



# RELATÓRIO DE GESTÃO

## ANO 2023

## *Índice*

<b>I - CARATERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO</b>	<b>3</b>
<b>II- IMPACTO DE VARIÁVEIS EXTERNAS E INTERNAS</b>	<b>3</b>
<b>A) A Inflação</b>	<b>3</b>
<b>B) Gastos com Pessoal</b>	<b>3</b>
<b>C) A Economia de partilha</b>	<b>3</b>
<b>III - RESULTADOS</b>	<b>4</b>
<b>3.1. A Instituição</b>	<b>4</b>
<b>3.2. Destinatários dos Serviços Sociais</b>	<b>5</b>
<b>IV - OS SERVIÇOS</b>	<b>8</b>
<b>V – RELAÇÃO COM O EXTERIOR</b>	<b>12</b>
<b>VI – PARCERIAS</b>	<b>12</b>
<b>CONCLUSÃO</b>	<b>13</b>
<b>FONTES</b>	<b>14</b>

## ***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 projeto 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) A Inflação**

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

### **B) Gastos com Pessoal**

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

### **C) 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 2023, 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;
- Aumentou a procura da resposta de Centro de Dia com o registo a dezembro de 30 utentes, a capacidade máxima para esta resposta social;
- 4) o decréscimo em Serviço de Apoio Domiciliário de utentes (6 óbitos + 3 integrados em Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas + 3 transferidos para o Centro de Dia e 3 saídas sem indicação do motivo), sem compensação de entradas de novos utentes (em dezembro temos um registo de 28 utentes, nesta resposta social);
- Alargamos a prestação dos serviços de Serviço de Apoio Domiciliário prestados nas freguesias limítrofes;
- Consolidamos a política de desperdício zero nos produtos alimentares, com a manutenção das 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;
- 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)	186	
Pessoas nos Órgãos Sociais	11	Regime Pro-bono
Trabalhadores Permanentes	14	Contratos sem termo
Trabalhadores Temporários	2	1 Contrato a termo incerto e 1 Contrato Emprego Inserção
Colaboradores Externos	8	Parcerias e contratos de prestação de serviços
Horas de Formação para trabalhadores	29	Diretora Técnica, Animadora SocioCultural, Cozinheira, Ajudantes Ação Direta, Ajudante
Reuniões da Direção	16	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	245	61 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) 43 crianças (Protocolo Município; donativos Lactogal)
Auditorias	5	
Auditorias externas	0	
Auditorias internas	5	
HACCP – Segurança Alimentar	4	Com relatório e implementação de alterações
Avaliação Riscos Profissionais	1	Com relatório, plano de ações de melhoria e implementação de alterações

