidade de Média Duração e Reabilitação (UMDR), com capacidade para 15 utentes, e Unidade de Longa Duração e Manutenção (ULDM), com capacidade para 12 utentes, e tem como principais objetivos:

- **Reabilitar:** melhorar a funcionalidade com vista a diminuir a dependência;
- **Readaptar:** contribuir para a promoção do autocuidado com vista a assegurar a melhor qualidade de vida possível no quadro das limitações decorrentes da doença;
- **Reintegrar:** no meio onde a pessoa se vai inserir: a sua própria casa, residência de familiares ou alguma forma de internamento residencial, nomeadamente em lar público ou privado.

Para cumprirmos com estes objetivos pretendemos **requalificar a estrutura existente**, ampliando e readaptando os espaços existentes às exigências, atualmente em vigor. Para tal elaborámos uma candidatura ao PRR – Plano de Recuperação e Resiliência - Aviso n.º 2/CO1-i02/2023 – Investimento RE-CO1-io2: Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados e Rede Nacional de Cuidados Paliativos, Metas 52 e 53 – Alargar o número de camas de internamento da RNCCI na rede geral.

Para tal, temos pronto e já há algum tempo a aguardar a concretização, um projeto para ampliar a estrutura dotando-a de mais 2 alas para internamento, cada uma das quais com mais nove (9) camas, ou seja, dezoito (18) novas camas, que após a reorganização interna irá corresponder a uma lotação total de 42 camas, destas 15 serão para UMDR – Unidade de Média Duração e Reabilitação e 27 para ULDM – Unidade de Longa Duração e Manutenção. Distribuídas de acordo com as plantas da Figura 4 e 5.

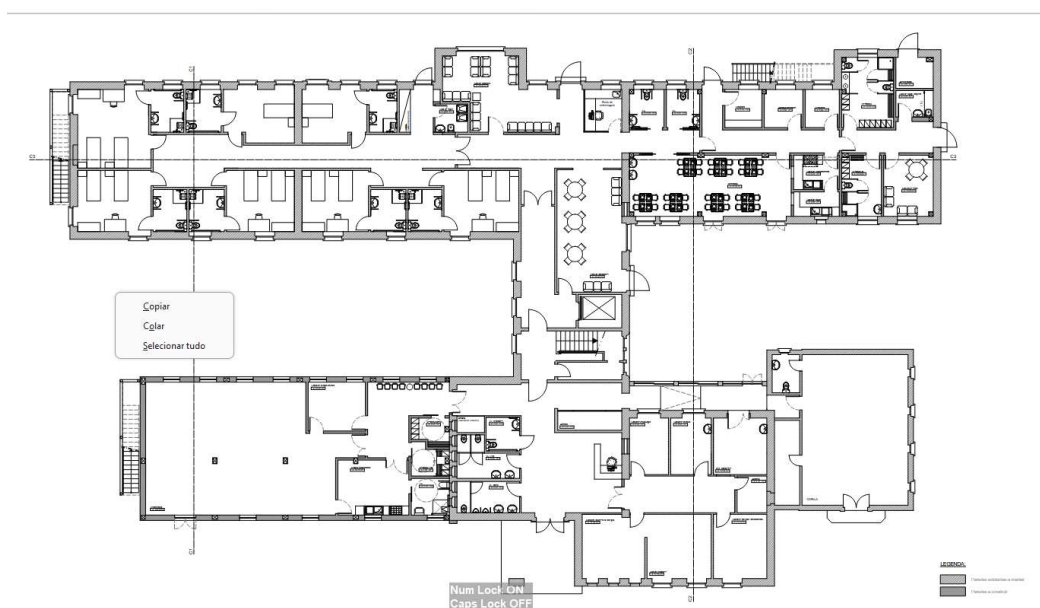


Figura 4 - Projeto de ampliação da UCCI

Esta obra irá permitir:

- ✓ Criação de um refeitório para os utentes, uma vez que este não foi previsto na obra de reabilitação do antigo hospital;
- ✓ Criação de um vestiário masculino, uma vez que só existe um vestiário;
- ✓ Alteração do circuito de limpos e sujos;
- ✓ Criação de um “balcão de enfermagem”, para que estes profissionais estejam sempre perto dos utentes, mesmo quando estão a fazer registos;
- ✓ Remodelação da sala de estar;
- ✓ Remodelação do hall de entrada;
- ✓ Remodelação do vestiário feminino e dos arrumos;
- ✓ Ampliação da unidade com a criação de mais 15 camas, em 2 alas distintas.
- ✓ Criação de um espaço para futuro funcionamento de uma unidade de dia e promoção da autonomia.
- ✓ Criação de gabinetes técnicos, com as condições ideais para o desenvolvimento de práticas clínicas seguras e de qualidade;

Com esta remodelação/ampliação criamos as condições necessárias ao bom funcionamento da Unidade, que há 17 anos viu as portas abrir sem qualquer orientação para o seu funcionamento e tudo temos feito para prestar um serviço de qualidade, no entanto, temos a plena consciência que há alterações necessárias e obrigatórias que só mesmo as obras de reabilitação nos poderão proporcionar.

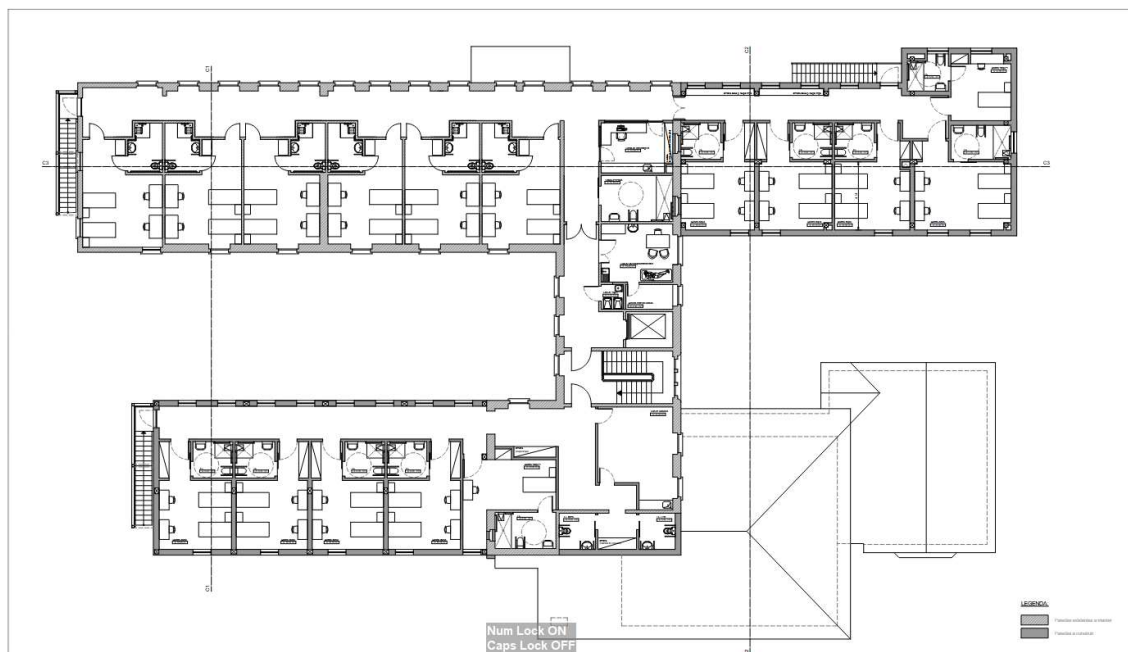


Figura 5 – Ampliação UCCI (1º andar)



Figura 6 – Ampliação e requalificação da UCCI

Paralelamente, iremos continuar o trabalho desenvolvido no âmbito do controlo de infeção, quedas e úlceras de pressão, no sentido de percebermos objetivamente aquilo que são as consequências do nosso trabalho e fazermos cada vez melhor pelos nossos utentes.



