



RELATÓRIO DE EXECUÇÃO

DO

PLANO DE AÇÃO 2024

ÍNDICE

Introdução	4
Caracterização das Respostas Sociais	4
Centro de Dia	4
Serviço de Apoio Domiciliário	7
Centro de Convívio	8
Programa de Emergência Alimentar	11
Ação Social	12
Atendimentos	13
Visitas Domiciliárias	13
Prestação de Cuidados	14
Animação e Socialização	14
Atividades de animação/socialização, lúdico-recreativas e socioculturais	14
Programas de intervenção	15
Atividades socioculturais	16
Avaliação da Satisfação	17
Avaliação da Satisfação dos clientes de Centro de Dia	18
Avaliação da Satisfação dos clientes de Serviço de Apoio Domiciliário	21
Avaliação da Satisfação dos clientes de Centro de Convívio	24
Outras Ações	28
Formação Profissional	28
Conselho Técnico Consultivo	29
Plataforma My Senior	29
Preparação Individualizada da Medicação (PIM)	29
Renovação da Frota Automóvel	30

Correção das Anomalias da Higiene e Segurança no Trabalho	30
Contrato Cedência Temporária imóvel Rua da Areosa, nº 126	31
Conclusão	32

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Distribuição por género dos utentes de Centro de Dia	5
Gráfico 2 Distribuição por escalão etário dos utentes de Centro de Dia	5
Gráfico 3 Distribuição por género dos utentes admitidos em Centro de Dia	6
Gráfico 4 Distribuição por escalão etário dos utentes admitidos em Centro de Dia	6
Gráfico 5 Motivos das desistências em Centro de Dia	6
Gráfico 6 Distribuição por género dos utentes que desistiram de Centro de Dia	6
Gráfico 7 Distribuição por escalão etário dos utentes que desistiram de Centro de Dia	6
Gráfico 8 Distribuição por género dos utentes de SAD	7
Gráfico 9 Distribuição por escalão etário dos utentes de SAD	7
Gráfico 10 Distribuição por género dos utentes admitidos em SAD	7
Gráfico 11 Distribuição por escalão etário dos utentes admitidos em SAD	7
Gráfico 12 Distribuição por género dos utentes que desistiram de SAD	7
Gráfico 13 Distribuição por escalão etário dos utentes que desistiram de SAD	7
Gráfico 14 Motivos das desistências em SAD	8
Gráfico 15 Distribuição por género dos utentes de Centro de Convívio	8
Gráfico 16 Distribuição por escalão etário dos utentes de Centro de Convívio	9
Gráfico 17 Distribuição por género dos utentes admitidos em Centro de Convívio	9
Gráfico 18 Distribuição por escalão etário dos utentes admitidos em Centro de Convívio	10
Gráfico 19 Distribuição por género dos utentes que desistiram de Centro de Convívio	10
Gráfico 20 Distribuição por escalão etário dos utentes que desistiram de CC	10
Gráfico 21 Motivos das desistências em Centro de Convívio	11
Gráfico 22 Avaliação da satisfação dos clientes de CD com as instalações e equipamentos	18
Gráfico 23 Avaliação da satisfação dos clientes de CD com os profissionais / colaboradores	18
Gráfico 24 Avaliação da satisfação dos clientes de CD com o atendimento e informação	19
Gráfico 25 Avaliação da satisfação dos clientes de CD com os serviços	19
Gráfico 26 Avaliação global do Centro de Dia	20
Gráfico 27 Avaliação da satisfação dos clientes de SAD com as instalações e equipamentos	21
Gráfico 28 Avaliação da satisfação dos clientes de SAD com os profissionais / colaboradores	22
Gráfico 29 Avaliação da satisfação dos clientes de SAD com o atendimento e informação	22
Gráfico 30 Avaliação da satisfação dos clientes de SAD com os serviços	23
Gráfico 31 Avaliação global do Serviço de Apoio Domiciliário	24

Gráfico 32 Avaliação da satisfação dos clientes de CC com as instalações e equipamentos	24
Gráfico 33 Avaliação da satisfação dos clientes de CC com os profissionais / colaboradores	25
Gráfico 34 Avaliação da satisfação dos clientes de CC com o atendimento e informação	26
Gráfico 35 Avaliação da satisfação dos clientes de CC com os serviços	27
Gráfico 36 Avaliação global do Centro de Convívio	27

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1 Distribuição de refeições em Cantina Social	12
Quadro 2 Atendimentos sociais	13
Quadro 3 Visitas Domiciliárias	13
Quadro 4 Serviços no âmbito da prestação de cuidados	14
Quadro 5 Atividades de animação/socialização, lúdico-recreativas e socioculturais	15
Quadro 6 Programas de intervenção no âmbito da animação	16
Quadro 7 Atividades socioculturais Centro de Convívio	16
Quadro 8 Formação profissional	28

RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DO PLANO DE AÇÃO 2024

1.Introdução

O Relatório de Execução do Plano de Ação 2024 apresenta resumidamente as metodologias e as atividades desenvolvidas ao longo do ano, bem como os resultados obtidos através da sua execução, aglutinando as informações relativas às respostas sociais existentes no Centro Social da Paróquia da Areosa: Centro de Dia, Serviço de Apoio Domiciliário, Centro de Convívio e Programa de Emergência Alimentar.

Ao longo do presente relatório, procede-se à explanação de informação referente a clientes abrangidos, admissões e saídas dos clientes das diferentes respostas sociais e à caracterização dos mesmos. Expõem-se os resultados referentes à intervenção na área da ação social, nomeadamente no que concerne os atendimentos sociais e as visitas domiciliárias.

Na área da prestação de cuidados mostram-se os resultados obtidos ao longo do ano, abordando os serviços de cuidados de higiene e conforto pessoal, higiene pessoal adicional, cuidados de imagem, higiene habitacional, fornecimento de refeições à semana, fornecimento de refeições aos fins de semana e feriados, alimentação apoiada, tratamento de roupa, transporte, animação/ socialização, atividades socioculturais, apoio psicossocial e ajudas técnicas.

Exibe-se a avaliação no âmbito do serviço de animação e socialização, nomeadamente as atividades lúdico-recreativas e as atividades socioculturais.

Expõem-se variadas ações implementadas quer no que diz respeito à dimensão técnica, quer no que concerne a dimensão operacional, mencionando realizações a nível das infraestruturas e equipamentos.

A avaliação da satisfação dos clientes realizou-se com recurso a questionários de avaliação da satisfação e a questionários de autorrelato, cujas conclusões se mostram mais adiante no presente relatório.

2.Caracterização das Respostas Sociais

2.1.Centro de Dia

Durante o ano de 2024 foi abrangido pela resposta social de Centro de Dia um total de cento e trinta e nove clientes. Noventa e quatro clientes desta resposta foram mulheres e quarenta e cinco pertenciam ao sexo masculino.

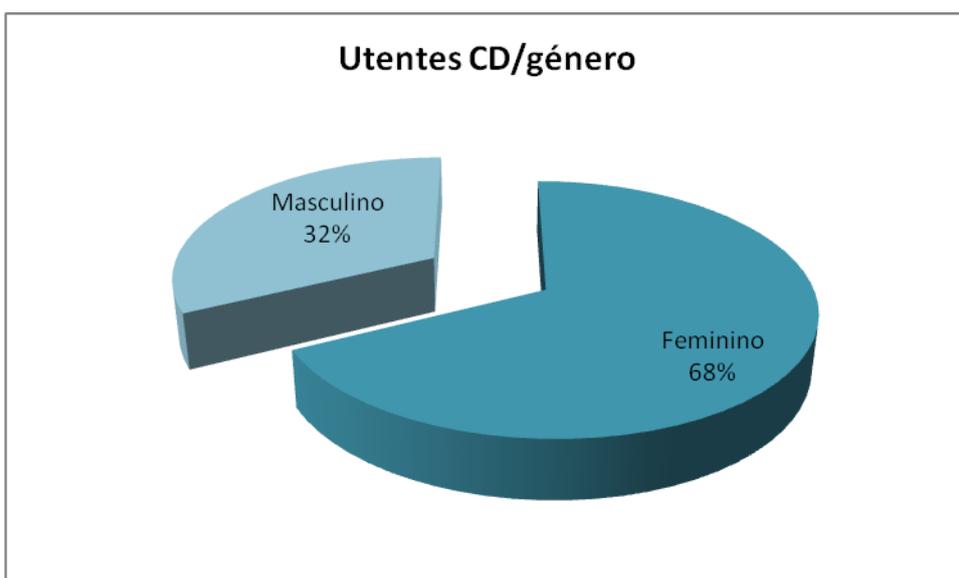


Gráfico 1 Distribuição por género dos utentes de Centro de Dia

A maioria destes clientes apresentaram idades compreendidas entre os setenta e sete e os oitenta e seis anos.

