RELATÓRIO DE GESTÃO

ANO 2022

Índice

I - CARATERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO ____ *3*

II- IMPACTO DE VARIÁVEIS EXTERNAS E INTERNAS ____ *3*

A) Pandemia de COVID-19 ____ **3**

B) A Inflação ____ **4**

C) Gastos com Pessoal ____ **4**

D) A Economia de partilha ____ **4**

III - RESULTADOS ____ *5*

3.1. A Instituição ____ **5**

3.2. Destinatários dos Serviços Sociais ____ **6**

IV - OS SERVIÇOS ____ *9*

V – RELAÇÃO COM O EXTERIOR ____ *13*

VI – PARCERIAS ____ *13*

CONCLUSÃO ____ *14*

FONTES ____ *15*

I - CARATERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO

O Centro Social do Tourigo – IPSS, com sede no Tourigo, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, como atesta o registo, número 55/93 da D.G.A.S, datado de 13 de janeiro de 1993. O seu reconhecimento como Pessoa de Utilidade Pública, número 500941351, está registado no Diário da República, nº 251, datado de 26 de outubro de 1993.

O seu objetivo principal é o apoio às pessoas idosas, através do funcionamento das respostas sociais de Centro de Dia (CD) e de Serviço de Apoio Domiciliário (SAD). Iniciou a sua atividade em agosto de 2004, com um acordo de cooperação com o Centro Distrital da Segurança Social de Viseu, para 10 utentes, na resposta social do Serviço de Apoio Domiciliário, tendo em 2005, celebrado um acordo para a resposta social de Centro de Dia que foi revisto em 2019, para 24 utentes. Em desenvolvimento, tem um projecto para uma estrutura residencial para idosos com 35 camas que alargará o apoio às pessoas idosas.

Presta, também, apoio a crianças através da resposta de Apoio à infância (AI) e organiza, ainda, o apoio a pessoas vulneráveis em Outros Apoios Sociais (OAS). Em 2005 com a celebração de um protocolo com o Município de Tondela iniciou a resposta social de Apoio à Infância. E, em 2010, com uma parceria com o Banco Alimentar, iniciou o apoio a famílias carenciadas, criando a resposta de Outros Apoios Sociais; alargando o âmbito desta resposta social em 2012 tornando-se entidade parceira e distribuidora do Programa Comunitário de Ajuda Alimentar a Carenciados, actualmente com a denominação de Programa Operacional De Apoio Às Pessoas Mais Carenciadas (POAPMC).

II- IMPACTO DE VARIÁVEIS EXTERNAS E INTERNAS

A) Pandemia de COVID-19

1) Nível Interno;

- Obrigou à manutenção dos planos de contingência e a sua revisão com periocidade tendo em conta a evolução da pandemia, as orientações da Direção – Geral de Saúde, as orientações da Segurança Social, assim como, os factos de trabalharmos com populações vulneráveis e alguns dos colaboradores pertencerem a grupos de risco;
- Continuou a impor alteração/redefinição de rotinas a nível do pessoal/organização dos serviços/ gestão da estrutura de recursos humanos e logística das respostas socais, implicando a realização dos serviços em adaptação constante às condicionantes da pandemia (foi o ano em que registamos mais infecções nas equipas de trabalho e nos(nas) utentes quer em Centro de Dia, quer em Serviço de Apoio Domiciliário.
- Registamos uma suspensão de Centro de Dia no período de 12 a 20 de janeiro e em Serviço de Apoio Domiciliário realizamos uma adaptação dos serviços, durante o mesmo período.
- O funcionamento do Centro de Dia, nos 12 meses do ano, cumpriu com as condições/ orientações definidas pela Segurança Social em abril de 2020, salvaguardando a total separação entre utentes e colaboradores do Serviço de Apoio Domiciliário e sem partilha de espaços entre as 2 respostas;

- Durante o ano, sempre que necessário, tivemos a orientação da Saúde Pública, na pessoa da Delegada de Saúde, de procedimentos a tomar em casos relacionados com a Pandemia Covid-19.

2) Nível Externo – Prevenção da/na Comunidade

a) Controle da infecção através de rastreios internos - garantia da segurança das equipas e dos destinatários dos serviços com a realização de 6 rastreios e testagens ocasionais aquando da verificação de sintomas.