QUADROS DE AÇÕES: OBJETIVOS E METAS

Santa Casa da Misericórdia de Mortágua
Quadro de Ações

Objetivo estratégico: Promover a sustentabilidade financeira da instituição

Objetivos Operacionais	Atividades	Cronograma												Indicadores	Metas	Destinatários	Recursos		Custo Total Previsto	Responsável	
		Jan	Fev	Mai	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez				Humanos	Materiais			
Cumprir o Orçamento	1) Monitorização quadrimestral dos indicadores;													Desvio entre o valor real das receitas e o valor do período homologado do ano passado (*)	≥ 1%	SCMM	Equipa de coordenação	-		DT/Contabilidade	
															Desvio entre o valor real das Despesas e o valor do período homologado do ano passado (*)	≤ 1%	SCMM	Equipa de coordenação	-		DT/Contabilidade
Controlar eficazmente os custos	2) O Gestor Financeiro, nos 45 dias seguintes ao final do quadrimestre, envie a todos os Gestores dos Processos os resultados obtidos com uma análise crítica e um conjunto de recomendações.													Desvio entre o valor real dos custos em energia e fluídos e o valor do período homologado do ano passado	≤ 1%	SCMM	Equipa de coordenação	-		DT/Contabilidade	
															Desvio entre o valor real dos FSE's e o valor do período homologado do ano passado (*)	≤ 1%	SCMM	Equipa de coordenação	-		DT/Contabilidade
	3) O Gestor do Processo, nos 15 dias seguintes analisa os resultados, e formula proposta de melhoria, comunicando-as ao Gestor Financeiro;														Desvio entre o valor real dos gastos de lavagem da roupa e o valor do período homologado do ano passado (*)	≤ 1%	SCMM	Equipa de coordenação	-		DT/Contabilidade
															Desvio entre o valor real dos custos/refeição e o valor do período homologado do ano passado (*)	≤ 1%	SCMM	Equipa de coordenação	-		DT/Contabilidade
															Desvio entre o custo da conservação e reparação e o valor do período homologado do ano passado para as Infraestruturas (*)	≤ 1%	SCMM	Equipa de coordenação	-		DT/Contabilidade
															Desvio entre o custo da conservação e reparação e o valor do período homologado do ano passado para as viaturas (*)	≤ 1%	SCMM	Equipa de coordenação	-		DT/Contabilidade
4) O Gestor Financeiro elabora um Sumário Executivo e comunica-o à Mesa Administrativa.														Desvio entre o custo da conservação e reparação e o valor do período homologado do ano passado para os Equipamentos (*)	≤ 1%	SCMM	Equipa de coordenação	-		DT/Contabilidade	

(*) Quando aplicável ao Processo. Esta decisão é tomada pela Gestora Financeira.



Sistema de Gestão de Qualidade

Quadro de Ações

Objetivo estratégico: Potenciar a melhoria continua da qualidade dos serviços prestados aos utentes

Objetivos Operacionais	Atividades	cronograma												Indicadores	Metas	Destinatários	Recursos		Custo Total Previsto	Responsável	
		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez				Humanos	Materiais			
Assegurar a manutenção da certificação da qualidade pela Norma ISO 9001:2015 - 1º Ano - Acompanhamento	relatórios de auditorias internas														Resultados das auditorias internas: n.º de NC/OM/reclamações	≥ 5 NC	Todos os intervenientes	Equipa da qualidade	1.250 €		Gestora da qualidade
	relatório da auditoria externa														resultado da auditoria Externa n.º de NC/OM/reclamações	≥ 2 NC	Todos os intervenientes	Equipa da qualidade	1.250 €		Gestora da qualidade
Implementar ações de melhoria na sequência da implementação do sistema da gestão da qualidade	Recolha de informação, identificação das ações de melhoria e formalização do planeamento - Implementação de ações de melhoria - Avaliação da eficácia - Divulgação das ações implementadas														N.º de ações de melhoria implementadas (n.º de ações eficazes / n.º ações não eficazes)	≥12 AM	Todos os intervenientes	Equipa da qualidade			Gestora da qualidade
Monitorizar a gestão de reclamações, sugestões e elogios	Monitorização de reclamações, sugestões e elogios														- N.º de reclamações - N.º de sugestões - N.º de elogios	≥ 2 NC	Todos os intervenientes	Equipa da qualidade	Consumíveis Computador Impressora		Gestora da qualidade



Regulamento Geral de Proteção de Dados

Quadro de Ações

Objetivo estratégico: Potenciar a melhoria continua da qualidade dos serviços prestados aos utentes;

Objetivos Operacionais	Atividades	Cronograma												Indicadores	Metas	Destinatários	Recursos		Custo Total Previsto	Responsável		
		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez				Humanos	Materiais				
Garantir o cumprimento do RGPD	Verificar o cumprimento do constante no regulamento do RGPD															Nº de auditorias ao RGPD	1 Auditoria interna	Todos os intervenientes	Equipa coordenação	Suporte informático		Gestora da Qualidade
Garantir a implementação Canal das Denúncias	Elaboração de um regulamento de canais de denuncia interna															Regulamento de canais de denuncia interna Aprovação pela MA	Até final de junho 2024	Todos os intervenientes	Equipa coordenação	Suporte informático		Equipa de coordenação
Plano Geral de Prevenção da corrupção	Elaboração do PGPC															Concluir a elaboração do PGPC	Até final de junho 2024	Todos os intervenientes	Equipa coordenação	Suporte informático		Equipa de coordenação



Partes Interessadas

Quadro de Ações

Objetivo estratégico: Promover a participação e envolvimento de todas as partes interessadas

Objetivos Operacionais	Atividades	Cronograma												Indicadores	Metas	Destinatários	Recursos		Custo Total Previsto	Responsável		
		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez				Humanos	Materiais				
Aumentar o grau de satisfação das partes interessadas	Aplicação e tratamento dos questionários de satisfação aos utentes/familiares/colaboradores/parceiros															Grau de Satisfação de colaboradores, parceiros e utentes (avaliação desagregada) das diversas respostas sociais	Colaboradores =>80% Utentes =>90 % Parceiros =>85%	Todos os intervenientes	Equipa Técnica	Suporte informático para tratamento dos dados dos questionários		Gestora da Qualidade
Aumentar as Parcerias	Levantamento dos potenciais parceiros; Formalização das parcerias															N.º de novas parcerias	>6	Todos os intervenientes	Equipa Técnica			MA/Equipa da qualidade

Suporte de Recursos
Quadro de Ações

Objetivo estratégico: Melhorar, no âmbito do SGQ, o Processo de Suporte recursos: Gestão do Aprovisionamento

Objetivos Operacionais	Atividades	Cronograma												Indicadores	Metas	Destinatários	Recursos		Custo Total Previsto	Responsável		
		Jan	Fev	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ				Humanos	Materiais				
Medir o índice de Avaliação dos Fornecedores	- qualificação dos fornecedores/atualizar os processos dos fornecedores															% de fornecedores qualificados;	> 90% de fornecedores qualificados;	- Mesa administrativa; - Diretores técnicos	- Equipa de qualidade; - Gestor do processo de suporte "recursos"; - Chefe de compras; - Responsável da cozinha CE	- suporte informático e comunicações; - material de desgaste		Gestor do processo de suporte "Recursos"; chefe de compras; responsável cozinha CE
Implementar um sistema de controlo de custos por centro de responsabilidade	registar o numero de não conformidades detetadas nas encomendas recebidas pelos fornecedores;- controlo qualitativo e quantitativo dos produtos rececionados															nº de não conformidades, por fornecedor, nos produtos rececionados;	< 2 não conformidades nos produtos rececionados;	- Mesa administrativa; - Diretores técnicos	- Equipa de qualidade; - Gestor do processo de suporte "recursos"; - Chefe de compras; - Responsável da cozinha CE	- suporte informático e comunicações; - material de desgaste		Gestor do processo de suporte "Recursos"; chefe de compras; responsável cozinha CE
Implementar um Procedimento de Contratação Pública	1) Adotar as medidas da contratação pública para seguros, combustíveis, material de escritório, produtos de higiene e conforto e produtos alimentares 2) Elaborar 5 cadernos de Encargos															Número de Cadernos de Encargos Elaborados	Cumprir entre 3 e 5 cadernos de encargos	Fornecedores	MA; Aprovisionamento	Material informático; Dossiers, separadores e papel;	-	Gestor de Recursos; Mesa Administrativa