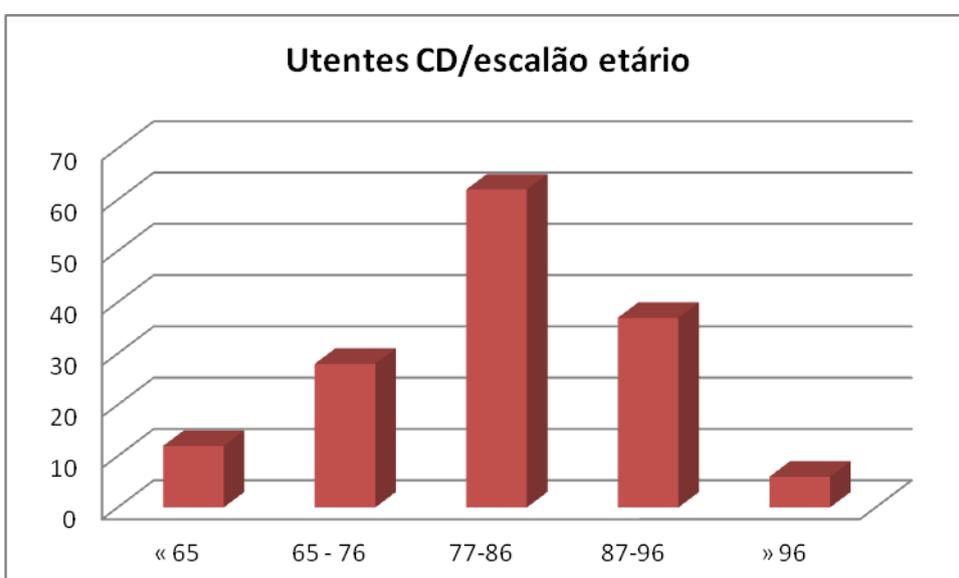


Gráfico 2 Distribuição por escalão etário dos utentes de Centro de Dia

Registaram-se quarenta novas admissões referentes a vinte e sete clientes do sexo feminino e quinze do sexo masculino, pertencentes maioritariamente à faixa etária entre os setenta e sete e oitenta e seis anos de idade.

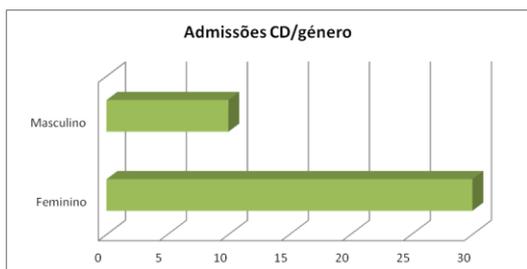


Gráfico 3 Distribuição por gênero dos utentes admitidos

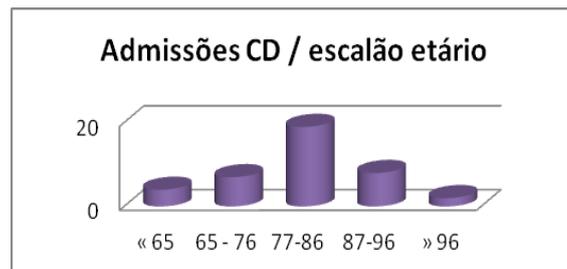


Gráfico 4 Distribuição por escalão etário dos utentes admitidos

Por outro lado, foram quarenta e dois os clientes que desistiram da frequência desta resposta social. Em vinte e seis dos casos a desistência ficou a dever-se a uma decisão motivada por motivos pessoais, um cliente passou a integrar a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, oito estrutura residencial e sete faleceram.

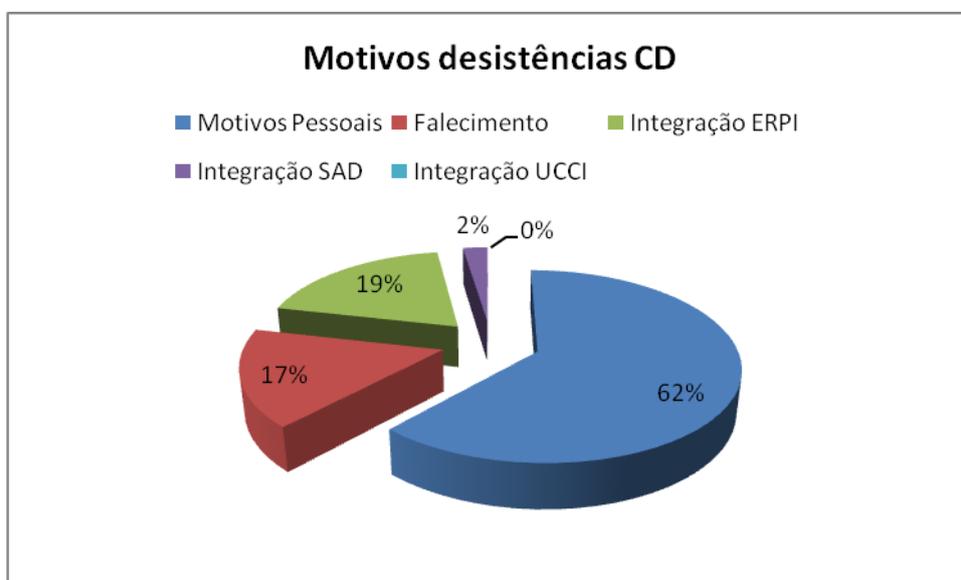


Gráfico 5 Motivos das desistências em Centro de Dia

A maioria dos clientes que cessaram os serviços em 2024 foram mulheres entre os oitenta e sete e os noventa e seis anos.

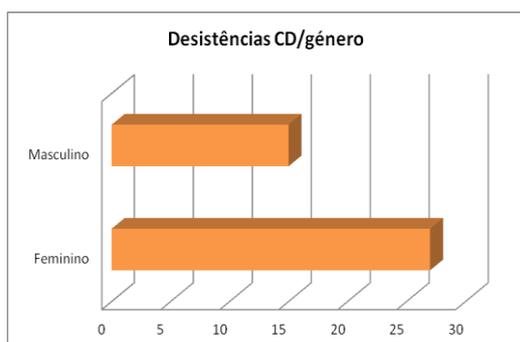


Gráfico 6 Distribuição por gênero dos utentes que desistiram

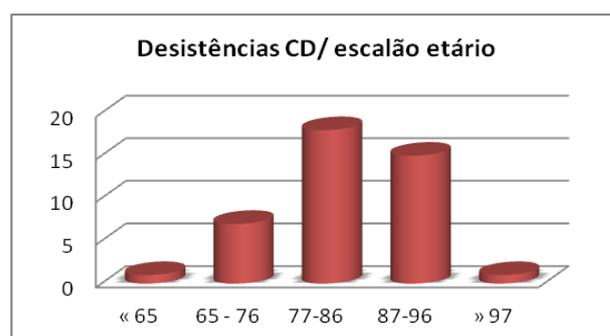


Gráfico 7 Distribuição por escalão etário dos utentes que desistiram

2.2. Serviço de Apoio Domiciliário

O Serviço de Apoio Domiciliário deu resposta a cento e três clientes, sessenta e sete dos quais mulheres e trinta e seis homens, maioritariamente com idades entre os oitenta e sete e os noventa e seis anos.

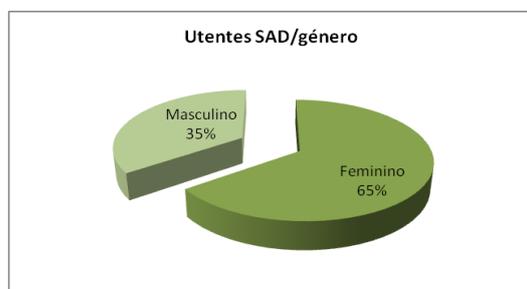


Gráfico 8 Distribuição por género dos utentes de SAD

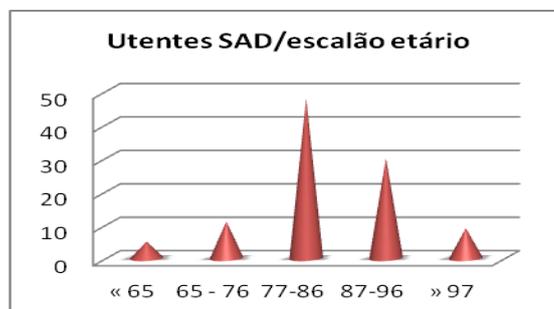


Gráfico 9 Distribuição por escalão etário dos utentes de SAD

Ao longo do ano foram admitidos quarenta e um clientes na resposta de Serviço de Apoio Domiciliário, trinta dos quais mulheres e onze homens, na sua maioria entre os oitenta e sete e os noventa e seis anos de idade.