B) A Inflação

A inflação que nos obrigou a reorganizar serviços e fazer um controlo rigoroso de gastos, nomeadamente, em bens alimentares.

C) Gastos com Pessoal

A subida do salário mínimo que teve impacto nos gastos em pessoal.

D) A Economia de partilha

A sinalização do reconhecimento do papel social desta instituição a nível local, concelhio e regional – donativos mensais da Lactogal (consultar para mais informação a página do Facebook da instituição em https://www.facebook.com/Centro-Social-Tourigo-IPSS-646592152042516 + Home Page da instituição em https://cstourigo-ipss.com). Estas doações mensais foram ainda partilhadas ao longo do ano, com instituições do concelho tendo em conta a quantidade de bens doados e as suas datas de validade.

Sinalizamos, ainda, as doações:
- da Vários, uma das instituições com quem temos uma economia de partilha mensal com a doação por parte desta instituição de fruta, bolos e folhados;
- e, de associados/as que partilham, de forma muito generosa, os bens agrícolas que cultivam.

No ano de 2022, realizamos:
- Alterações ao funcionamento e organização dos serviços nas respostas de Centro de Dia e de Serviço de Apoio Domiciliário;
- Aumentamos o número de actividades para os/as utentes de Centro de Dia;
- Crescemos no número de utentes das 2 respostas sociais para pessoas idosas, registando em Centro de Dia, um total de 28 utentes e em Serviço de Apoio Domiciliário a um total de 35 utentes,
-Alargamos a prestação dos serviços de Serviço de Apoio Domiciliário prestados nas freguesias limítrofes;
- Incrementamos uma política de desperdício zero nos produtos alimentares, com a implementação de novas tabelas de capitação - serviço alimentação – trabalho desenvolvido com uma nutricionista.
- Realizamos a avaliação da satisfação dos utentes em Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário, através de visitas domiciliárias;
-Reorganizamos a gestão de pessoal, implementamos o livro de ponto digital e definimos alterações a

implementar/ em fase de implementação a partir dos relatórios das auditorias internas realizadas;

-Ponderamos alterações a implementar em termos de gestão de fornecedores;

- Concretizamos, a quarta parte, do objetivo para a Nova Resposta Social - Estrutura Residencial Para Idosos - projeto de arquitetura para 35 camas – candidatura a financiamento público de que aguardamos resposta à nossa contestação e do qual demos conhecimento ao Sr. Presidente da República e a todos os grupos parlamentares.

III - RESULTADOS

3.1. A Instituição

Indicadores	Resultado	Observações
Associadas(os)	**198**	
Pessoas nos Órgãos Sociais	**11**	Regime Pro-bono
Trabalhadores Permanentes	**14**	Contratos sem termo
Trabalhadores Temporários	**2**	1 Contrato a termo certo e 1 contrato a termo incerto
Colaboradores Externos	**6**	Parcerias e contratos de prestação de serviços
Horas de Formação para trabalhadores	**48**	Diretora Técnica, Encarregado, Animadora SocioCultural, Cozinheira, Ajudantes Ação
Reuniões da Direção	**13**	Registo em ata
Assembleias – Gerais	**2**	Registo em ata
Reuniões do Conselho Fiscal	**2**	Registo em ata
Voluntários	**12**	
Parcerias	**13**	
Doadores	**25**	
Destinatários das respostas sociais	**231**	63 pessoas idosas (Acordo de Cooperação com a Segurança Social para 16 utentes em Serviço de Apoio Domiciliário e 24 utentes em Centro Dia; donativos Lactogal) 40 crianças (Protocolo Município; donativos Lactogal)
Auditorias	**6**	
Auditorias externas	**0**	
Auditorias internas	**6**	
HACCP – Segurança Alimentar	**4**	Com relatório e implementação de alterações
Funcionamento das Respostas Sociais - Pessoas Idosas	**1**	Com relatório, plano de ações de melhoria e implementação de alterações
Serviço de Nutrição	**1**	Com relatório e plano de ações de melhoria e implementação de alterações