Suporte de Recursos

Quadro de Ações

Objetivo estratégico: Melhorar , no âmbito do SGQ, o Processo de Suporte Recursos: HACCP e a Segurança Saúde e Higiene no Trabalho

Objetivos Operacionais	Atividades	Cronograma												Indicadores	Metas	Destinatários	Recursos		Custo Total Previsto	Responsável		
		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez				Humanos	Materiais				
Assegurar o cumprimento do sistema de HACCP	- Ações de formação e sensibilização no âmbito do HACCP dirigidas ao setor da cozinha; - cumprimento dos planos previstos no sistema HACCP; - execução das ações corretivas previstas nos Relatórios de auditoria															nº de não conformidades identificadas nas auditorias de HACCP	≤3 de não conformidades por auditoria	- Mesa administrativa; -Diretores técnicos	- equipa da qualidade; gestor de processo Recursos; Tec.HACCP (XZconsultores)	- suporte informatico e comunicações; - material de desgaste; - viaturas; equipamentos	Orçamento imputado às respetivas rúbricas	Equipa da qualidade; Gestor de processo " recursos"; Tec. HACCP(XZ CONSULTORES)
Cumprir o plano de prevenção no âmbito da segurança, higiene e saúde no trabalho	- realização periodica dos exames medicos de aptidão profissional; - análise dos riscos por posto de trabalho; - elaboração de plano de prevenção de riscos profissionais; - execução das ações corretivas previstas nos relatórios de auditoria; realização de simulacros nas unidades														nº de não conformidades identificadas nas auditorias de SHT; nº de acidentes de trabalho	≤3 de não conformidades por auditoria; ≤12 AT/ANO	Mesa administrativa; - Diretores técnicos	- equipa da qualidade; gestor de processo Recursos; Tec. SHT (Xz Consultores); Colaboradores; Bombeiros Voluntarios de Mortágua	- suporte informatico e comunicações; - material de desgaste ; - Equipamentos de proteção individual	Equipa da qualidade; Gestor de processo " recursos"; Tec. SHT(XZ CONSULTORES)		



Suporte de Recursos

Quadro de Ações

Objetivo estratégico: Melhorar , no âmbito do SGQ, o Processo de Suporte Recursos: Gestão de Manutenção

Objetivos Operacionais	Atividades	Cronograma												Indicadores	Metas	Destinatários	Recursos		Custo Total Previsto	Responsável		
		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez				Humanos	Materiais				
Proceder à conservação e reparação do equipamento de transporte (Gestão da Manutenção da Frota Automóvel)	- inspeção periodica obrigatória das viaturas; - reparação da frota automóvel, sempre que necessário;															taxa de intervenções face às necessidades de conservação e reparação da frota automóvel	>90% de intervenções de conservação e manutenção e 100% para as inspeções obrigatórias face ao plano de manutenção	Mesa administrativa; - Diretores técnicos	- Mesa administrativa, Gestor da frota automóvel; Empresas prestadoras de serviço	suporte informatico e comunicações; - material de desgaste; viaturas; peças para reparações de automóveis	-	equipa da qualidade; gestor de frota automóvel; Mesa Administrativa
Assegurar o cumprimento dos Planos de Manutenção dos Equipamentos e Infraestruturas(Gestão da manutenção), assim como assegurar o cumprimento dos planos de calibração	- Levantamento dos equipamentos existentes;- Preenchimento da ficha do equipamento;- controlar e registar as avarias dos equipamentos; - realizar a manutenção e calibração previstas no plano.															taxa de cumprimento dos planos de manutenção e calibração dos equipamentos e infraestruturas;	>90% de intervenções de conservação e manutenção e 100% para as inspeções obrigatórias face ao plano de manutenção	Mesa administrativa; - Diretores técnicos	Equipa da qualidade; gestor de processo Recursos; colaboradores vários; empresas prestadoras de serviço	suporte informatico e comunicações; - material de desgaste ; equipamentos , viaturas, fichas de equipamento; relatórios das intervenções	orçamentos imputados às respetivas rubricas; - Prestadoresde serviços de manutenção	equipa da qualidade; gestor de processo " recursos"
Proceder à conservação e reparação do edificado da SCMM	realização de obras de conservação e reparação do edificado															taxa de intervenções face às necessidades de conservação e reparação do edificado da SCMM	>90%	Mesa administrativa; - Diretores técnicos	- Mesa administrativa, gestor de recursos; Empresas prestadoras de serviço	suporte informatico e comunicações; - material de desgaste;	-	equipa da qualidade; gestor de processo " recursos"



Gestão de Recursos Humanos

Quadro de Ações

Objetivo estratégico: Aumentar as qualificações escolares e profissionais

Objetivos Operacionais	Atividades	Cronograma												Indicadores	Metas	Destinatários	Recursos		Custo Total Previsto	Responsável
		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez				Humanos	Materiais		
Promover ações de formação profissional de acordo com as necessidades dos colaboradores	Implementar as formações definidas no PAF; Estabelecer protocolos com entidades acreditadas para ministrar formação; estabelecer um protocolo com a UMP; diligenciar a organização de formação interna; analisar as formações externas pertinentes para a melhoria das competências não constantes no PAF; divulgar e sensibilizar para a participação nas ações de formação; Registo na plataforma SIGO da formação interna; permitir que os técnicos frequentem ações de formação pertinentes para o desenvolvimento da sua actividade.													Taxa de cumprimento do PAF	70% das ações de formação executadas	Colaboradores da SCMM	GRH; DT	Equipamento informático; Videoprojector; Manuais de Formação; DTP		GRH
														Taxa de participação dos colaboradores seleccionados - formandos	90% de participantes	Colaboradores da SCMM	GRH; DT	Equipamento informático; Videoprojector; Manuais de Formação; DTP		GRH



**Gestão de Recursos Humanos
Quadro de Ações**

Objetivo estratégico: Assegurar a eficácia dos recursos humanos melhorando as suas competências e motivação

Objetivos Operacionais	Atividades	Cronograma												Indicadores	Metas	Destinatários	Recursos		Custo Total Previsto	Responsável	
		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez				Humanos	Materiais			
Promover estratégias para a coesão da equipa	Festa da Misericórdia; Jantar de Natal; Atividades de Team-building; Amigo secreto														Taxa de participação nas actividades propostas	>75% de participação nas actividades	Colaboradores da SCMM	MA; GQ; GRH; DT; Equipa de animação; Colaboradores	Equipamento informático; Informações internas		MA; GQ; GRH; DT
Diminuir as ausências prolongadas	1) Garantir a flexibilidade de horário; 2) Majoração dos dias de férias por assiduidade														Taxa de absentismo global e por Resposta Social	≤ 5%	Colaboradores da SCMM	MA; GQ; GRH; DT	Equipamento informático; Informações internas		GRH; DT



Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

Quadro de Ações

Objetivo estratégico: Potenciar a melhoria continua da qualidade dos serviços prestados aos utentes