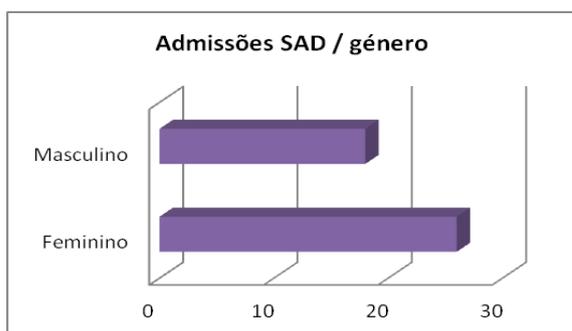


Gráfico 10 Distribuição por género dos utentes admitidos

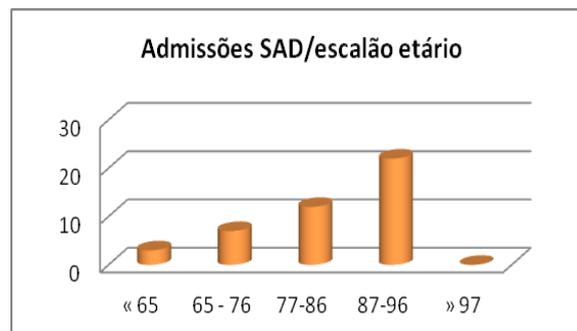


Gráfico 11 Distribuição por escalão etário dos utentes admitidos

Vinte e três mulheres e dezasseis homens, maioritariamente entre os setenta e sete e os oitenta e seis anos de idade, deixaram de usufruir deste serviço.

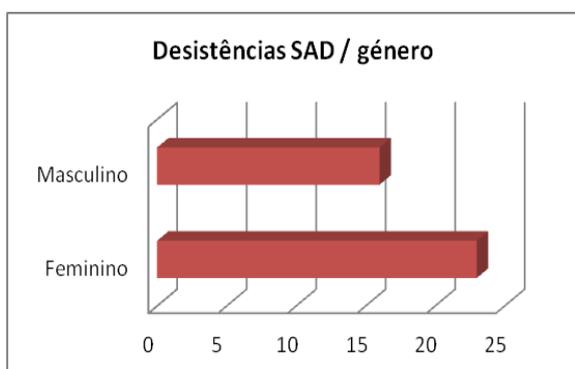


Gráfico 12 Distribuição por género dos utentes que desistiram

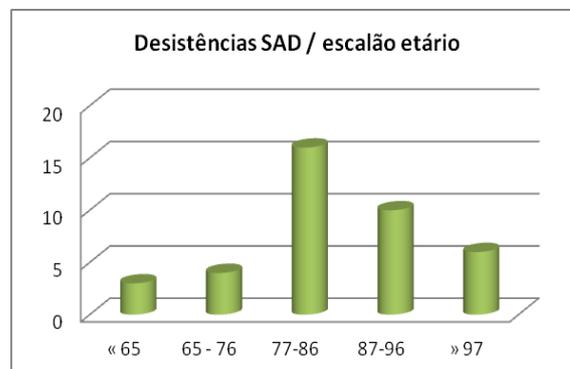


Gráfico 13 Distribuição por escalão etário dos utentes que desistiram

Vinte e três tomaram esta decisão por motivos pessoais, nove faleceram, um transitou para a resposta social de Centro de Dia e seis integraram estrutura residencial.



Gráfico 14 Motivos das desistências em SAD

2.3. Centro de Convívio

No que ao Centro de Convívio concerne, foi abrangido um total de oitenta e dois clientes nesta resposta social.

Destes, sessenta pertenciam ao sexo feminino e dezasseis ao sexo masculino.

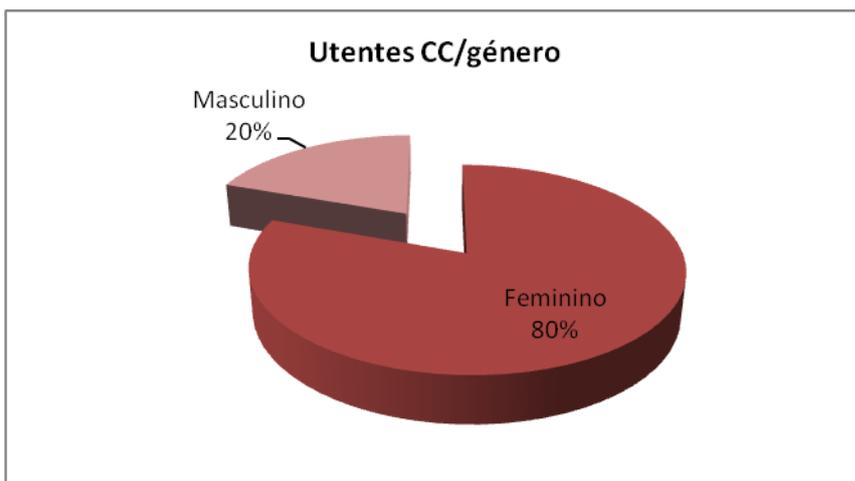


Gráfico 15 Distribuição por género dos utentes de Centro de Convívio

A maioria dos clientes pertencia à faixa etária entre os sessenta e cinco e os setenta e seis anos de idade.

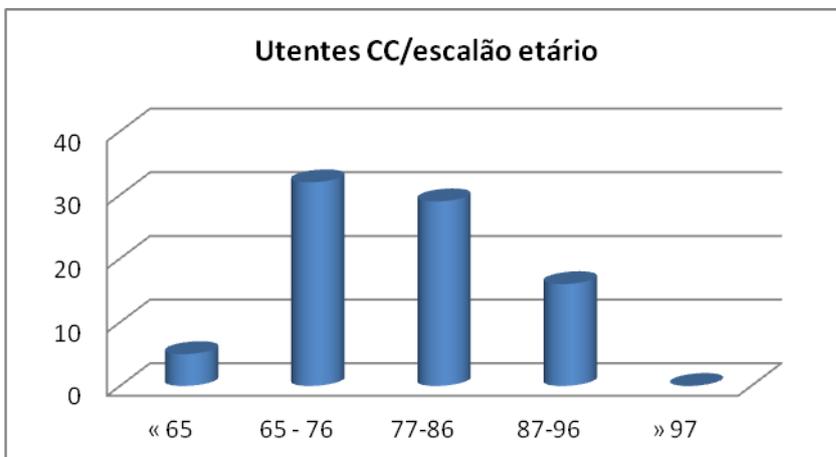


Gráfico 16 Distribuição por escalão etário dos utentes de Centro de Convívio

Durante o ano foram realizadas vinte e duas admissões. Dezoito mulheres e quatro homens passaram a integrar esta resposta social.

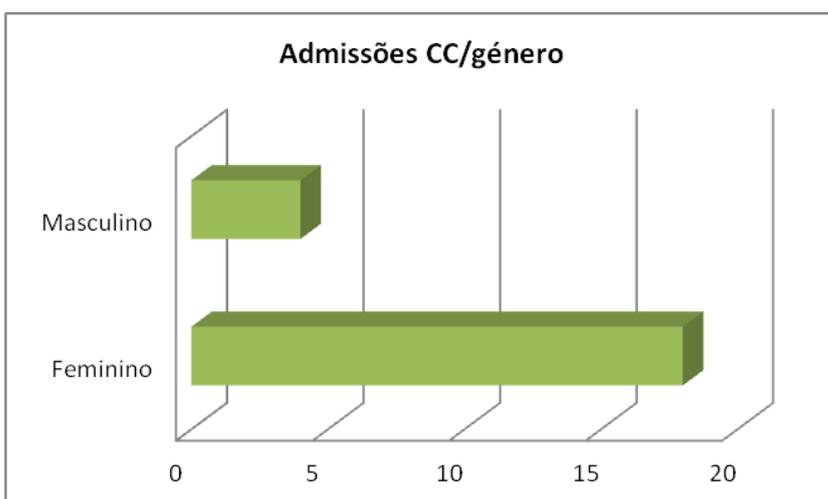


Gráfico 17 Distribuição por género dos utentes admitidos

Os clientes admitidos apresentaram idades maioritariamente entre os sessenta e cinco e os setenta e seis anos.