3.2. Destinatários dos Serviços Sociais

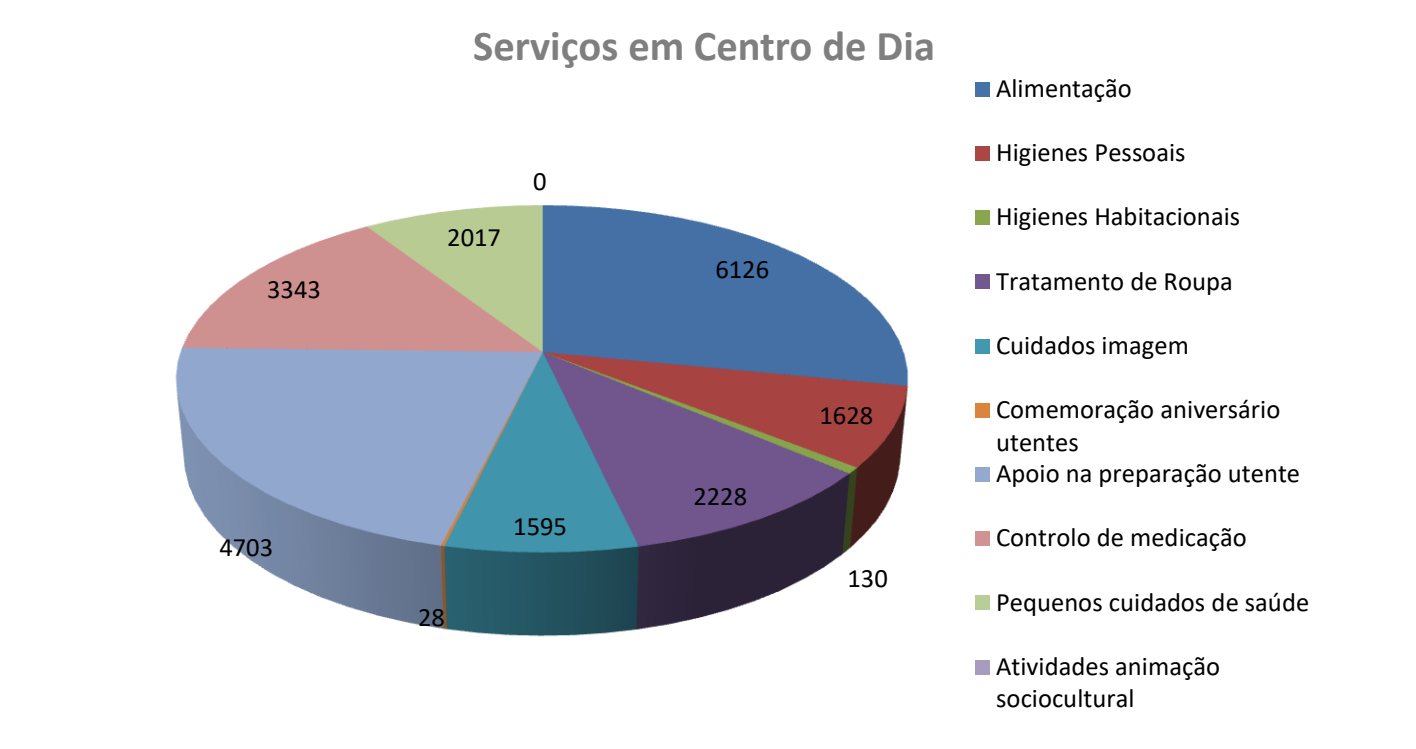
Respostas Sociais Objetivo	Indicadores	Meta	Resultado (dezembro de 2022)	Análise
Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) Promover a manutenção das capacidades físicas, mentais e sociais dos idosos e prestar no domicílio os serviços de acordo com o regulamento interno, as orientações da Segurança Social e da Direção – Geral da Saúde 35 idosos (Acordo da Segurança Social para 16)	Número de utentes nesta resposta social Vs capacidade da resposta social por mês	30 utentes por mês	35 utentes	Ultrapassamos a meta definida para esta resposta social relativamente ao número de utentes . Relativamente aos 4 serviços por utente cumprimos parcialmente o objectivo.
	Número de Serviços por utente	4 serviços por utente (no mínimo 5 utentes com 4 serviços)	2 serviços – 17 pessoas 3 serviços – 10 pessoas 4 serviços – 5 pessoas Mais de 4 serviços – 3 pessoas	
	Número de contratos novos ou revistos com 3 serviços	Aumentar 50% dos novos contratos ou contratos existentes com revisão de serviços para 3 serviços Aumentar 25% para 4 serviços	Número de Adendas à contratualização inicial para actualização de mensalidades – 13 Número de Adendas à contratualização inicial com 3 serviços – 2 Número de Adendas à contratualização inicial com 2 serviços – 5 Suspensão de 1 ou mais serviços - 3	
	Assinalar todos os aniversários dos utentes	Nos meses que ocorrem os aniversários	34 celebrações	Durante o ano de 2022 foram assinalados/celebrados 34 aniversários e divulgados na página do Facebook
	Número de visitas domiciliárias com relatório e ações de seguimento.	1 visita por cada utente, por semestre 5 visitas mensais para apresentação de serviços a potenciais utentes.	Número de visitas domiciliárias por semestre por utente: Janeiro a Junho – 30 Julho a dezembro - 66	Cumprida parcialmente as metas do indicador "Visitas Domiciliárias".
	Número de parcerias formalizadas	60% do total das parcerias com formalização escrita	Número de parcerias em 2022 = 3 versus parcerias formalizadas = 2	Cumprida a meta definida para o indicador.