Objetivos Operacionais	Atividades	cronograma												Indicadores	Metas	Destinatários	Recursos		Custo Total Previsto	Responsável	
		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez				Humanos	Materiais			
Obter uma taxa elevada de o objetivos do PI	Ficha de Avaliação de Diagnóstico/PI/Monitorização/accompanhamento do PI/Avaliação														Taxa de cumprimento dos objetivos(nº de objetivos alcançados/nº de objetivos totais- nº de objetivos não monitorizados* 100	≥90%	Utentes ERPI	Equipa Multidisciplinar	Equipamento Informático		Equipa Multidisciplinar
Melhorar/Manter o grau de autonomia funcional do utente	classes de atividades em grupo/ginástica geriátrica e caminhadas														%de utentes que melhoraram o estado funcional	≥ 10%/ano 2022	Utentes ERPI	Equipa Multidisciplinar	Equipamento Informático		Equipa Multidisciplinar
Melhorar o padrão de marcha diminuindo o risco de queda	Sessões de fisioterapia /orientação/formação dos colaboradores para treino de marcha transferencias														% de redução de quedas significativas	≥ 10%/ano 2022	Utentes ERPI	Equipa Multidisciplinar	Equipamento Informático		Equipa Multidisciplinar
Obter uma taxa de sucesso do PADAP	Implementar as atividades constantes no PADAP; monitorizar semestralmente e avaliar ao final do ano/estabelecer ações de melhoria face aos resultados obtidos														taxa de cumprimento nº de atividades realizadas/nº de atividades planeadas*100)	≥ 90%	Utentes ERPI	Animadoras	mesa de matraquilhos/computador/ material diverso		Equipa Multidisciplinar
Manter/melhorar o bem estar mental e fisico de utentes	reabilitação /potenciação e melhoria do sistema neuro-cardio-musculo/esquelético ex: fraturas, AVC,patologias respiratórias, tendinites comorbilidade que levem à diminuição da funcionalidade														taxa de participação nas sessões	85%	utentes/colaboradores	Fisioterapeuta/ALCD	Equipamento de reabilitação		Equipa Multidisciplinar
Prestar cuidados de saúde	avaliação diária de glicémia capilar														% de utentes com controlo diário de glicémia capilar	No minimo 100%	utentes ERPI	equipa de enfermagem	materiais inerentes à avaliação de glicémia		Equipa Multidisciplinar
	melhorar a qualidade de vida dos utentes dependentes														% de utentes com ulceras de pressão	≤ 30% - 2022	utentes ERPI	Equipa Multidisciplinar	materiais inerentes à avaliação de glicémia		Equipa Multidisciplinar
Assegurar o cumprimento do acordo ss	Avaliar mensalmente a taxa de cumprimento do acordo														% de cumprimento do acordo com o ss	100% acordo	utentes ERPI	Equipa Multidisciplinar	equipamento informatico		diretora tecnica



**Estrutura Residencial para Pessoas Idosas
Quadro de Ações**

Objetivo estratégico: Reorganizar os espaços físicos através da requalificação e de equipamentos dos mesmos

Objetivos Operacionais	Atividades	Cronograma										Indicadores	Metas	Destinatarios	Recursos		Custo Total Previsto	Responsável		
		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out				Nov	Dez			Humanos	Materiais
Requalificar o edifício ERPI	Envolvimento de parceiros/ Beneméritos para angariação de fundos; Elaboração de candidaturas ao PRR													Taxa de cumprimento do caderno de Encargos	100%	partes interessadas	Mesa Administrativa, Engenheiros/ Arquitecto	Logísticos: Projetos de especialidade e Materiais de construção Financeiros: Portugal 2020	1 400.300,00	MA
Aumentar a capacidade da resposta em ERPI														Nº de novos utentes	17	partes interessadas				



**Centro de Dia
Quadro de Ações**

Objetivo estratégico: Potenciar a melhoria continua da qualidade dos serviços prestados aos utentes

Objetivos Operacionais	Atividades	Cronograma												Indicadores	Metas	Destinatários	Recursos		Custo Total Previsto	Responsável		
		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez				Humanos	Materiais				
Assegurar o cumprimento dos PDI's	Elaborar os PDI's com base nas expectativas, necessidades e potencialidades dos clientes/familiares; Definir ações e objetivos concretizáveis; Avaliar e rever os PI.															PI	Taxa de cumprimento dos PI'S $\geq 90\%$	Utentes de Centro de Dia	DT/enfermeiro /animador	Registos e plano de monitorizações		DT
Assegurar o cumprimento do PADAP	Elaborar e aprovar o plano de atividades por resosta social; Realizar, registar e avaliar as atividades; Determinar, sempre que se justifique ações para assegurar a realização das atividades; Elaborar o relatório de avaliação de atividades.															Registo das atividade rotineiras ; avaliação semestral do plano e avaliação das atividades extra	Taxa de cumprimento das atividades $\geq 90\%$ /ano	Utentes de Centro de Dia	Animadora	Registos informáticos em Excel		DT
Assegurar o cumprimento do acordo ss	Avaliar mensalmente a taxa de cumprimento do acordo															% de cumprimento do acordo com o ss	100% acordo	utentes ERPI	Equipa Multidisciplin r	equipamento informatico		diretora tecnica



Serviço de Apoio Domiciliário

Quadro de Ações

Objetivos estratégicos: 1) Potenciar a melhoria continua da qualidade dos serviços prestados aos utentes

Objetivos Operacionais	Atividades	Cronograma												Indicadores	Metas	Destinatários	Recursos		Custo Total Previsto	Responsável	
		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez				Humanos	Materiais			
Adquirir e implementar a plataforma de gestão de utentes My Senior	1) Adquirir a aplicação informática e o equipamento 2) Formar os colaboradores de SAD para a sua utilização diária														Aquisição e início de utilização		SAD	Equipa de SAD	Tablets Internet	1845€ + 95€/mês	DT
Obter uma elevada Taxa de cumprimento dos PIs	1) Elaborar e monitorizar os PIs; 2) Realizar as atividades programadas														Taxa de cumprimento	≥ 90%	Utentes	Equipa Educativa e Auxiliar	Equipamento Informático; Processos	-	DT
Cumprir o acordo de cooperação com o ISS	Inserir mensalmente as frequências da Resposta Social na plataforma da SSD														Comprovativo de envio das frequências dos utentes em acordo de cooperação com o ISS	60/mês	SCMM	DT	-	-	DT



Creche

Quadro de Ações

Objetivo estratégico: Potenciar a melhoria continua da qualidade dos serviços prestados aos utentes

Objetivos Operacionais	Atividades	Cronograma												Indicadores	Metas	Destinatários	Recursos		Custo Total Previsto	Responsável	
		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez				Humanos	Materiais			
Aquisição de material	1) Adquirir material didático para as salas de atividades 2) Adquirir mobiliário para as salas de atividades														1) Material didático adquirido 2) Nº de moveis adquiridos para as salas de atividades		Utentes	DT	-	2.500 €	DT/MA
Implementar a plataforma digital Childary	1)Adquirir material informático necessário para imlementar a plataforma 2)Realizar a formação necessária para poder trabalhar com a plataforma														1)Material informático para instalar a plataforma; 2) Formação realizada para a colocar em prática no quotidiano		Utentes	DT	Tablets	84€ p mês	DT/MA
Obter uma taxa de sucesso do Plano Anual de Atividades	Implementar as atividades constantes no PAA; monitorizar semestralmente e avaliar ao final do ano/estabelecer ações de melhoria face aos resultados obtidos														Taxa de cumprimento nº de atividades realizadas/nº de atividades planeadas*100)	≥ 90%	Utentes Creche	Equipa Educativa	Todos os necessários à realização das atividades	1.500,00 €	Equipa Educativa



Quadro de Ações - Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão e Lar Residencial

Objetivo estratégico: Potenciar a melhoria continua da qualidade dos serviços prestados aos utentes

Objetivos Operacionais	Atividades	cronograma												Indicadores	Metas	Destinatários	Recursos		Custo Total Previsto	Responsável		
		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez				Humanos	Materiais				
Obter uma taxa de sucesso no PAI	Reuniões com os utentes, reuniões de equipa, executar as atividades previstas, monitorizar semestralmente e avaliar anualmente. Estabelecer acções de melhoria.															Taxa de cumprimento dos objetivos	≥80%	Utentes CACI/LR	Equipa Multidisciplinar	Equipamento informático	-	Diretora Técnica e equipa técnica.
Obter uma taxa elevada de cumprimento dos PI'S	Reuniões com os utentes, Ficha de avaliação Diagnóstica./PI/accompanhamento e monitorização.															Taxa de cumprimento dos objetivos	≥80%	Utentes CACI/LR	Equipa Multidisciplinar	Equipamento informático	-	Equipa Multidisciplinar
Assegurar o cumprimento do acordo SS	Avaliar mensalmente															% de cumprimento de acordo com o Centro Distrital de Segurança Social	100% do acordo	Utentes CACI/LR	Equipa Multidisciplinar	Equipamento informático	-	Diretora Técnica
Promover atividades de Inclusão	Participação dos utentes nas atividades da comunidade															Participação dos utentes	30 utentes	Utentes	Equipa Multidisciplinar	Equipamento informático	200,00 €	Diretora Técnica e equipa técnica.