### 3.2. Destinatários dos Serviços Sociais

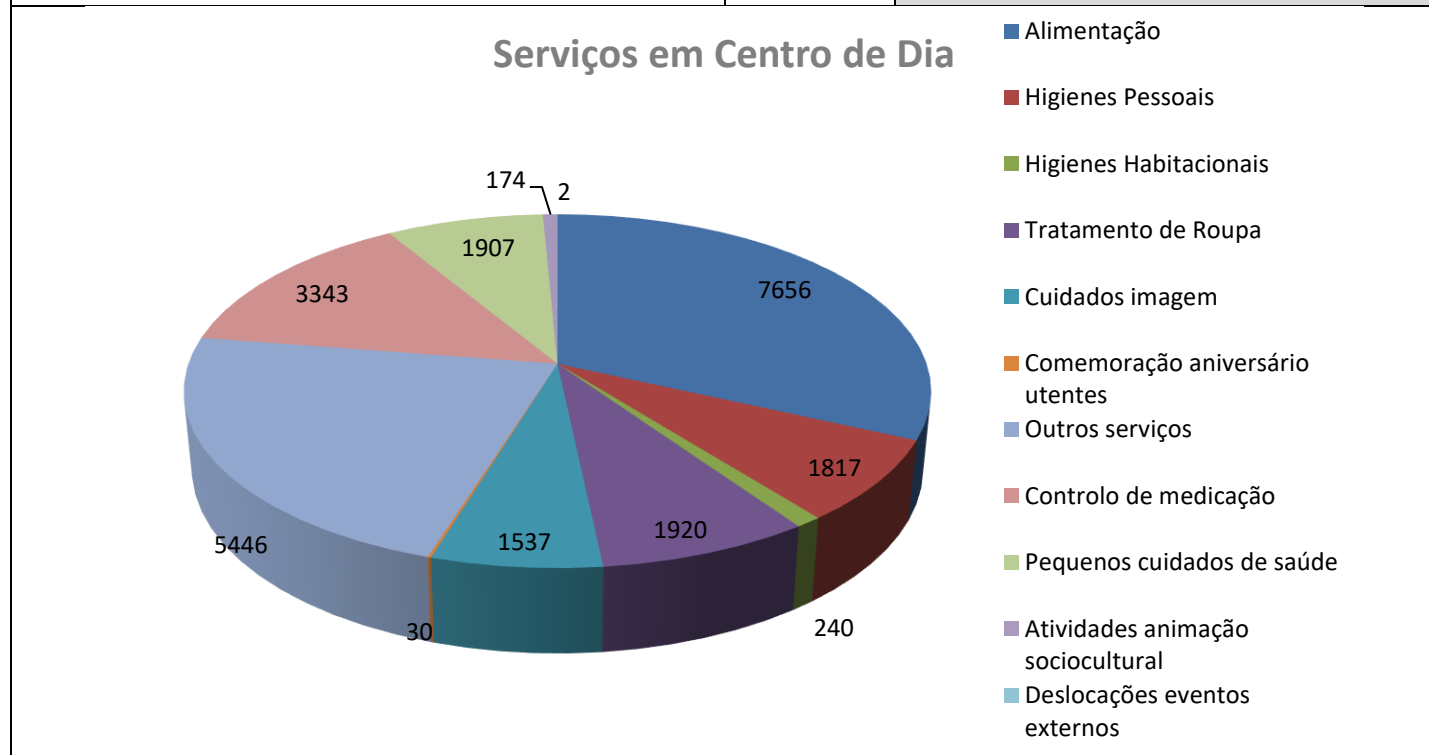
Respostas Sociais Objetivo	Indicadores	Meta	Resultado (outubro de 2023)	Análise
<b>Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)</b> Promover a manutenção das capacidades físicas, mentais e sociais dos idosos e prestar no domicílio os serviços de acordo com o regulamento interno, as orientações da Segurança Social e da Direção – Geral da Saúde  29 idosos (Acordo da Segurança Social para 16)	Número de utentes nesta resposta social Vs capacidade da resposta social por mês	30 utentes por mês	29 utentes (-1 que a meta)	Não ultrapassamos a meta definida para esta resposta social relativamente ao número de utentes e relativamente aos 4 serviços por utente. Não cumprimos o objectivo e registou-se um decréscimo no número de utentes
	Número de Serviços por utente	4 serviços por utente (no mínimo 5 utentes com 4 serviços)	1 serviço – 13 pessoas 2 serviços – 7 pessoas 3 serviços – 5 pessoas 4 serviços – 3 pessoas Mais de 4 serviços – 1 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: 38 adendas; - 34 atualização de mensalidade de serviços - 4 atualização de serviços	
	Assinalar todos os aniversários dos utentes	Nos meses que ocorrem os aniversários	39 celebrações	Durante o ano de 2023 até outubro foram assinalados/celebrados 39 aniversários e divulgados na página do Facebook /instagram
	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: - 1º semestre: 76 visitas - 2º semestre (jul. / out.: 30 visitas - Visitas a potências utentes: 2 visitas	Indicador cumprido parcialmente
	Número de parcerias formalizadas	60% do total das parcerias com formalização escrita	Número de parcerias em 2023 – 4 Número de parcerias formalizadas - 2	<b>Indicador cumprido parcialmente</b> <b>Unidade de Cuidados de Saúde Primários de Campo e Caramulo – Não Formalizada</b>