Centro de Dia (CD) Promover a manutenção das capacidades físicas, mentais e sociais dos idosos com permanência diurna em Centro de Dia e de acordo com o regulamento interno, as orientações da Segurança Social e da Direção – Geral da Saúde e o evoluir da pandemia. 28 Idosos (Acordo de Cooperação para 24)	Número de utentes nesta resposta social Vs capacidade da resposta social por mês	30 utentes por mês	28 utentes/mês	Cumprido parcialmente o indicador.
	Número de utentes apoiados com serviços extramensalidade por mês (consulta e exames médicos)	20 utentes por mês	10 utentes/mês x 12 =120 utentes	Cumprido parcialmente o indicador.
	Número de atendimentos ao cliente registados e com plano de seguimento	65 atendimentos / mês	Total atendimentos ano = 180 15 utentes/mês	Indicador não cumprido
	Número de atendimentos a familiares de referência registados e com plano de seguimento	30 atendimentos / mês	Total atendimentos 95 = 8 utentes/mês	Indicador não cumprido
	Cumprimento do plano de actividades socioculturais	80% do plano de animação cumprido	95 % de cumprimento	Indicador Cumprido
	Assinalar todos os aniversários dos utentes	Nos meses que ocorrem os aniversários	28 aniversários	Indicador cumprido - Durante o ano de 2022 até dezembro foram assinalados/celebrados 28 aniversários e divulgados na página do Facebook
	Número de parcerias formalizadas	60% do total das parcerias com formalização escrita	66% com formalização escrita.	Indicador cumprido
Apoio à Infância (AI) Contribuir para a Proteção e Garantia dos Direitos das Crianças a nível das refeições escolares do Jardim de Infância do Tourigo e do Barreiro de Besteiros e Escola Básica do Tourigo.	Número de refeições mensais confeccionadas de acordo com as ementas da Nutricionista do Município de Tondela	30 refeições/dia (período escolar)	40 refeições/dia	Indicador cumprido
	Número de parcerias formalizadas	2 parceria	1 parceria (Protocolo com o Município de Tondela)	Indicador parcialmente cumprido