Objetivo estratégico: Reorganizar os espaços físicos

Objetivos Operacionais	Atividades	Cronograma												Indicadores	Metas	Destinatários	Recursos		Custo Total Previsto	Responsável		
		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez				Humanos	Materiais				
Melhorar as casas de banho do Lar Residencial	Solicitar orçamentos															Melhoria das condições	6	Utentes	Aprovisionamento	-	30.000 €	DT/MA



Quadro de Ações - Residência de Autonomização e Inclusão

Objetivo estratégico: Potenciar a melhoria continua da qualidade dos serviços prestados aos utentes

Objetivos Operacionais	Atividades	cronograma												Indicadores	Metas	Destinatários	Recursos		Custo Total Previsto	Responsável	
		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez				Humanos	Materiais			
Obter uma taxa de sucesso no PAI	Reuniões com os utentes, reuniões de equipa, executar as atividades previstas, monitorizar semestralmente e avaliar anualmente. Estabelecer ações de melhoria.														Taxa de cumprimento dos objetivos	≥90%	Utentes RAI	Equipa Multidisciplinar	Equipamento informático		Equipa RAI
Passar de um acordo Atípico para um acordo Típico	Aprovação da candidatura ao PROCOOP														Candidatura ao Procoop aprovada	5 utentes	Utentes RAI	Diretora Técnica	Equipamento informático		
Assegurar o cumprimento do acordo com o Centro Distrital de Segurança Social	Avaliar mensalmente a taxa de cumprimento do acordo														% de cumprimento do acordo com o SS	100%	Utentes RAI	Diretora Técnica	Equipamento informático		Diretora Técnica
Aumento dos recursos humanos	Ajustar os recursos humanos a nova portaria .														Afetação de uma psicóloga, uma ajudante de Lar e uma Técnica de Reabilitação Física	3 novos colaboradores	Utentes RAI	Diretora Técnica/RH	Equipamento informático		Diretora Técnica
Obter uma taxa elevada de cumprimento dos PIS	Reuniões com os utentes, Ficha de avaliação Diagnóstica./PI/acompanhamento e monitorização.														Taxa de cumprimento dos objetivos(nº de objetivos alcançados/nº de objetivos totais- nº de objetivos não monitorizados* 100	≥90%	Utentes RAI	Equipa Multidisciplinar	Equipamento informático	-	Diretora Técnica

Objetivo estratégico: Potenciar a melhoria continua da qualidade dos serviços prestados aos utentes

Objetivo estratégico: Reorganizar os espaços físicos

Objetivos Operacionais	Atividades	Cronograma												Indicadores	Metas	Destinatários	Recursos		Custo Total Previsto	Responsável	
		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez				Humanos	Materiais			
Melhoria do conforto habitacional	Colocar aparelhos de ar condicionado e alterar a caixilharia														Colocação de quatro aparelhos	4	Utentes RA	-	-	2.100 €	DT/MA



Unidade de Cuidados Continuados Integrados

Quadro de Ações

Objetivo estratégico: Promover a sustentabilidade financeira da instituição

Objetivos Operacionais	Atividades	Cronograma												Indicadores	Metas	Destinatários	Recursos		Custo Total Previsto	Responsável			
		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez				Humanos	Materiais					
Taxa de Ocupação superior a 85% nas duas unidades	1) Avaliar mensalmente a taxa de ocupação na ULDM 2) Avaliar mensalmente a taxa de ocupação na UMDR																Taxa de ocupação (%)	≥ 85%	utentes das unidades	DT	Equipamento Informático		Diretora Técnica

Objetivo estratégico: Reorganizar os espaços físicos através da sua requalificação e equipamento dos mesmos

Objetivos Operacionais	Atividades	Cronograma												Indicadores	Metas	Destinatários	Recursos		Custo Total Previsto	Responsável			
		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez				Humanos	Materiais					
Requalificar e Ampliar a UCCI	projecto para ampliação e requalificação da UCCI																Taxa de cumprimento do caderno de Encargos	100%	partes interessadas	Mesa Administrativa, Engenheiros/Arquiteto	Logísticos: Projetos de especialidade Materiais de construção Finançeiros: PRR	1.500.000,00	MA
Aumentar a capacidade da UCCI																	Nº de novos utentes	13	partes interessadas				

Objetivo estratégico: Melhorar a comunicação e segurança no processo de transição de cuidados

Objetivos Operacionais	Atividades	Cronograma												Indicadores	Metas	Destinatários	Recursos		Custo Total Previsto	Responsável			
		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez				Humanos	Materiais					
Desenvolvimento e Implementação de ferramentas de comunicação, para uma transição e transferência na prestação de cuidados segura, entre os profissionais e os diferentes níveis de cuidados de saúde	levantamento e diagnóstico de situação sobre as técnicas e ferramentas de comunicação utilizadas na unidade, através da aplicação de questionários																N.º de questionários realizados/total dos colaboradores	90% dos colaboradores responderam ao questionário	colaboradores da unidade	Equipa Técnica	Equipamento Informático; Papel	100 €	Equipa Técnica
	Realização de auditorias internas ao processo de comunicação na transição da prestação de cuidados de saúde																N.º de auditorias realizadas/n.º de auditorias previstas	90% das auditorias ao processo de comunicação realizadas	partes interessadas				



Unidade de Cuidados Continuados Integrados de Média Duração

Quadro de Ações

Objetivo estratégico: Potenciar a melhoria continua da qualidade dos serviços prestados aos utentes

Objetivos Operacionais	Atividades	Cronograma												Indicadores	Metas	Destinatários	Recursos		Custo Total Previsto	Responsável		
		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez				Humanos	Materiais				
Taxa de incidência de Infecção (%)	Nº de utentes com quaisquer infeções adquiridas na Unidade / Nº total de utentes dia (equivalente a dias de internamento) no período considerado x 100 (percentagem)															Taxa de incidência de Infecção (%)	que a taxa de incidência de infecção não ultrapassa os 19%	utentes da UMDR	Equipa Multidisciplinar	Processo Individual de Cuidados, Pc, Plataforma GestcareCCI, Registos	-	Enfermeiro Coordenador/Diretor a Técnica
Prevenir infeções do trato urinário, adquiridas na unidade	Avaliação do nº de utentes com ITU adquirida na Unidade (novos casos) / Nº total de utentes dia (equivalente a dias de internamento) no período considerado															Taxa de incidência de Infecção do Trato Urinário (ITU) (%)	que a taxa de incidência de infecção urinária não ultrapassa os 19%	utentes da UMDR	Equipa Multidisciplinar	Processo Individual de Cuidados, Pc, Plataforma GestcareCCI, Registos	-	Enfermeiro Coordenador/Diretor a Técnica
Prevenir infeções do trato respiratório, adquiridas na unidade	Avaliação do Nº de utentes com ITR adquirida na Unidade (novos casos) / Nº total de utentes dia ((equivalente a dias de internamento) no período considerado															Taxa de incidência de Infecção do Trato Respiratório (ITR) adquirida na Unidade (%)	que a taxa de incidência de infecção respiratória não ultrapassa os 19%	utentes da UMDR	comissão de controlo de infeção	Equipamento Informático	-	Enfermeiro Coordenador/Diretor a Técnica
Taxa de avaliação do risco de queda (%)	Nº de processos de utentes admitidos no período com avaliação de risco de queda / Nº total processos de utentes admitidos no período x 100 (percentagem)															Taxa de risco de queda	90% dos utentes avaliados quanto ao risco de queda	utentes da UMDR	Equipa Multidisciplinar	Equipamento Informático	-	Enfermeiro Coordenador/Diretor a Técnica
Prevenir a ocorrência de quedas na UMDR	Avaliar o Nº total de quedas ocorridas na unidade / Nº Total de utentes															Taxa de quedas dos utentes ocorridas na Unidade	90% de utentes sem quedas	utentes da UMDR	Equipa Multidisciplinar	Equipamento Informático	-	Enfermeiro Coordenador/Diretor a Técnica
Taxa de avaliação do risco de úlceras de pressão (UP) (%)	Nº de processos de utentes admitidos no período com avaliação risco de UP / Nº total processos de utentes admitidos no período x 100 (percentagem)															Taxa de risco de UP	90% dos utentes avaliados quanto ao risco de UP	utentes da UMDR	Equipa de enfermagem	Equipamento Informático	-	Enfermeiro Coordenador/Diretor a Técnica
Avaliar o nº de utentes entrados com UP	Avaliar o Nº de utentes com UP à entrada na UCCI / Total de utentes															Taxa de utentes com UP à entrada	50% dos utentes com UP à entrada	utentes da UMDR	Equipa de enfermagem	Equipamento Informático	-	Enfermeiro Coordenador/Diretor a Técnica
Avaliar o nº de utentes que adquirem UP no internamento	Avaliar o Nº de utentes com UP adquirida na unidade / Total de utentes															Taxa de utentes com UP adquirida no internamento	90% dos utentes não adquirem UP no internamento	utentes da UMDR	Equipa de enfermagem	Equipamento Informático	-	Enfermeiro Coordenador/Diretor a Técnica
Avaliar as causas da aquisição de UP	Avaliar o Nº de UP adquiridas no internamento no período considerado / Nº total de utentes dia no período considerado															Taxa de incidência de úlceras de pressão na unidade (UP) (%)	80% dos utentes não adquiriram UP	utentes da UMDR	Equipa de enfermagem	Equipamento Informático	-	Enfermeiro Coordenador/Diretor a Técnica
Avaliar a recuperação das UP	Avaliar o nº de UP recuperadas no internamento no período considerado / Nº total de utentes dia no período considerado															Taxa de recuperação das UP	70% das UP recuperadas durante o internamento	utentes da UMDR	Equipa de enfermagem	Equipamento Informático	-	Enfermeiro Coordenador/Diretor a Técnica
Avaliar a satisfação dos utentes e cuidadores	Média de resultados obtidos no total dos questionários por item															Satisfação dos utentes / cuidadores	75% dos utentes responderam à avaliação de satisfação	utentes da UMDR/Cuidadores	Equipa Multidisciplinar	Equipamento Informático	-	Diretora Técnica