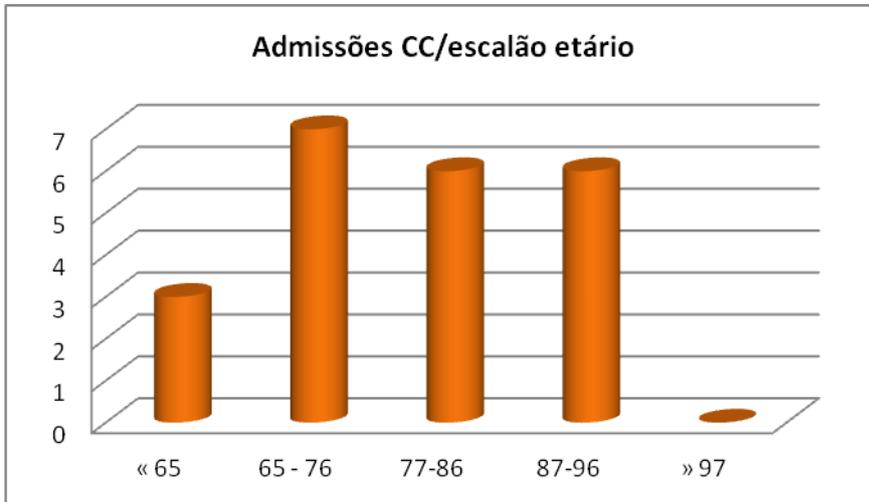


Gráfico 18 Distribuição por escalão etário dos utentes admitidos

Foram vinte e sete os clientes que desistiram de Centro de Convívio, vinte e duas mulheres e cinco homens.

A maior parte dos clientes que desistiram da resposta social inseriam-se nos grupos etários entre os sessenta e cinco e os oitenta e seis anos de idade.

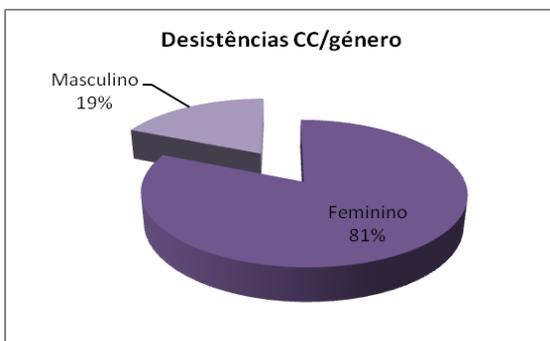


Gráfico 19 Distribuição por género dos utentes que desistiram

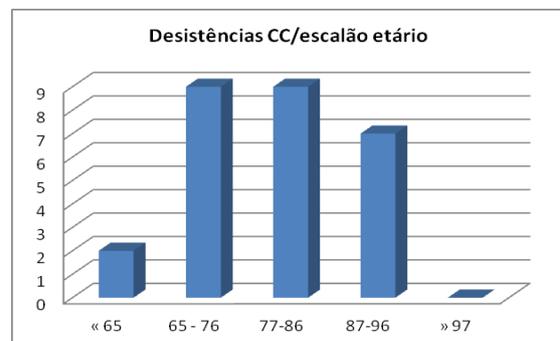


Gráfico 20 Distribuição por escalão etário dos utentes que desistiram

Dois transitaram para a resposta social de Centro de Dia e vinte e cinco desistiram por motivos pessoais.

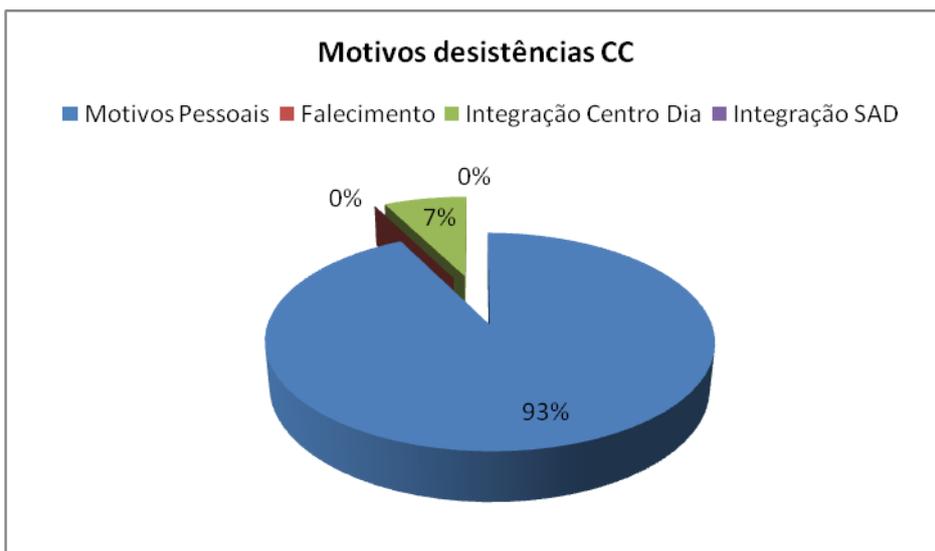


Gráfico 21 Motivos das desistências em Centro de Convívio

2.4. Programa de Emergência Social

Durante o ano de 2024 foram beneficiários do Programa de Emergência Alimentar onze pessoas, com idades compreendidas entre os 48 e 70 anos, dividindo-se da seguinte forma: 40 a 50 anos – 1 cliente; 51 a 60 anos – 7 clientes; 61 a 70 anos – 3 clientes. 64% dos elementos a usufruir de cantina social são do sexo masculino e 36% representam o sexo feminino. Quanto às tipologias de agregado familiar, 46% são provenientes de família unitária, 27% oriundos de família nuclear, 18% provindos de família nuclear com um filho e 9% procedentes de uma família monoparental com 4 filhos. Relativamente à situação profissional, 64% dos beneficiários são desempregados de longa duração, 9% encontram-se desempregados, 18% são pensionistas e 9% trabalhadores por conta de outrem. 73% das pessoas que se encontram a beneficiar desta resposta social usufruem de 1 refeição diária, 18% beneficiam de 2 refeições diárias e apenas 9% usufruem de 3 refeições diárias.

Ao longo do ano, realizaram-se três admissões, cujas idades dos beneficiários estão compreendidas entre os 51 e os 60 anos, pertencentes ao sexo masculino. No que concerne a tipologia de agregado familiar, 67% são provenientes de família unitária e 33% de família nuclear com um filho. Relativamente à situação profissional, 67% enquadra-se na categoria de desempregados de longa duração e 33% encontram-se desempregados.

Procedeu-se à exclusão de quatro beneficiários do Programa de Emergência Alimentar em 2024, cujas idades estão compreendidas entre os 48 e 61 anos, dividindo-se da seguinte forma: 40 a 50 anos – 1 cliente; 51 a 60 anos – 2 clientes; 61 a 70 anos – 1 cliente. Referindo-se 50% ao sexo feminino e 50% ao sexo masculino. Relativamente à tipologia de agregado familiar,

50% eram provenientes de família unitária, 25% oriundos de família nuclear com um filho e 25% provindos de família monoparental com 4 filhos. Quanto à situação profissional, 75% eram desempregados de longa duração / RSI e 25% eram trabalhadores por conta de outrem. Em 75% dos casos a exclusão deveu-se ao elevado número de faltas e em 25% a desistência do próprio.

O quadro 1 ilustra a distribuição das refeições do Programa de Emergência Alimentar.

Meses	N.º Dias	N.º refeições protocoladas	Refeições entregues	Ref. Extra	Faltas	N.º refeições sem atribuição
jan-24	31	310	290	0	20	0
fev-24	29	290	210	0	80	0
mar-24	31	310	223	11	61	26
abr-24	30	300	264	0	36	0
mai-24	31	310	274	0	19	17
jun-24	30	300	263	0	7	30
jul-24	31	310	250	0	29	31
ago-24	31	310	245	0	34	31
set-24	30	300	247	0	23	30
out-24	31	310	250	0	29	31
nov-24	30	300	232	0	38	30
dez-24	31	310	242	0	37	31
Total		3660	2990	11	413	257

Quadro 1 Distribuição de refeições em Cantina Social

3.Ação Social

O objetivo central da intervenção na área da **ação social** foi prestar o apoio psicossocial necessário a cada um que procurou a intervenção da instituição, o que foi realizado através de atendimento social presencial, telefónico e por correio eletrónico a clientes, famílias, cuidadores e à comunidade em geral, de visitas domiciliárias e de articulação institucional.

3.1. Atendimentos

Serviço	Número
Atendimentos Presenciais	2158
Atendimentos Telefónicos	4957
Atendimentos Mail	764
Atendimentos Iniciais	934
Atendimentos Gestão Processos	3992
Atendimentos Comunidade	96
Total	12901

Quadro 2 Atendimentos Sociais

O quadro acima mostra que durante 2024 foram realizados doze mil, novecentos e um **atendimentos sociais** pela equipa técnica: dois mil cento e cinquenta e oito atendimentos presenciais, quatro mil, novecentos e cinquenta e sete atendimentos telefónicos e setecentos e sessenta e quatro atendimentos através de correio eletrónico.

Três mil novecentos e noventa e dois destes atendimentos foram realizados no âmbito da gestão dos processos individuais das diferentes respostas sociais, novecentos e trinta e quatro no âmbito dos processos de admissão e noventa e seis foram atendimentos à comunidade.