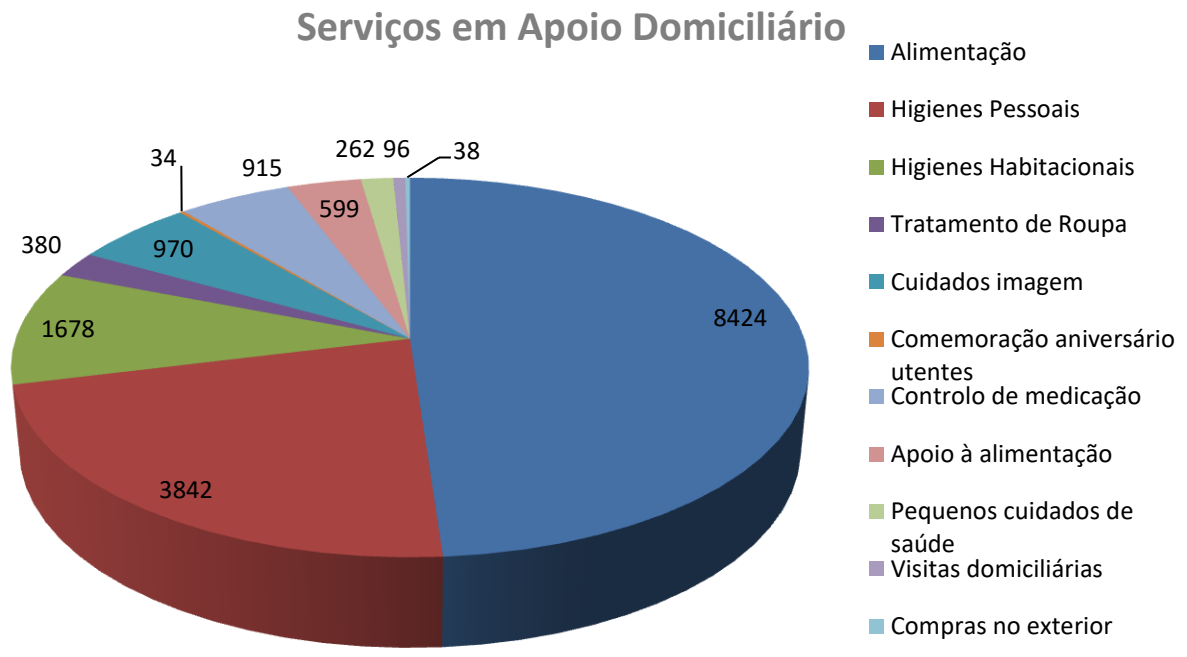
Outros Apoios Sociais (OAS) Contribuir para a Proteção e Garantia dos Direitos Das Pessoas mais Vulneráveis: pessoas mais carenciadas	Número de beneficiários: - 36 crianças - 100 adultos	140 pessoas	Apoio a 128 pessoas	Indicador não cumprido - Durante o ano de 2022,por indicação da Segurança Social, houve uma diminuição temporária de beneficiários apoiados pelo POAPMC (menos 22 pessoas)
	Manter as 2 parcerias: Banco Alimentar + Programa Operacional de Apoio Ás Pessoas mais Carenciadas – POAPMC (até novembro de 2023)	2 parcerias	2 parcerias com formalização escrita	Indicador cumprido
Estrutura Residencial Para Idosos (ERPI) Alargar as respostas sociais para Idosos no CST – IPSS.	Candidatura Aprovada – PRR	Candidatura ao PRR em fase de contestação do indeferimento proposto na Sra. Ministra da Segurança Social .	A aguardar a decisão/avaliação apresentada em 16 de setembro de 2022.	Cumprido parcialmente: Submetida a candidatura em fevereiro de 2022 ao PRR a aguardar decisão da contestação + articulação com a equipa de consultoria + doadores de financiamento e bens + município de Tondela + diligências Presidência da República e Grupos Parlamentares

IV - OS SERVIÇOS

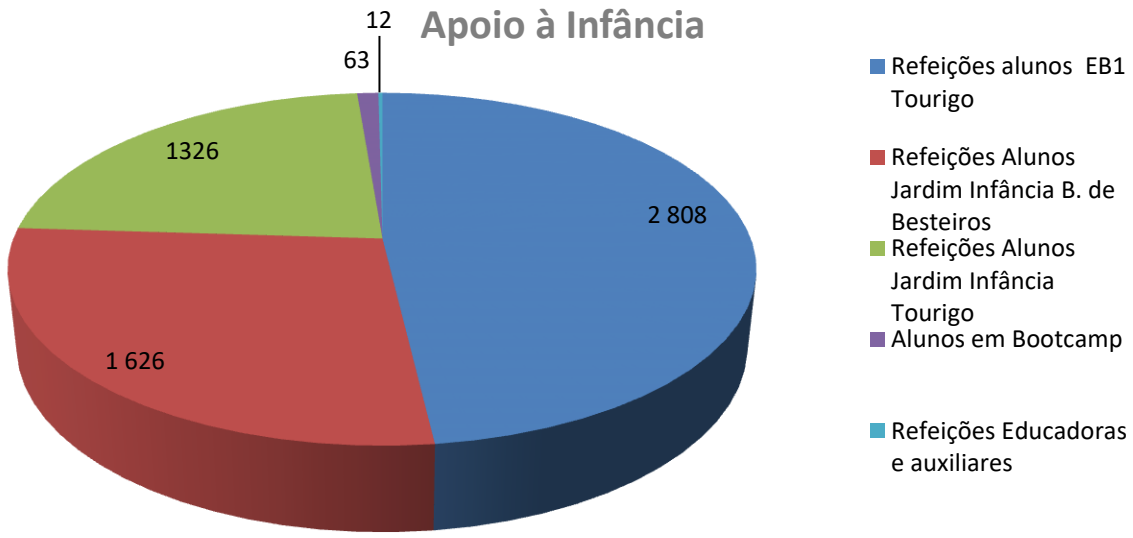
RESPOSTA SOCIAL: Centro de Dia		
Indicadores	**Resultado**	**Observações**
Alimentação	**6.126**	
Apoio na admissão diária do (da) utente	**4.703**	Calçar, descalçar e desinfecção (à entrada e saída da Instituição)
Controlo medicação	**3.343**	Assessoria técnica da Farmácia Molelos
Tratamento de roupa	**2.228**	
Cuidados básicos de saúde	**2.017**	Medição tensão arterial, glicémia e administração de insulinas
Higienes pessoais	**1.628**	
Cuidados imagem	**1.595**	
Atividades de animação sócio cultural	**198**	Cumprimento do Plano de Atividades
Higienes habitacionais	**130**	
Comemoração aniversário utentes	**28**	
Deslocações a eventos externos (destinatários: utentes)	**3**	