Unidade de Cuidados Continuados Integrados de Longa Duração

Quadro de Ações

Objetivo estratégico: Potenciar a melhoria continua da qualidade dos serviços prestados aos utentes

Objetivos Operacionais	Atividades	Cronograma												Indicadores	Metas	Destinatários	Recursos		Custo Total Previsto	Responsável	
		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez				Humanos	Materiais			
Taxa de incidência de Infecção (%)	Nº de utentes com quaisquer infeções adquiridas na Unidade / Nº total de utentes dia (equivalente a dias de internamento) no período considerado x 100 (percentagem)														Taxa de incidência de Infecção (%)	que a taxa de incidência de infeção não ultrapassa os 19%	utentes da ULDM	Equipa Multidisciplinar	Processo Individual de Cuidados, Pc, Plataforma GestcareCCI, Registos		Enfermeiro Coordenador/Diretora Técnica
Prevenir infeções do trato urinário, adquiridas na unidade	Avaliação do nº de utentes com ITU adquirida na Unidade (novos casos) / Nº total de utentes dia (equivalente a dias de internamento) no período considerado														Taxa de incidência de Infecção do Trato Urinário (ITU) (%)	que a taxa de incidência de infeção urinária não ultrapassa os 19%	utentes da ULDM	comissão de controlo de infeção	Equipamento Informático		Enfermeiro Coordenador/Diretora Técnica
Prevenir infeções do trato respiratório, adquiridas na unidade	Avaliação do Nº de utentes com ITR adquirida na Unidade (novos casos) / Nº total de utentes dia ((equivalente a dias de internamento) no período considerado														Taxa de incidência de Infecção do Trato Respiratório (ITR) adquirida na Unidade (%)	que a taxa de incidência de infeção respiratória não ultrapassa os 19%	utentes da ULDM	Equipa Multidisciplinar	Equipamento Informático		Enfermeiro Coordenador/Diretora Técnica
Taxa de avaliação do risco de queda (%)	Nº de processos de utentes admitidos no período com avaliação de risco de queda / Nº total processos de utentes admitidos no período x 100 (percentagem)														Taxa de risco de queda	90% dos utentes avaliados quanto ao risco de queda	utentes da ULDM	Equipa Multidisciplinar	Equipamento Informático		Enfermeiro Coordenador/Diretora Técnica
Prevenir a ocorrência de quedas na UMDR	Avaliar o Nº total de quedas ocorridas na unidade / Nº Total de utentes														Taxa de quedas dos utentes ocorridas na Unidade	90% de utentes sem quedas	utentes da ULDM	Equipa de enfermagem	Equipamento Informático		Enfermeiro Coordenador/Diretora Técnica
Taxa de avaliação do risco de úlceras de pressão (UP) (%)	Nº de processos de utentes admitidos no período com avaliação de risco de UP / Nº total processos de utentes admitidos no período x 100 (percentagem)														Taxa de risco de UP	90% dos utentes avaliados quanto ao risco de UP	utentes da ULDM	Equipa de enfermagem	Equipamento Informático		Enfermeiro Coordenador/Diretora Técnica
Avaliar o nº de utentes entrados com UP	Avaliar o Nº de utentes com UP à entrada na UCCI / Total de utentes														Taxa de utentes com UP à entrada	50% dos utentes com UP à entrada	utentes da ULDM	Equipa de enfermagem	Equipamento Informático		Enfermeiro Coordenador/Diretora Técnica
Avaliar o nº de utentes que adquirem UP no internamento	Avaliar o Nº de utentes com UP adquirida na unidade / Total de utentes														Taxa de utentes com UP adquirida no internamento	90% dos utentes não adquirem UP no internamento	utentes da ULDM	Equipa de enfermagem	Equipamento Informático		Enfermeiro Coordenador/Diretora Técnica
Avaliar as causas da aquisição de UP	Avaliar o Nº de UP adquiridas no internamento no período considerado / Nº total de utentes dia no período considerado														Taxa de incidência de úlceras de pressão na unidade (UP) (%)	80% dos utentes não adquiriram UP	utentes da ULDM	Equipa de enfermagem	Equipamento Informático		Enfermeiro Coordenador/Diretora Técnica
Avaliar a recuperação das UP	Avaliar o nº de UP recuperadas no internamento no período considerado / Nº total de utentes dia no período considerado														Taxa de recuperação das UP	70% das UP recuperadas durante o internamento	utentes da ULDM	Equipa de enfermagem	Equipamento Informático		Enfermeiro Coordenador/Diretora Técnica
Avaliar a satisfação dos utentes e cuidadores	Média de resultados obtidos no total dos questionários por item														Satisfação dos utentes / cuidadores	75% dos utentes responderam à avaliação de satisfação	utentes da ULDM/Cuidadores	Equipa Multidisciplinar	Equipamento Informático		Diretora Técnica



ORÇAMENTO DE EXPLORAÇÃO PREVISIONAL E INVESTIMENTOS

**Demonstração dos Resultados por Naturezas Previsional –(modelo para ESNL) do período de 2024 (montante em euros)**

RENDIMENTOS E GASTOS	NOTAS	PERÍODOS	
		Orç 2024	Orç 2023
Vendas e serviços prestados	6	1.188.457,77	1.395.476,03
Subsídios, doações e legados à exploração	7	2.572.638,20	2.323.921,87
Trabalhos para a própria Entidade		0,00	48.274,23
Custos das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	3	-21.238,56	-121.262,90
Fornecimentos e serviços externos	4	-884.268,24	-856.501,56
Gastos com o pessoal	5	-2.679.028,01	-2.667.373,15
Perdas por imparidade		0,00	0,00
Reversões de perdas por imparidade		0,00	0,00
Ganhos por aumentos de justo valor		0,00	0,00
Outros rendimentos		59.657,91	85.822,97
Outros gastos		-8.211,63	-16.864,55
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		228.007,45	191.492,94
Gastos / reversões de depreciação e de amortização		-128.640,68	-129.745,02
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		99.366,77	61.747,92
Juros e rendimentos similares obtidos		0,00	31,06
Resultado antes de impostos		99.366,77	61.778,98
Resultado líquido do período		99.366,77	61.778,98