3.2. Visitas Domiciliárias

Serviço	Número
Visitas Domiciliárias SAD	392
Visitas Domiciliárias Centro Dia	12
Visitas Domiciliárias Centro Convívio	0
Visitas Domiciliárias Outros	4
Total	408

Quadro 3 Visitas Domiciliárias

Ao longo do ano efetuaram-se quatrocentos e oito **visitas domiciliárias**, na grande maioria a clientes de Serviço de Apoio Domiciliário.

4. Prestação de Cuidados

No âmbito das diferentes respostas sociais foram prestados diversos cuidados através dos serviços cujo quadro seguinte explica. Mostra os clientes que usufruíram destes serviços ao longo do ano de 2024.

Serviço	Clientes Abrangidos				Total
	CD	SAD	CC	PEA	
Cuidados de higiene e conforto pessoal	44	66			110
Higiene Pessoal Adicional		6			6
Cuidados Imagem	45	65			110
Higiene Habitacional		68			68
Fornecimento de refeições à semana	145	77		15	237
Fornecimento de refeições aos fins de semana e feriados	30	46		15	91
Alimentação Apoiada		8			8
Tratamento de Roupa	25	17	1		43
Transporte	103				103
Animação/ Socialização	145	105			250
Atividades socioculturais			82		82
Apoio Psicossocial	145	105	82	15	347
Ajudas Técnicas	2	4	0		6
Jantar Extra	10	1	0	0	11
Suplemento noite	18	3	0	0	21

Quadro 4 Serviços no âmbito da prestação de cuidados

5. Animação e Socialização

No âmbito do serviço de Animação e Socialização, apresentam-se os resultados atingidos a nível das Atividades Lúdico-Recreativas, especificando-se os Programas de Intervenção (atividades desenvolvidas ao longo do tempo) e as Atividades Socioculturais exclusivamente direcionadas ao Centro de Convívio.

5.1. Atividades de Animação/Socialização, Lúdico-Recreativas e Socioculturais

O quadro seguinte mostra as diversas atividades lúdico-recreativas desenvolvidas ao longo do ano e os respetivos participantes por resposta social.

Atividade	CD	CC	SAD	Outros	TOTAL
Comemoração do Dia de Reis / Vamos Cantar as Janeiras	77	10	0	0	77
Apresentação do plano anual	81	10	0	13	104
Regresso às minhas origens	50	0	0	0	50
Dia de S. Valentim	71	10	0	2	83
Dia do Doente	71	10	2	0	83
Carnaval Além-Fronteiras	65	5	0	0	70
Dia da Mulher	73	10	0	0	83
Dia do Pai	73	7	0	0	80
Moda Sec. XX	0	0	0	0	0
Comemoração da Páscoa	87	21	10		118
Conta-me como foi o 25 de Abril de 1974?	65	25	0	1	91
Concurso de Cultura Geral “Mostra o que sabes: História/ acontecimentos de vida(s)”	67	0	0	0	67
Mês de Maria	55	5	0	0	60
Dia Mundial da Violência contra o Idoso	57		0	0	57
Espetáculo de Teatro e Concerto Musical	15	30	0	117	162
Dia do Vizinho / Dia da Família	65	20	0	10	95
Festa do 42º Aniversário do Centro Social da Paróquia da Areosa	73	7	0	0	80
Festa de S. João	75	20	7	19	121
Dia Mundial dos Avós	63	23	0	2	88
Expressões orais...da minha vida	57	5	0	0	80
Feira Medieval	65	31	7	60	162
Festa de Verão	72	7	0	0	79
Exposição dos trabalhos biográficos	75	25	3	20	123
Dia do Idoso	77	30	0	2	109
Apresentação do filme: “Uma estória, um vídeo”	75	25	3	20	123
Festa S. Martinho	71	25	2	0	98
Mercado de Natal	2	17	0	0	19
Dia do Cinema	52	0	0	0	52
Dia do Voluntariado	0	7	0	0	7
Festa de Natal	78	22	6	0	106
Festa de Fim de Ano	57	6	0	0	63
Dinamização Dia dos Avós na Paróquia Nª Srª Areosa	25	21	0	115	161
O Porto é lindo- Visita Paços do Concelho	22	19	0	0	41
Halloween	53	10	0	0	63

Quadro 5 Atividades lúdico-recreativas

5.2. Programas de Intervenção

Fizeram parte do plano anual quinze programas de intervenção na área da animação e educação.

Programa de Intervenção	Nº de sessões realizadas	Nº de participantes			Total
		CD	SAD	CC	
Torneios de Jogos	3	57	0	5	62
Celebrações Eucarísticas	11	71	0	10	81
Festas de Aniversários	12	50	0	20	70
Seniores Online	8	10	0	0	10
Ginástica, Dança e Movimento	48	48	0	0	48
Jogos Séniores	52	43	0	3	46
Ponto das Artes	52	27	0	0	27
Teatro	48	45	0	0	45
Fio da Memória	52	20	0	0	20
Praça das Tertúlias	52	50	0	0	50
Música no Coração	50	51	0	0	51
Passeios	5	23	7	25	55
Regresso ao Passado	4	74	0	26	100
Yoga	48	75	0	3	78
Teatro	48	65	0	1	66
História dos Povos da religião e das guerras	10	9	0	15	24

Quadro 6 Programas de Intervenção no âmbito da animação

5.3. Atividades Socioculturais

Exclusivamente para o Centro de Convívio foram desenvolvidas as seguintes Atividades Socioculturais:

Atividades Socioculturais	Nº Sessões realizadas	Nº Clientes Abrangidos
Teatro Sénior	39	8
Grupo Musical	115	23
Pintura	109	18
Dança / Ginástica Sénior	38	12
História	9	13
Convívio “Quem sou eu?”		24
Tarde de Fados no Orfeão do Porto		11
Caça ao Tesouro “Pirata por um dia”		16
Jantar Hippie		29
Exposição de Pintura “Obras da minha vida”		18
Tarde de Karaoke		9

Tarde de Bingo (Bingo da Trindade)		8
Convívio de Natal “Amigo Oculto”		18
Arca de Natal		17
Visita Faculdade de Engenharia		16
Até parece uma revista- Teatro Sá Bandeira		9
Workshop de Pintura		7
Visita ao Teatro Nacional S. João		13
Teatro “Porto Palco de tradições”		25
“Ultramar” -Auditório da Junta de Freg- de Paranhos		15
Dia da Mulher- Colégio Luso Francês		14
Colégio Efanor “Show das variedades”		16

Quadro 7 Atividades Socioculturais Centro de Convívio

6.Avaliação da Satisfação

A avaliação da satisfação dos clientes das respostas sociais de Centro de Dia, Serviço de Apoio Domiciliário e de Centro de Convívio foi aferida através da aplicação de questionários de avaliação e de questões de autorrelatos.

Os questionários de avaliação abordaram indicadores relacionados com as instalações e equipamentos, desempenho dos profissionais e colaboradores, atendimento e informação, serviços prestados e avaliação global.

6.1. Avaliação da Satisfação dos clientes de Centro de Dia

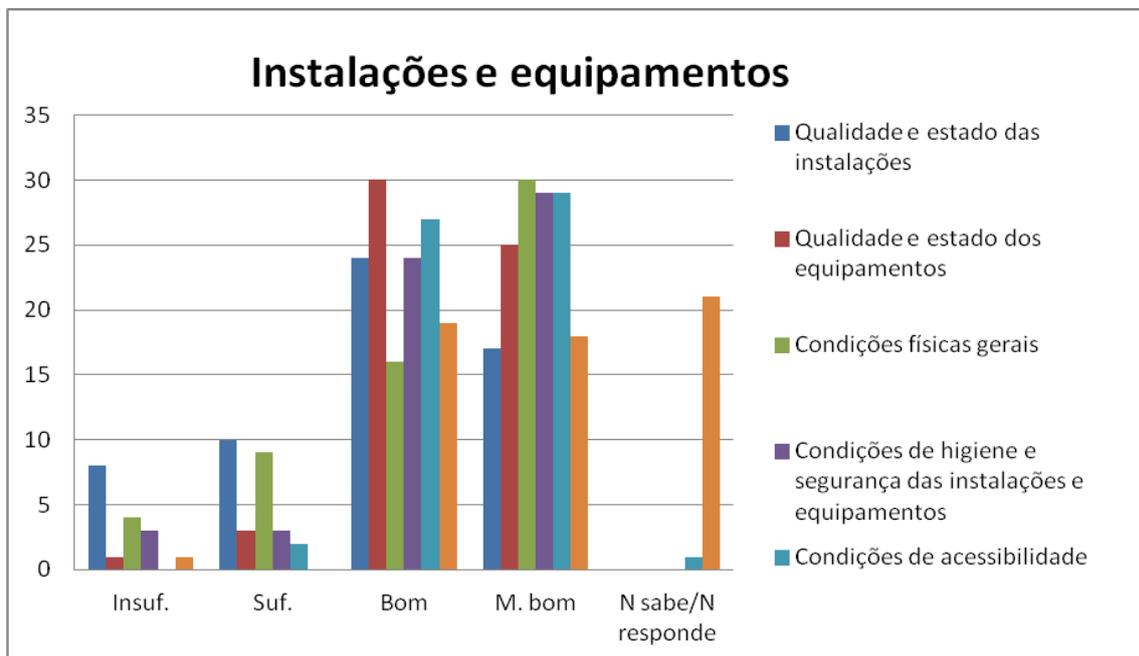


Gráfico 22 Avaliação da satisfação dos clientes de Centro de Dia com as instalações e equipamentos

No indicador **Instalações e equipamentos** foi possível observar que a avaliação respeitante à qualidade das instalações, condições de higiene e segurança das mesmas, assim como das condições de acessibilidade ao equipamento social foi maioritariamente considerada boa ou muito boa.