RESPOSTA SOCIAL: Serviço Apoio Domiciliário		
Indicadores	**Resultado**	**Observações**
Alimentação	**8.424**	
Higienes pessoais	**3.842**	
Higienes habitacionais	**1.678**	
Cuidados imagem	**970**	
Controlo de medicação	**915**	Assessoria técnica da Farmácia Molelos
Apoio à alimentação (apoio ao/à utente durante as refeições)	**599**	
Tratamento de roupa	**380**	
Cuidados básicos de saúde	**262**	Medição tensão arterial, glicémia e administração de insulinas
Apoio psicossocial	**96**	
Visitas domiciliárias	**96**	
Compras no exterior	**38**	
Comemoração aniversário utentes	**34**	



RESPOSTA SOCIAL: Apoio à Infância		
Crianças	**Total de Refeições**	**Observações**
Alunos EB1 Tourigo	**2.808**	Protocolo com o Município de Tondela
Alunos Jardim Infância Tourigo	**1.626**	
Alunos Jardim Infância B. de Besteiros	**1.326**	
Alunos em Bootcamp (Campo de Férias)	**63**	Agosto
Educadoras e auxiliares	**12**	

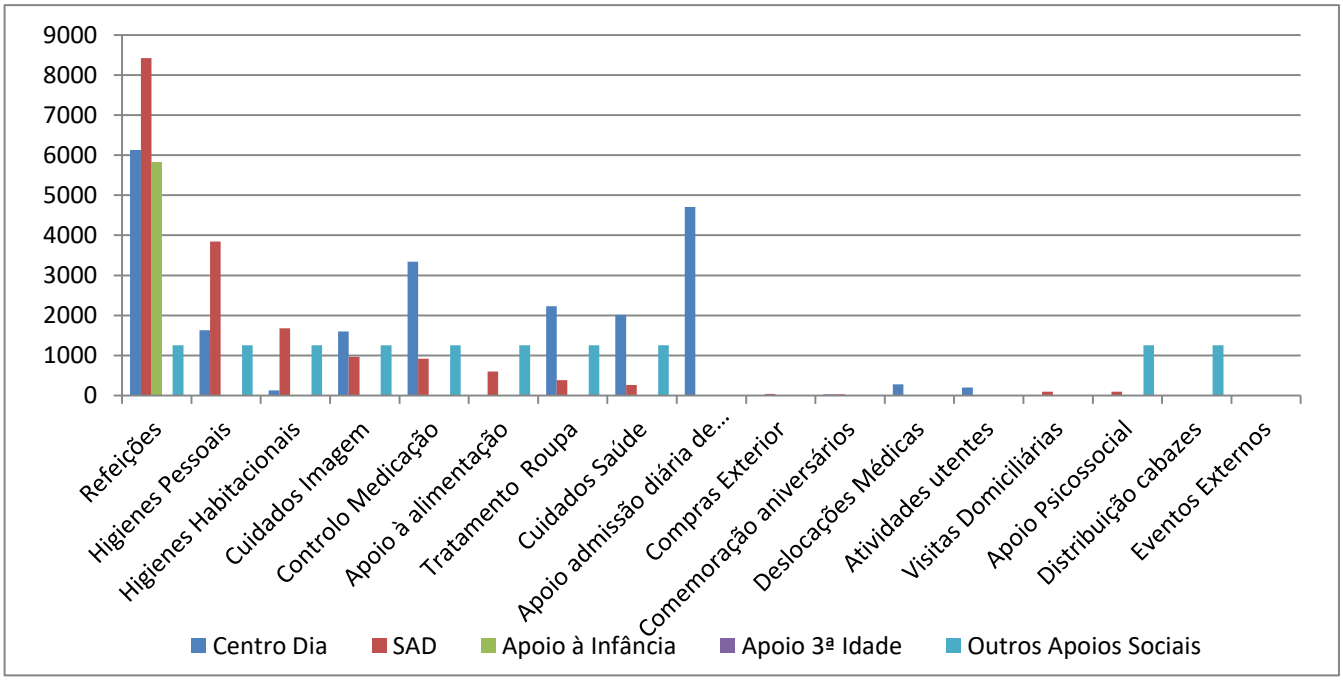


RESPOSTA SOCIAL: Outros Apoios Sociais		
Distribuição de Cabaz/Pessoa – Banco Alimentar	**200**	Nº de pessoas
Distribuição de Cabaz/Pessoa - Programa Operacional Apoio Pessoas Mais Carenciadas	**1.058**	Nº de pessoas
Partilha de bens com outras instituições	**26**	Nº de partilha de bens durante o ano
Recebimentos de bens de outras instituições	**8**	Nº de recebimentos durante o ano

RESPOSTA SOCIAL: Apoio à Terceira Idade		
Comensais	**12**	Refeições fornecidas a pessoas associadas(os) da comunidade com mais de 65 anos

RESULTADOS TOTAIS (Serviços Prestados)		
Alimentação	**20.385**	
Higienes pessoais	**5.470**	
Apoio na admissão diária do (da) utente	**4.703**	
Controlo medicação	**4.258**	
Tratamento de roupa	**2.608**	
Cuidados imagem	**2.565**	
Cuidados básicos de saúde	**2.279**	Medição tensão arterial, glicémia e administração de insulinas
Higienes habitacionais	**1.808**	
Distribuição de cabazes	**1.258**	Banco Alimentar e POAPMC