ORÇAMENTO DE INVESTIMENTOS**Santa Casa da Misericórdia de Mortágua**

Designação	Auto Financiamento	Subsídios PRR	Subsídios Outras Entidades	Outros Financiamentos	Totais
Requalificação e Ampliação da ERPI (Lar de Idosos)	520.300,00€		880.000,00€	0,00€	1.400.300,00€
Requalificação e Ampliação da UCCI	996.000,00 €		504.000,00€		1.500.000,00€
Construção Novo CACI	29.783,08€	268.120,80€			297.903,88€
Construção Nova RA	11.708,76€	118.596,24€			130.305,00€
Total	1.557.791,84 €	386.717,04 €	1.384.000,00 €	0,00 €	3.328.508,88 €



ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS RENDIMENTOS E GASTOS	NOTAS	PERÍODOS	
		Orç 2024	Orç 2023
Vendas e serviços prestados	6	563.457,60	498.663,16
Subsídios, doações e legados à exploração	7	397.277,60	342.830,12
Trabalhos para a própria Entidade		0,00	13.662,83
Custos das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	3	-2.302,20	-1.453,49
Fornecimentos e serviços externos	4	-207.159,64	-206.421,40
Gastos com o pessoal	5	-731.452,03	-637.664,67
Perdas por imparidade			
Reversões de perdas por imparidade			
Ganhos por aumentos de justo valor		0,00	0,00
Outros rendimentos		3.859,13	17.073,14
Outros gastos		-1.281,61	-1.781,25
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		22.398,85	24.908,43
Gastos / reversões de depreciação e de amortização		-20.550,64	-18.162,29
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		1.848,21	6.746,14
Juros e rendimentos similares obtidos		0,00	4,97
Resultado antes de impostos		1.848,21	6.751,11
Resultado líquido do período		1.848,21	6.751,11

CENTRO DE DIA RENDIMENTOS E GASTOS	NOTAS	PERÍODOS	
		Orç 2024	Orç 2023
Vendas e serviços prestados	6	84.541,77	68.430,70
Subsídios, doações e legados à exploração	7	44.848,94	35.967,93
Trabalhos para a própria Entidade		0,00	878,51
Custos das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	3	-559,12	-462,62
Fornecimentos e serviços externos	4	-46.039,78	-35.525,76
Gastos com o pessoal	5	-100.369,22	-84.241,03
Perdas por imparidade			
Reversões de perdas por imparidade			
Ganhos por aumentos de justo valor		0,00	0,00
Outros rendimentos		450,05	1.830,29
Outros gastos		-248,93	-324,20
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		-17.376,28	-13.446,16
Gastos / reversões de depreciação e de amortização		-1.087,85	-7.001,57
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		-18.464,13	-20.447,73
Juros e rendimentos similares obtidos		0,00	1,83
Resultado antes de impostos		-18.464,13	-20.445,90
Resultado líquido do período		-18.464,13	-20.445,90



SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO RENDIMENTOS E GASTOS	NOTAS	PERÍODOS	
		Orç 2024	Orç 2023
Vendas e serviços prestados	6	253.217,29	226.604,40
Subsídios, doações e legados à exploração	7	311.227,35	206.075,72
Trabalhos para a própria Entidade		0,00	6.554,37
Custos das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	3	-2.245,00	-919,30
Fornecimentos e serviços externos	4	-151.892,01	-113.456,02
Gastos com o pessoal	5	-374.993,74	-321.986,26
Perdas por imparidade			
Reversões de perdas por imparidade		0,00	0,00
Ganhos por aumentos de justo valor		0,00	0,00
Outros rendimentos		9.700,16	8.860,77
Outros gastos		-452,51	-378,81
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		44.561,54	11.354,87
Gastos / reversões de depreciação e de amortização		-31.140,57	-28.069,66
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		13.420,97	-16.714,79
Juros e rendimentos similares obtidos		0,00	4,84
Resultado antes de impostos		13.420,97	-16.709,95
Resultado líquido do período		13.420,97	-16.709,95

CRECHE RENDIMENTOS E GASTOS	NOTAS	PERÍODOS	
		Orç 2024	Orç 2023
Vendas e serviços prestados	6	2.133,48	49.892,98
Subsídios, doações e legados à exploração	7	349.625,19	254.832,52
Trabalhos para a própria Entidade		0,00	3.582,55
Custos das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	3		-24.574,43
Fornecimentos e serviços externos	4	-15.735,25	-13.806,74
Gastos com o pessoal	5	-308.667,72	-251.877,41
Perdas por imparidade			
Reversões de perdas por imparidade			
Ganhos por aumentos de justo valor		0,00	0,00
Outros rendimentos		456,72	1.594,30
Outros gastos		-391,30	-277,04
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		27.421,12	19.366,74
Gastos / reversões de depreciação e de amortização		-2.599,93	-1.923,17
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		24.821,19	17.443,57
Juros e rendimentos similares obtidos		0,00	4,01
Resultado antes de impostos		24.821,19	17.447,58
Resultado líquido do período		24.821,19	17.447,58



LAR RESIDENCIAL RENDIMENTOS E GASTOS	NOTAS	PERÍODOS	
		Orç 2024	Orç 2023
Vendas e serviços prestados	6	89.569,32	83.953,21
Subsídios, doações e legados à exploração	7	424.060,76	359.401,48
Trabalhos para a própria Entidade		0,00	7.069,72
Custos das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	3	-2.489,28	-2.401,42
Fornecimentos e serviços externos	4	-133.524,89	-93.113,45
Gastos com o pessoal	5	-343.027,15	-314.600,92
Perdas por imparidade			
Reversões de perdas por imparidade			
Ganhos por aumentos de justo valor		0,00	0,00
Outros rendimentos		18.424,99	20.522,97
Outros gastos		-707,31	-421,90
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		52.306,44	60.409,70
Gastos / reversões de depreciação e de amortização		-29.206,99	-28.083,21
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		23.099,45	32.326,49
Juros e rendimentos similares obtidos		0,00	2,40
Resultado antes de impostos		23.099,45	32.328,89
Resultado líquido do período		23.099,45	32.328,89

CENTRO DE ATIVIDADES E CAPACITAÇÃO PARA INCLUSÃO RENDIMENTOS E GASTOS	NOTAS	PERÍODOS	
		Orç 2024	Orç 2023
Vendas e serviços prestados	6	35.071,80	23.627,69
Subsídios, doações e legados à exploração	7	174.732,89	168.218,21
Trabalhos para a própria Entidade		0,00	828,83
Custos das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	3	-173,98	-334,29
Fornecimentos e serviços externos	4	-41.174,33	-60.418,65
Gastos com o pessoal	5	-120.490,01	-120.411,17
Perdas por imparidade			
Reversões de perdas por imparidade			
Ganhos por aumentos de justo valor		0,00	0,00
Outros rendimentos		7.849,19	9.227,97
Outros gastos		-1.559,98	-347,88
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		54.255,59	20.390,72
Gastos / reversões de depreciação e de amortização		-12.403,66	-12.167,62
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		41.851,93	8.223,10
Juros e rendimentos similares obtidos			1,91
Resultado antes de impostos		41.851,93	8.225,01
Resultado líquido do período		41.851,93	8.225,01



RESIDÊNCIA AUTÓNOMA RENDIMENTOS E GASTOS	NOTAS	PERÍODOS	
		Orç 2024	Orç 2023
Vendas e serviços prestados	6	9.598,15	9.439,27
Subsídios, doações e legados à exploração	7	70.344,18	46.883,76
Trabalhos para a própria Entidade		0,00	503,24
Custos das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	3	-239,91	-100,57
Fornecimentos e serviços externos	4	-17.210,50	-9.906,22
Gastos com o pessoal	5	-50.345,97	-38.692,34
Perdas por imparidade			
Reversões de perdas por imparidade			
Ganhos por aumentos de justo valor			
Outros rendimentos		478,38	464,03
Outros gastos		-16,08	-171,72
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		12.608,24	8.419,44
Gastos / reversões de depreciação e de amortização		-1.199,58	-1.248,30
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		11.408,67	7.171,14
Juros e rendimentos similares obtidos		0,00	0,20
Resultado antes de impostos		11.408,67	7.171,34
Resultado líquido do período		11.408,67	7.171,34