De referir que o item avaliado de forma menos positiva é a Qualidade e estado das instalações.

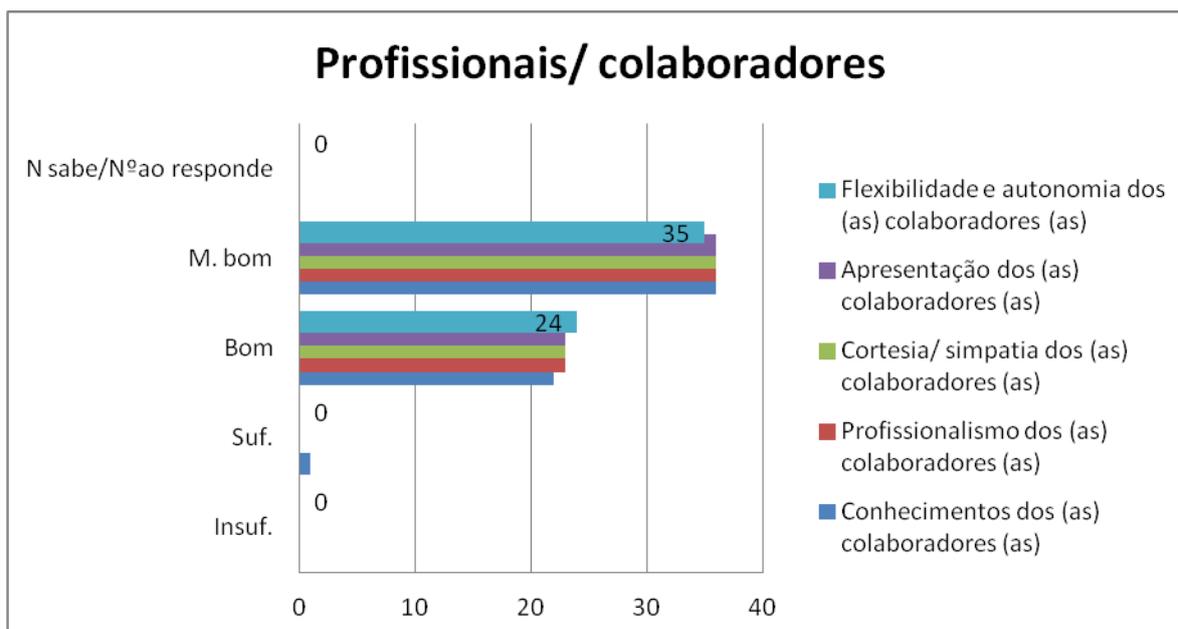


Gráfico 23 Avaliação da satisfação dos clientes de Centro de Dia com os profissionais/colaboradores

A avaliação efetuada no indicador **Profissionais/ Colaboradores** foi bastante positiva, tendo a maioria dos inquiridos considerado que os itens avaliados são Muito Bons.

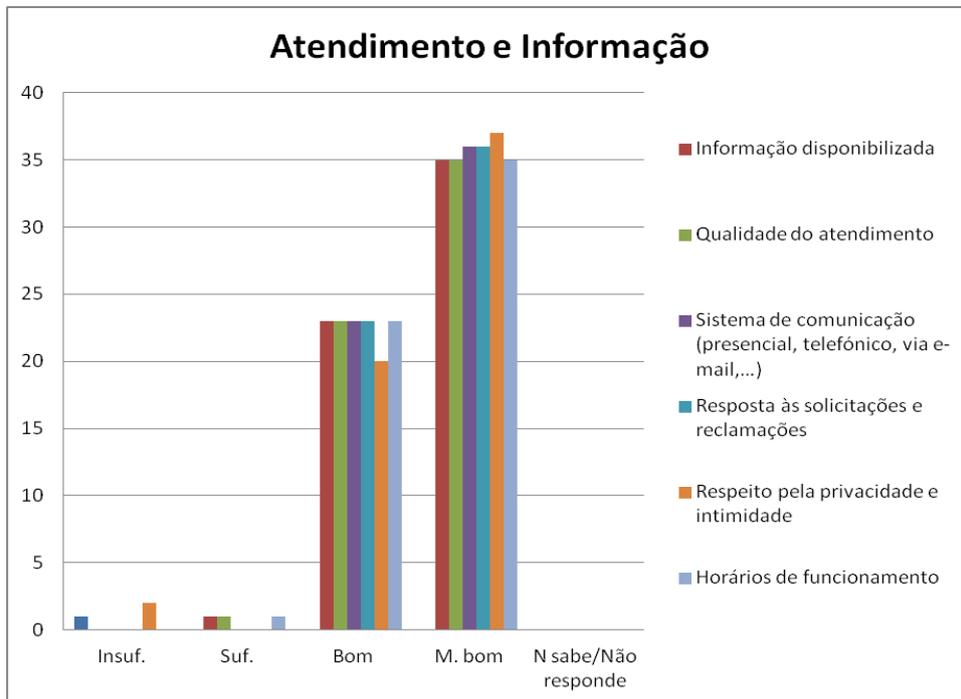


Gráfico 24 Avaliação da satisfação dos clientes de Centro de Dia com o atendimento e informação

Pela análise dos resultados obtidos constatou-se que, na generalidade, os inquiridos consideram que o **Atendimento** prestado é muito bom, assim como a informação disponibilizada. Importa refletir acerca da presença de duas avaliações de insuficiente no critério **Respeito pela privacidade e intimidade**.

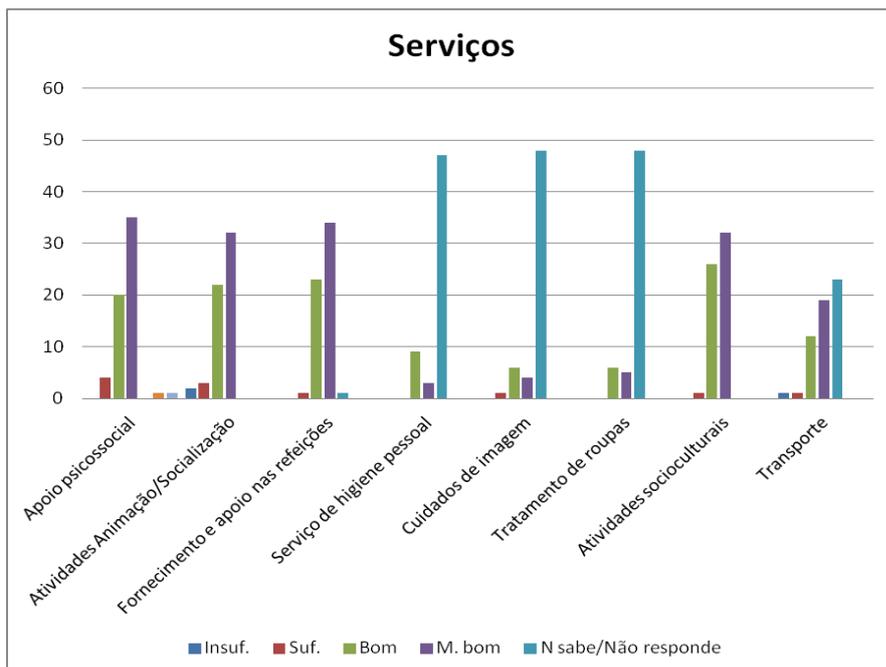


Gráfico 25 Avaliação da satisfação dos clientes de Centro de Dia com os Serviços

No indicador **Serviços** destaca-se a classificação do serviço de apoio psicossocial, fornecimento e apoio nas refeições e animação/socialização que obtiveram significativamente respostas "bom" e "muito bom".