Apoio à alimentação	**599**	
Deslocações médicas	**278**	Inclui consultas e exames médicos
Atividades utentes	**198**	Cumprimento do Plano de Atividades de Animação
Apoio Psicossocial	**96**	
Visitas domiciliárias	**96**	
Comemoração aniversário utentes	**62**	
Compras no exterior	**38**	
Deslocações a eventos externos	**3**	

Resumo Ano 2022



V – RELAÇÃO COM O EXTERIOR

APOIOS / DIVULGAÇÃO		
Associadas(os)	**198**	
Voluntários	**12**	Participação regular
Doadores	**25**	Tabela de Doações de Pessoas Singulares e de Pessoas Coletivas (disponível em Lista-Donativos-2022.pdf (cstourigo-ipss.com)
Eventos	**2**	Aniversário da Instituição e Magusto
Participantes em Eventos para a Comunidade	**173**	
Seguidores no Facebook	**1.977**	Página institucional
Divulgação em rádios e jornais	**5**	Rádio Emissora das Beiras Jornal de Tondela Folha de Tondela
Vídeos de campanhas	**2**	Seguidores nas redes sociais Consignação do IRS + Campanha de Natal

VI – PARCERIAS

PARCERIAS		
Organismos Estatais	**5**	- Instituto Segurança Social – Acordos de Cooperação + POPMC - UCC Tondela – Unidade de Cuidados na Comunidade de Tondela - UCSP - Unidade de Cuidados Saúde Primários Campo de Besteiros/Caramulo - Agrupamento Escolas Tomaz Ribeiro - IEFP - Instituto Emprego e Formação Profissional
Entidades Privadas	**5**	- Confederação Nacional das Instituições Particulares de Solidariedade Social (CNIS) - Banco Alimentar Contra a Fome - Laboratório Beatriz Godinho - Farmácia de Molelos - Lactogal SA
Autarquias	**3**	- Município de Tondela, - União de Freguesias de Barreiro de Besteiros e Tourigo - CLDS 4G

CONCLUSÃO

A Instituição na comunidade, é uma organização em que as pessoas confiam, valorizam e reconhecem a importância dos serviços sociais que prestamos, especialmente no apoio às pessoas idosas, traduzindo essa confiança em: participação nas nossas redes sociais, em donativos e na adesão às nossas campanhas.