				<b>Laboratório Beatriz Godinho – Formalizada</b> <b>Farmácia de Molelos – Formalizada</b> <b>Nutricionista – Formalizada</b>
	Número de Visitas de ação de Acompanhamento (Técnico Acompanhamento Seg. Social)	1 visita por ano	1 visita realizada data (11-10-2023)	Durante o ano de 2023 foi realizada uma ação de acompanhamento para a resposta social de SAD
<p><b>Centro de Dia (CD)</b></p> <p>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.</p> <p>30 Idosos (Acordo de Cooperação para 24)</p>	Número de utentes nesta resposta social Vs capacidade da resposta social por mês	30 utentes por mês	30 utentes/mês	Indicador cumprido
	Número de utentes apoiados com serviços extra mensalidade por mês (consulta, enfermagem e exames médicos)	21 utentes	10 utentes/mês	Indicador cumprido em 50%
	Número de atendimentos ao cliente registados e com plano de seguimento	100 atendimentos / ano	87 atendimentos	Indicador cumprido em 87%
	Número de atendimentos a familiares de referência registados e com plano de seguimento	104 atendimentos / ano	55 atendimentos a familiares	Indicador cumprido em 53%
	Cumprimento do plano de atividades socioculturais	80% do plano de animação cumprido	85% de cumprimento a outubro	Indicador superado
	Assinalar todos os aniversários dos utentes	Nos meses que ocorrem os aniversários	26 aniversários	Indicador cumprido - Durante o ano de 2023 até outubro foram assinalados/celebrados 26 aniversários e divulgados na página do Facebook
	Número de parcerias formalizadas	60% do total das parcerias com formalização escrita	66% com formalização escrita.	<b>Indicador superado</b> <b>Unidade de Cuidados de Saúde Primários de Campo e Caramulo – Não Formalizada</b> <b>Farmácia de Molelos – Formalizada</b> <b>Beatriz Godinho – Formalizada</b> <b>Nutricionista – Formalizada</b> <b>Município de Tondela -</b> Protocolo de colaboração “Projeto Saúde em Dia” – atribuição de 2 horas (1 hora componente estimulação cognitiva – técnica Sara Oliveira) (1 hora ginástica de manutenção – Fábio Silva) <b>Celebração da Palavra -</b> 1 vez por semana, é celebrada a palavra, durante 1 hora, pela Ministra da Comunhão, D. Conceição Rodrigues

	Número de Visitas de ação de Acompanhamento (Técnico Acompanhamento Seg. Social)	1 visita por ano	1 visita realizada data (26-05-2023)	Até outubro de 2023 foi realizada uma ação de acompanhamento para a resposta social de CD
<p><b>Apoio à Infância (AI)</b></p> <p>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.</p>	Número de refeições mensais confeccionadas de acordo com as amentas da Nutricionista do Município de Tondela	30 refeições/dia (período escolar)	43 refeições/dia no mês de outubro	Indicador ultrapassado - Fornecemos a refeição nas instalações da escola primária e nas instalações do jardim-de-infância. Uma colaboradora da instituição desloca-se á escola e ao jardim-de-infância para levar a refeição e mais tarde para levantamento da loiça suja. Este serviço foi realizado em articulação com o agrupamento de escolas. Este apoio será dado durante o ano lectivo 2023 / 2024. Comparticipação Financeira das refeições escolares pelo Município – Protocolo.
	Número de parcerias formalizadas	2 parcerias	1 parceria/ protocolo	A analisar a dezembro de 2023
<p><b>Outros Apoios Sociais (OAS)</b></p> <p>Contribuir para a Proteção e Garantia dos Direitos Das Pessoas mais Vulneráveis: pessoas mais carenciadas</p>	Número de beneficiários (total): - 43 crianças - 100 adultos	140 pessoas	Apoio a 143 pessoas	Indicador superado Distribuição de cabazes alimentares em parcerias com o Banco Alimentar (23 beneficiários) e com o POAPMC – Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas (120 beneficiários) – Entidade Mediadora (2019/2023)
	Manter as 2 parcerias: Banco Alimentar + Programa Operacional de Apoio às Pessoas mais Carenciadas – POAPMC (até novembro de 2023)	2 parcerias	2 parcerias com formalização escrita	
<p><b>Estrutura Residencial Para Idosos (ERPI)</b></p> <p>Alargar as respostas sociais para Idosos no CST – IPSS.</p>	Candidatura Aprovada – PRR	Candidatura ao PRR em fase de contestação do indeferimento proposto na Sra. Ministra da Segurança Social	A aguardar a decisão/avaliação das ações desenvolvidas este ano,	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 + reuniões com o Município