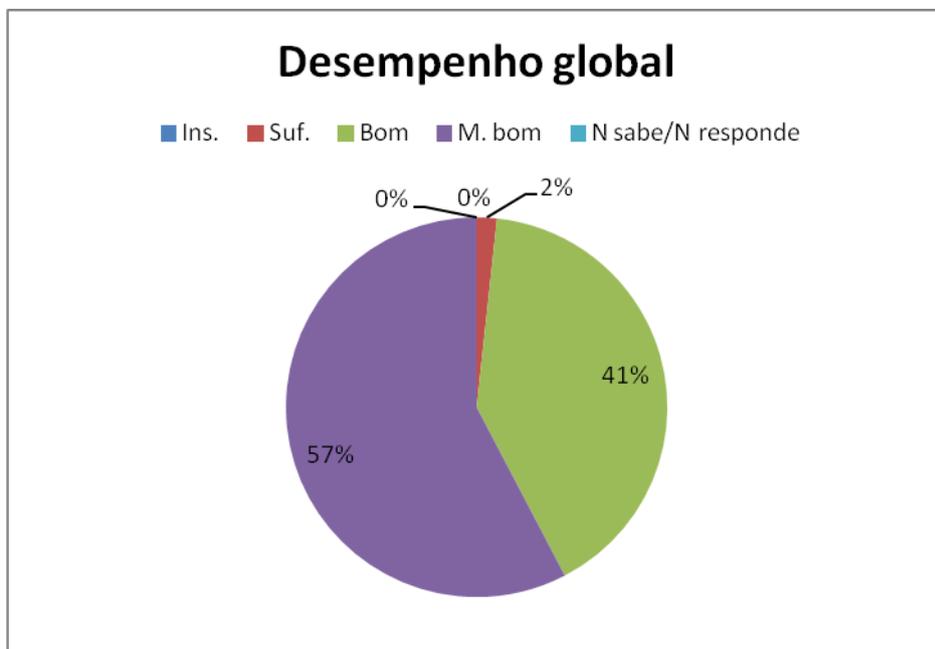


Gráfico 26 Avaliação Global do Centro de Dia

No indicador **Avaliação Global da Instituição** cujo intuito é avaliar o comportamento institucional tido no ano de 2024, o resultado obtido é francamente positivo tendo 98% dos utentes inquiridos avaliado a actuação da instituição como Boa ou Muito Boa.

6.2. Avaliação da Satisfação dos clientes de Serviço de Apoio Domiciliário

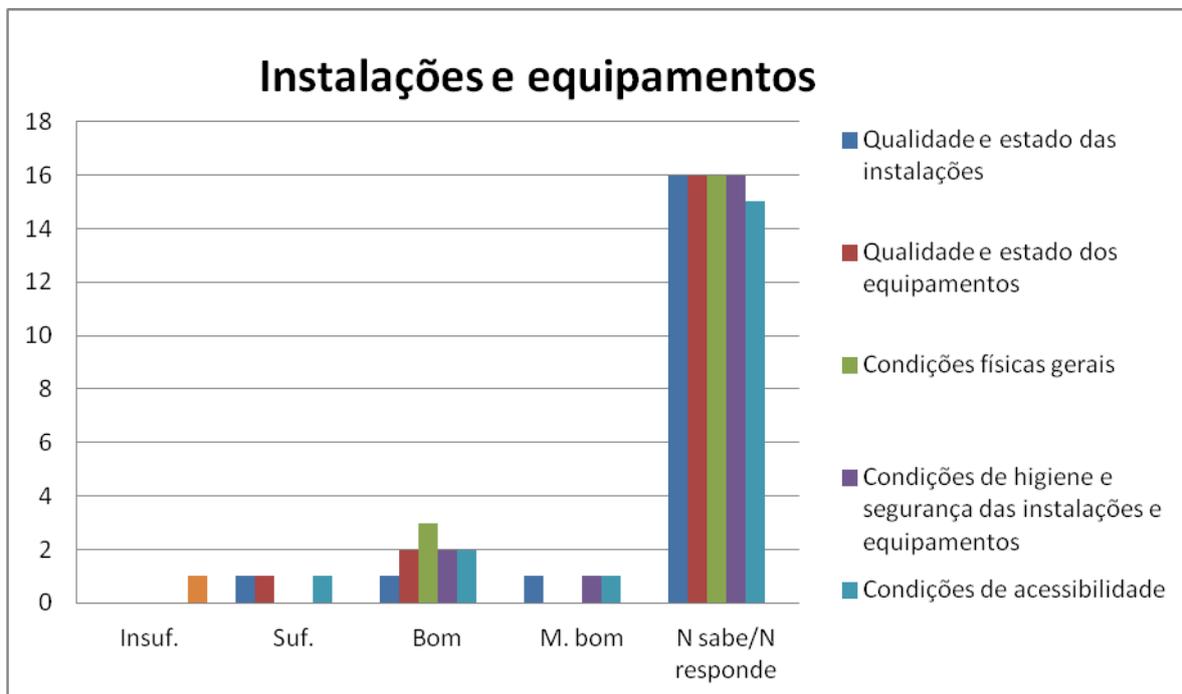


Gráfico 27 Avaliação da satisfação dos clientes de SAD com as instalações e equipamentos

No indicador **Instalações e equipamento** a grande maioria dos utentes NS ou NA, facto expectável tendo em conta que sendo utentes de SAD não possuem informações que sustentem a avaliação de parâmetros como a qualidade das instalações, equipamentos e viaturas, entre outras, uma vez que os atendimentos são globalmente realizados através de visitas domiciliárias.

Não obstante, as pessoas que responderam a estes itens, por realizarem atendimentos na instituição e/ou participarem em atividades de animação nas instalações, avaliaram positivamente as condições das instalações e equipamentos.

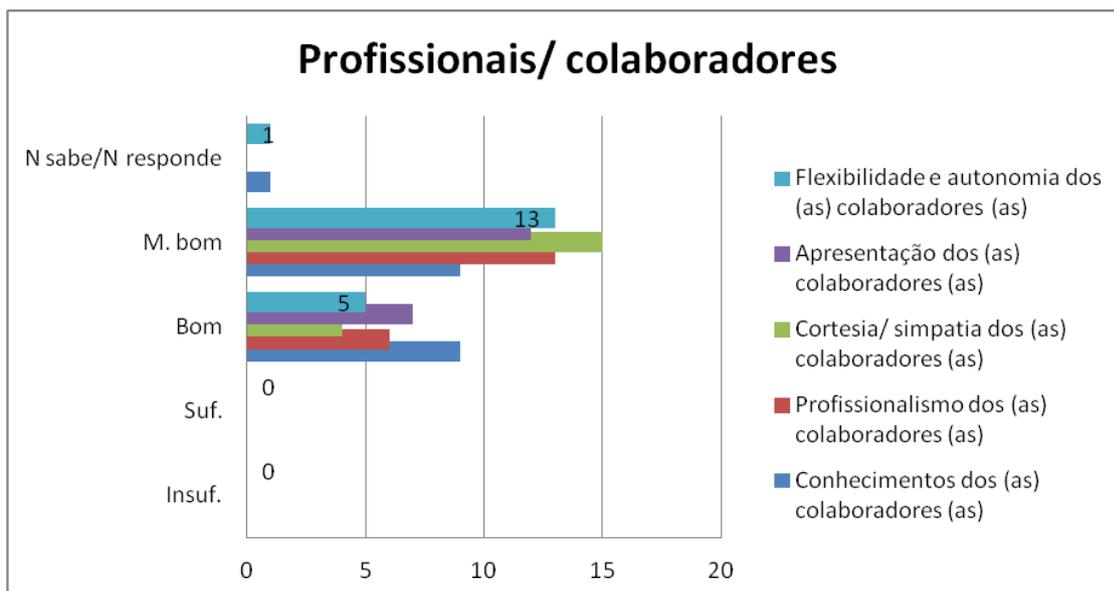


Gráfico 28 Avaliação da satisfação dos clientes de SAD com os profissionais/colaboradores

No indicador **Profissionais / Colaboradores** foram analisados parâmetros como o nível de conhecimentos, simpatia, apresentação e autonomia, a cortesia e apresentação dos profissionais do CSPA. Verificou-se um alto nível de satisfação, com todos indicadores a serem avaliados com Bom e Muito Bom.