UNIDADE DE CUIDADOS CONTINUADOS INTEGRADOS RENDIMENTOS E GASTOS	NOTAS	PERÍODOS	
		Orç 2024	Orç 2023
Vendas e serviços prestados	6	150.868,37	155.519,69
Subsídios, doações e legados à exploração	7	763.621,28	731.738,57
Trabalhos para a própria Entidade		0,00	10.466,93
Custos das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	3	-13.229,07	-9.509,37
Fornecimentos e serviços externos	4	-234.631,85	-206.947,34
Gastos com o pessoal	5	-649.682,17	-644.576,19
Perdas por imparidade			
Reversões de perdas por imparidade			
Ganhos por aumentos de justo valor		0,00	0,00
Outros rendimentos		18.439,30	25.334,35
Outros gastos		-3.553,91	-4.507,19
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		31.831,95	57.519,45
Gastos / reversões de depreciação e de amortização		-30.451,46	-31.001,17
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		1.380,48	26.518,28
Juros e rendimentos similares obtidos		0,00	5,44
Resultado antes de impostos		1.380,48	26.523,72
Resultado líquido do período		1.380,48	26.523,72



CANTINAS SOCIAS RENDIMENTOS E GASTOS	NOTAS	PERÍODOS	
		Orç 2024	Orç 2023
Vendas e serviços prestados	6		
Subsídios, doações e legados à exploração	7	44.280,00	36.900,00
Trabalhos para a própria Entidade			
Custos das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	3		
Fornecimentos e serviços externos	4	-44.280,00	-36.900,00
Gastos com o pessoal	5		
Perdas por imparidade			
Reversões de perdas por imparidade			
Ganhos por aumentos de justo valor			
Outros rendimentos			
Outros gastos			
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		0,00	0,00
Gastos / reversões de depreciação e de amortização			
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		0,00	0,00
Juros e rendimentos similares obtidos			
Resultado antes de impostos		0,00	0,00
Resultado líquido do período		0,00	0,00



ANEXO

1 – Identificação da Entidade

Designação: Santa Casa da Misericórdia de Mortágua. Sede na Rua Dr. António José Branquinho da Fonseca nº 4, 3450-151 Mortágua.

Contribuinte: 501103546

Natureza da atividade: IPSS

2 – Principais Políticas contabilísticas

Bases de mensuração usadas na preparação das demonstrações financeiras: As demonstrações financeiras foram preparadas com base no princípio do custo histórico.

Continuidade: Baseado na informação disponível e expectativas futuras, a Entidade continuará a operar no futuro previsível, assumindo que não há a intenção de se liquidar no futuro, nem reduzir o nível das suas operações de forma considerável.

As políticas contabilísticas foram aplicadas de forma consistente com o previsto na NCRF-ESNL.

3 – Inventários

Os inventários são valorizados ao custo de aquisição. Apesar de existir um grande aumento do custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas provocado pelo aumento do preço dos combustíveis, à guerra na Ucrânia houve uma grande diminuição porque a Santa Casa da Misericórdia de Mortágua deixou de ter os protocolos com a CMM para a valência atividades e tempos livres (A.T.L.).

4 - Fornecimentos e serviços externos. As alterações mais significativas dizem respeito ao aumento da rubrica de serviços especializados e conservação e reparação de edifícios.

5 - Gastos com pessoal. O aumento deve-se fundamentalmente à previsão do aumento do salário mínimo, um aumento de 5% para todos os colaboradores e a atribuição do subsídio de alimentação também para todos os colaboradores.

6 – Rédito

O rédito encontra-se mensurado pelo justo valor da retribuição recebida ou a receber. Tem em consideração a quantia de quaisquer descontos comerciais e de quantidade concedidos pela entidade.

O rédito inclui os montantes líquidos de abatimentos e descontos.

Quantia de cada categoria significativa de rédito reconhecida:



Quantias dos réditos reconhecidos no período	Período de 2024			Período de 2023		
	Réditos reconhecidos no período	Proporção face ao total dos réditos reconhecidos no período	Varição %	Réditos reconhecidos no período	Proporção face ao total dos réditos reconhecidos no período	Varição %
Venda de Bens	0,00€			0,00€		
Prestação de Serviços	1.188.457,77€	100,00%	0,10%	1.395.794,20€	99,90%	-0,05%
Juros	0,00€	0,00%	-0,10%	1.417,59€	0,10%	0,05%
Total	1.188.457,77€	100%		1.397.211,79€	100%	

As comparticipações dos utentes foram calculadas com base nos valores pagos em 2023, prevendo um aumento médio de cerca de 5%.

7 – Subsídios e Apoios do Governo

Os subsídios que se destinam a financiar parte dos investimentos em ativo não corrente encontram-se apresentados no balanço como componente do capital próprio e são imputados como rendimentos do exercício na proporção das depreciações efetuadas em cada período. Em 2024 serão consideradas como rendimento e correspondem às seguintes entidades:

Apoios	Valor (euros)
CM Mortágua	18.478,86
Remodelação do Hospital	12.039,96
POPH – Lar Residencial/CAO	22.478,04
PRODER – Lar de Idosos	748,68
Outros	5.912,37
Total	59.657,91



Os subsídios destinados à exploração são apresentados na demonstração de resultados como rendimento do exercício de 2024, atribuídos pelas seguintes entidades:

Entidades	Valor (euros)
CD Segurança Social de Viseu	1.933.953,81
Lar de Idosos	382.747,28
Centro de Dia	44.098,01
Apoio Domiciliário	307.803,72
ATL	0,00
Creche	322.022,88
Lar Residencial	422.582,16
CAO	172.508,16
UCCI	167.800,49
Cantinas Sociais	44.280,00
Residência Autónoma	69.000,00
CLDS	0,00
POAPMC PAC	1.111,11
ARS Centro - UCCI	579.188,92
I.E.F.P.	31.479,51
Total	2.543.511,13

As participações e subsídios à exploração foram calculados com base nos valores pagos em 2023 pela Segurança Social, prevendo um aumento em média de cerca de 6%.

8 – Outras Informações

As condições económicas e financeiras atuais não permitem dar execução à realização plena de alguns daqueles que eram os principais objetivos. Não obstante os condicionalismos que o momento atual exige, a MA terá sempre presente a realização de ações/investimentos que tiverem por objetivo melhorar a qualidade dos serviços que são prestados pela SCM de Mortágua.

Os acontecimentos nacionais e internacionais, poderão originar variações/alterações no gastos e rendimentos futuros. A taxas de juro em subida constante e as oscilações da taxa de inflação poderão não deixar concretizar os objetivos previstos.

PARECERES



Santa Casa da Misericórdia de

Mortágua

Plano de Atividades & Orçamento Previsional 2024



Santa Casa da Misericórdia de

Mortágua

Plano de Atividades & Orçamento Previsional 2024



Santa Casa da Misericórdia de

Mortágua

Plano de Atividades & Orçamento Previsional 2024



Considerações Finais

A cada ano que passa o desafio de gerir a Misericórdia, tendo em conta a sustentabilidade, aumenta. Assim como aumentam todas as nossas rubricas relacionadas com os gastos, e nem sempre se verifica em proporção o contrário. Ou seja, a cada ano que passa vemos, de forma impassível, os gastos a aumentarem e as receitas estagnadas ou com aumentos pouco significativos.

Ainda assim, temos sido capazes de gerir com estas adversidades e com algum apoio ainda não se viu comprometida a sustentabilidade da Misericórdia. No entanto, a longo prazo esta deve ser uma preocupação constante.

Terminamos este documento, espelho de incertezas e ambições, com a promessa de que na Misericórdia impera o sentido de responsabilidade pelos nossos utentes e familiares e, apesar de sabermos que a melhoria é um processo contínuo, nem sempre depende de fatores internos, pelo contrário, sobrepõem-se os externos.

Todos temos consciência das dificuldades que temos pela frente e uma noção realista das dificuldades de um futuro próximo. Contudo, acreditamos conseguir concretizar os projetos considerados neste documento, sabendo nós que, para isso, será determinante o empenho de todos os que de alguma forma se relacionam com a nossa Instituição.

Aos nossos colaboradores expressamos o nosso maior reconhecimento.

Obrigado a todos pelo esforço e dedicação a esta nossa Instituição!

Mortágua, de 17 de novembro de 2024

ANEXOS