## IV - OS SERVIÇOS

RESPOSTA SOCIAL: Centro de Dia		
Indicadores	Resultado	Observações
Alimentação	7.656	
Controlo medicação	3.343	Assessoria técnica da Farmácia Molelos
Tratamento de roupa	1.920	
Cuidados básicos de saúde	1.907	Medição tensão arterial, glicémia e administração de insulinas
Higiene pessoais	1.817	
Cuidados imagem	1.537	
Atividades de animação sócio cultural	174	Cumprimento do Plano de Atividades
Higiene habitacionais	240	
Outros serviços (apoio na locomoção, apoio na alimentação)	5.446	
Comemoração aniversário utentes	30	
Deslocações a eventos externos (destinatários: utentes)	2	

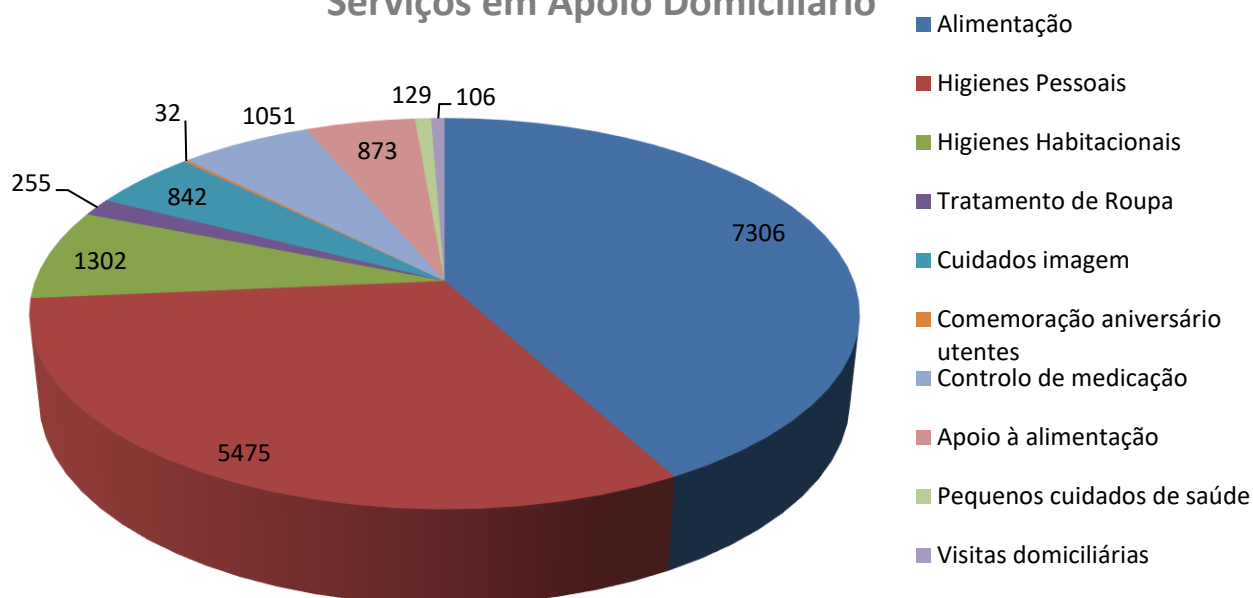




## RESPOSTA SOCIAL: Serviço Apoio Domiciliário

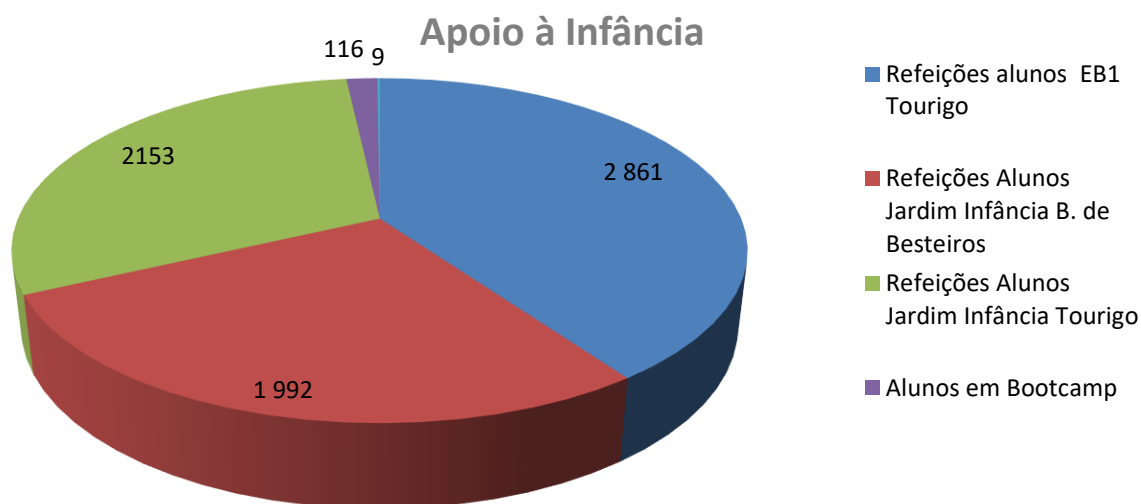
Indicadores	Resultado	Observações
Alimentação	<b>7.306</b>	
Higiene pessoais	<b>5.475</b>	
Higiene habitacionais	<b>1.302</b>	
Cuidados imagem	<b>842</b>	
Controlo de medicação	<b>1.051</b>	Assessoria técnica da Farmácia Molelos