As respostas sociais de apoio à população sénior são as mais valorizadas em contraponto como o apoio às pessoas mais carenciadas; um serviço que é alvo de desvalorização, pois geralmente está envolto em polémica, devido à forma como se avalia a real necessidade dos beneficiários (sendo esta avaliação da responsabilidade das nossas entidades parceiras – Banco Alimentar e Segurança Social).

O apoio à infância, que se traduz essencialmente em refeições para os alunos dos infantários e escolas, é valorizado pelos pais, pelo facto de ser uma refeição que cumpre todas as regras de qualidade e segurança alimentar, sendo adequada às necessidades das crianças com ementas nutricionalmente equilibradas, variadas e saudáveis.

Todos os donativos são importantes mas pela cadência mensal temos de sinalizar o facto de ao longo do ano de 2022, termos recebido diversos donativos em espécie por parte da Lactogal SA e da população da nossa comunidade, através da partilha de produtos agrícolas, o que demonstra a confiança e o apoio da comunidade para com o Centro Social do Tourigo- IPSS.

A avaliação positiva dos nossos serviços para pessoas idosas expressa-se em 2 factos:

- por parte dos e das nossos e nossas utentes que nos consideram essenciais no seu quotidiano, sendo a instituição vista como o seu local de bem-estar diário (Centro de Dia) e onde encontram o apoio e os gestos de humanidade que aumentam a qualidade diária da sua vida (Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário;
- por parte dos seus familiares que confiam no trabalho por nós realizado e nos expressam que somos para eles e para elas, um forte apoio nos cuidados que os seus familiares, mais ou menos dependentes, necessitam no seu quotidiano.

No ano de 2022: registamos uma redução do número de sócios(as), devido a uma actualização nas listagens das base de dados pelo que no ano de 2023 uma das apostas é aumentar o número de associados(as); implementamos a reorganização do nosso pessoal interno assegurando todos os pagamentos, promovemos o crescimento do número de utentes e número de serviços; diligenciamos o pagamento, integral, da nova carrinha e incrementamos a adesão às nossas campanhas de angariação de financiamento e o reforço de parcerias.

Fomos surpreendidos pelo indeferimento da nossa candidatura Casa Mãe – Estrutura Residencial para Idosos, ao Plano de Recuperação e Resiliência, que contestamos com alegações, elaboradas pela nossa assessoria jurídica. Trabalhámos para que esta decisão fosse reanalisada, envolvendo parceiros, comunicando com decisores nacionais e juntando a esta nossa inquietação, muitas pessoas. Continuamos a trabalhar e a envolver cada vez mais pessoas no Casa Mãe.

Em Setembro celebramos os 18 anos de trabalho ao serviço da Comunidade Regional, que ficará na memória da instituição como garante de cumprimento da nossa missão social e impulso para no presente construir o futuro desta instituição particular de solidariedade social.

A terminar agradecemos o apoio dos colegas dos restantes órgãos sociais ao trabalho desenvolvido pela equipa diretiva. E deixamos um agradecimento, individual, a cada uma das pessoas das várias equipas pelo seu empenho e pela sua contribuição. Graças às nossas equipas conseguimos ser mais resilientes e melhorar os nossos serviços com o foco na satisfação das necessidades dos(das) pessoas idosas. Todos os contributos das equipas foram valorizados.

Finalizamos com um **muito obrigada,** a todas as pessoas associadas, amigas da instituição, voluntárias, doadoras parceiros, fornecedores, pela confiança no nosso trabalho durante o ano de 2022.

Tourigo, 22 de março de 2023

A Direção do CST – IPSS,

Paula Ventura, Paulo Jaime Matos, José Lemos, Pedro Ventura, Adelino Matos

FONTES

Plano de atividades e orçamento anual
Plano anual de atividades para utentes de Centro de Dia
Registos internos
Mapas mensais remetidos à Segurança Social
Parcerias e Protocolos
Tabela de Donativos do Ano