Apoio à alimentação (apoio ao/à utente durante as refeições)	<b>873</b>	
Tratamento de roupa	<b>255</b>	
Cuidados básicos de saúde	<b>129</b>	Medição tensão arterial, glicémia e administração de insulinas
Visitas domiciliárias	<b>106</b>	
Comemoração aniversário utentes	<b>32</b>	

### Serviços em Apoio Domiciliário



### RESPOSTA SOCIAL: Apoio à Infância

Crianças	Total de Refeições	Observações
Alunos EB1 Tourigo	2.861	Protocolo com o Município de Tondela
Alunos Jardim Infância Tourigo	2.153	
Alunos Jardim Infância B. de Besteiros	1.992	
Alunos em Bootcamp (Campo de Férias)	116	Agosto
Educadoras e auxiliares	9	



### RESPOSTA SOCIAL: Outros Apoios Sociais

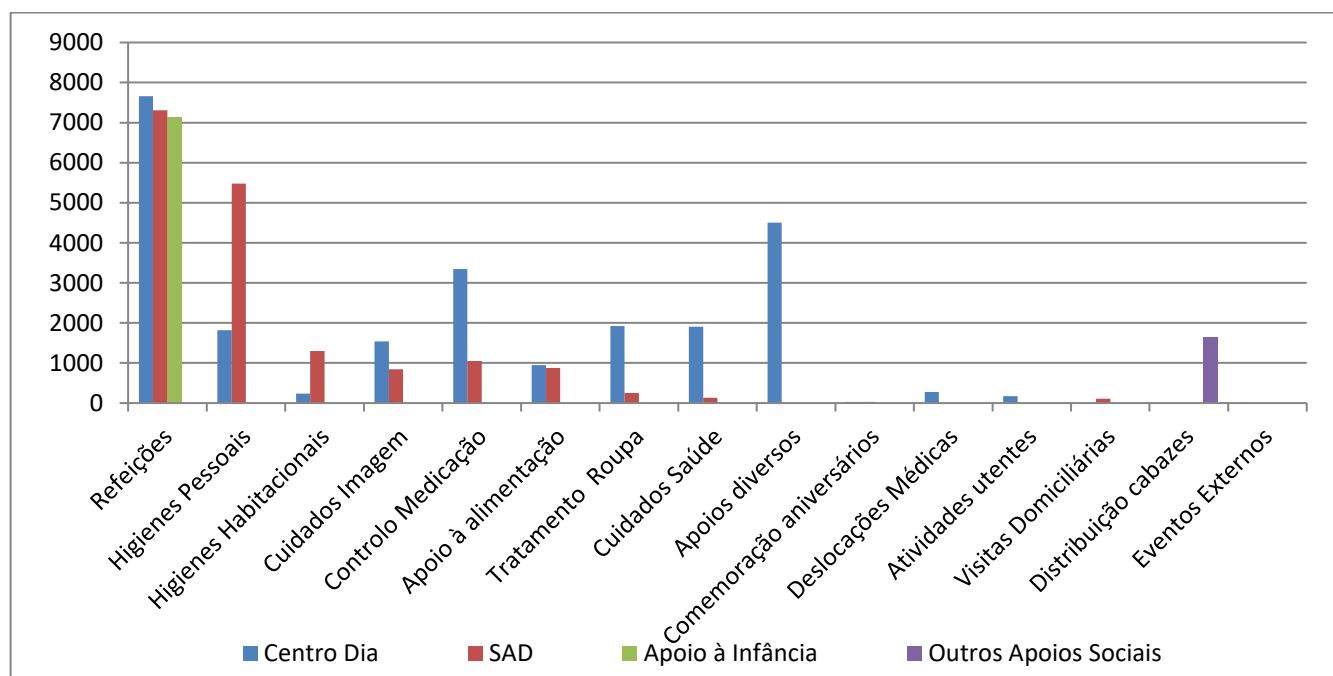
Distribuição de Cabaz/Pessoa – Banco Alimentar	252	Nº de pessoas
Distribuição de Cabaz/Pessoa - Programa Operacional Apoio Pessoas Mais Carenciadas	1.400	Nº de pessoas
Partilha de bens com outras instituições	30	Nº de partilha de bens durante o ano
Recebimentos de bens de outras instituições	12	Nº de recebimentos durante o ano

### RESULTADOS TOTAIS (Serviços Prestados)

Alimentação	22.093	
Higiene pessoais	5.470	
Apoio na admissão diária do (da) utente	4.703	
Controlo medicação	4.394	

Tratamento de roupa	<b>2.175</b>	
Cuidados imagem	<b>2.379</b>	
Cuidados básicos de saúde	<b>1.907</b>	Medição tensão arterial, glicémia e administração de insulinas
Higiene habitacionais	<b>1.542</b>	
Distribuição de cabazes	<b>1.652</b>	Banco Alimentar e POAPMC
Apoio à alimentação	<b>873</b>	
Deslocações médicas	<b>278</b>	Inclui consultas e exames médicos
Atividades utentes	<b>174</b>	Cumprimento do Plano de Atividades de Animação
Apoio Psicossocial	<b>96</b>	
Visitas domiciliárias	<b>96</b>	
Comemoração aniversário utentes	<b>62</b>	
Deslocações a eventos externos	<b>2</b>	

## Resumo Ano 2023



## V – RELAÇÃO COM O EXTERIOR

APOIOS / DIVULGAÇÃO		
Associadas(os)	<b>186</b>	
Voluntários	<b>12</b>	Participação regular
Doadores	<b>25</b>	Tabela de Doações de Pessoas Singulares e de Pessoas Coletivas (disponível em <a href="#">Lista-Donativos-2023.pdf (cstourigo-ipss.com)</a> )
Eventos	<b>3</b>	Caminhada entre Gerações, Aniversário da Instituição e Almoço de Natal
Participantes em Eventos para a Comunidade	<b>327</b>	
Seguidores no Facebook	<b>2.040</b>	Página institucional
Divulgação em rádios e jornais	<b>4</b>	Jornal de Tondela Folha de Tondela
Vídeos de campanhas	<b>2</b>	Seguidores nas redes sociais Consignação do IRS + Campanha de Natal

## VI – PARCERIAS

PARCERIAS		
Organismos Estatais	<b>5</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instituto Segurança Social – Acordos de Cooperação + POAPMC</li> <li>- UCC Tondela – Unidade de Cuidados na Comunidade de Tondela</li> <li>- UCSP - Unidade de Cuidados Saúde Primários Campo de Besteiros/Caramulo</li> <li>- Agrupamento Escolas Tomaz Ribeiro</li> <li>- IEFP - Instituto Emprego e Formação Profissional</li> </ul>
Entidades Privadas	<b>5</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confederação Nacional das Instituições Particulares de Solidariedade Social (CNIS)</li> <li>- Banco Alimentar Contra a Fome</li> <li>- Laboratório Beatriz Godinho</li> <li>- Farmácia de Molelos</li> <li>- Lactogal SA</li> </ul>
Autarquias	<b>3</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Município de Tondela,</li> <li>- União de Freguesias de Barreiro de Besteiros e Tourigo</li> <li>- CLDS 4G</li> </ul>

## 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 2023, 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 da base de dados pelo que no ano de 2023 uma das apostas foi 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. Continuamos e vamos continuar a lutar por este projeto.

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 2023.

Tourigo, 14 de março de 2024

**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