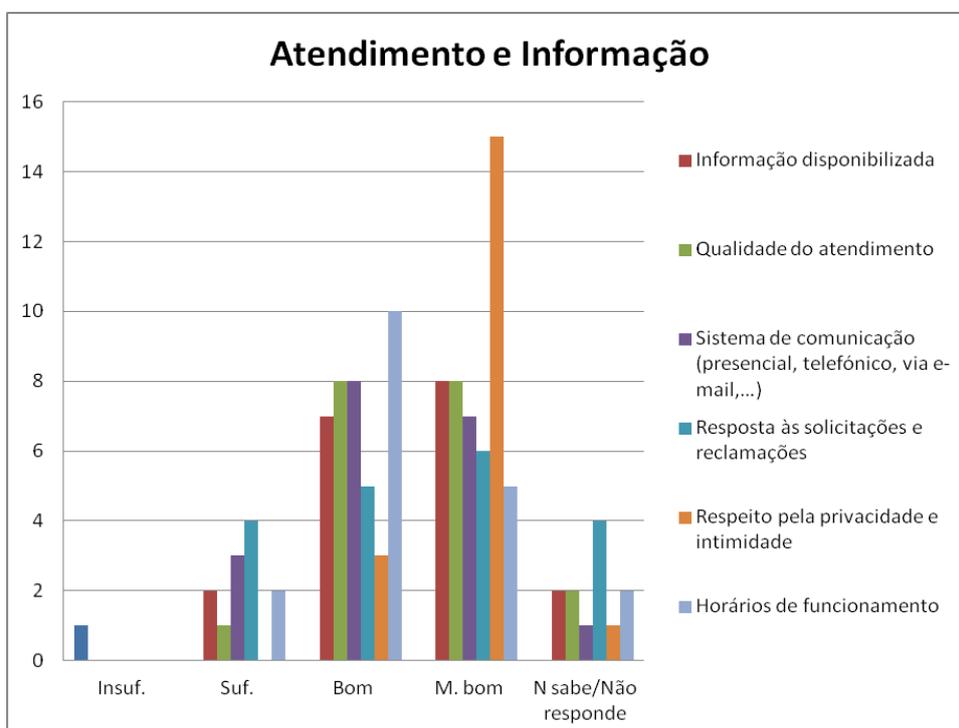


Gráfico 29 Avaliação da satisfação dos clientes de SAD com o atendimento e informação

No indicador **Atendimento e informação** foram analisados parâmetros como a informação que é prestada aos utentes bem como a qualidade do atendimento, os meios de comunicação utilizados pela instituição ou o respeito pela privacidade e intimidade. De salientar a muito boa avaliação deste último item que se trata de um dos princípios éticos basilares que sustentam o funcionamento da Instituição.

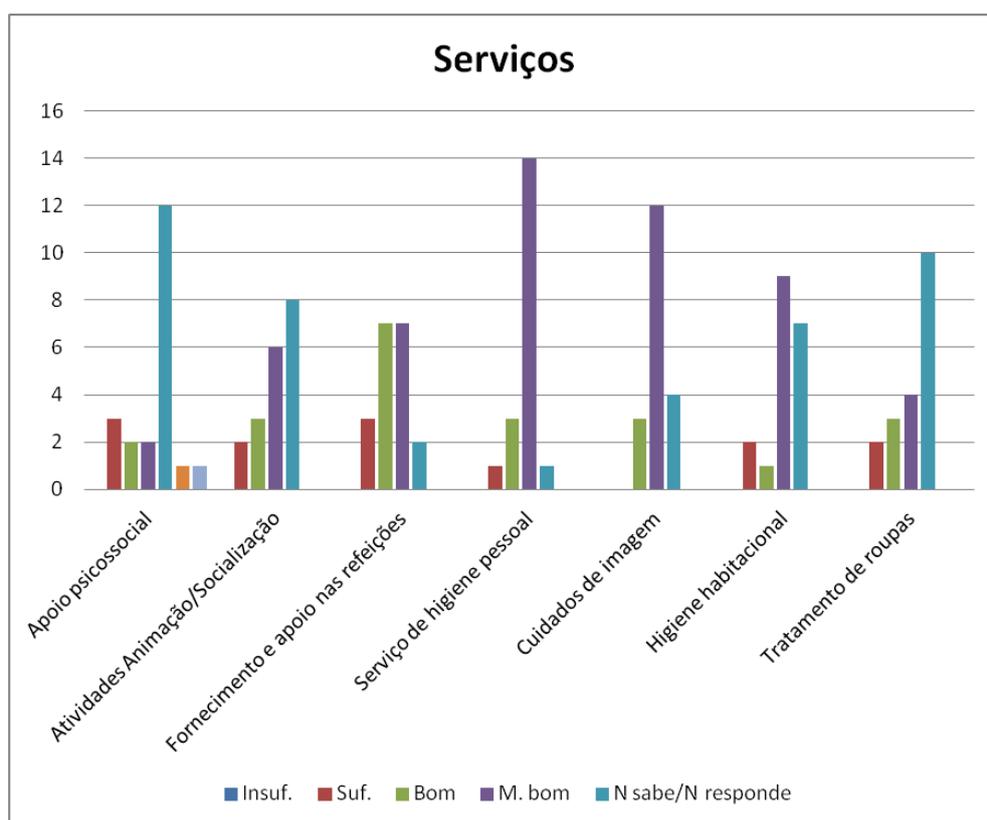


Gráfico 30 Avaliação da satisfação dos clientes de SAD com os Serviços

É perceptível que os serviços prestados na resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário são globalmente positivamente avaliados, salientando-se uma satisfação muito elevada com os serviços de higiene pessoal e cuidados de imagem.

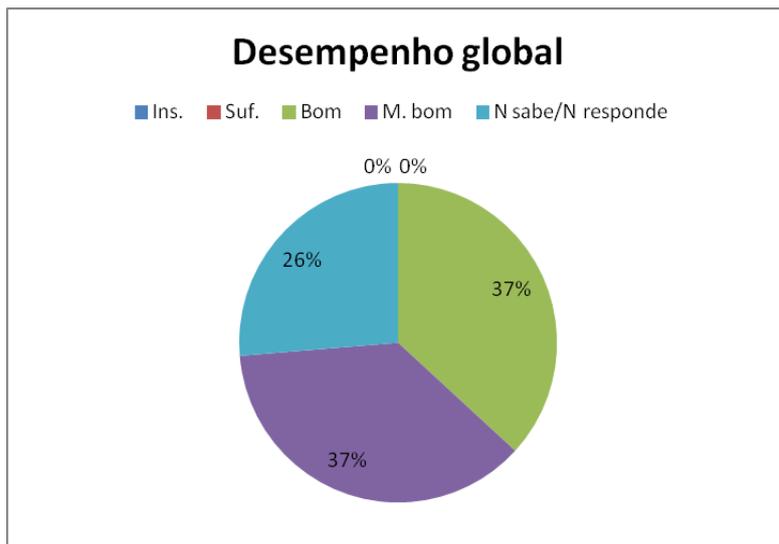


Gráfico 31 Avaliação Global do SAD

Relativamente ao indicador **Avaliação Global da Instituição** que pretende de uma forma geral avaliar o desempenho e o comportamento institucional ao longo do ano 2024 a totalidade dos inquiridos que responderam a este item avaliou a actuação da instituição como Boa e Muito Boa.

6.3. Avaliação da Satisfação dos clientes de Centro de Convívio

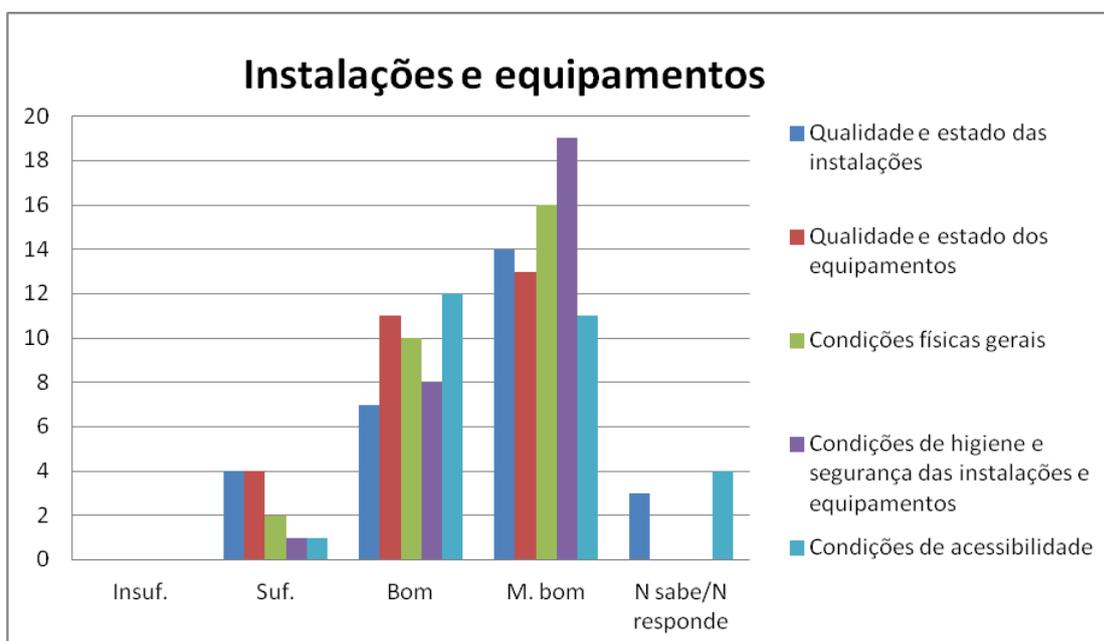


Gráfico 32 Avaliação da satisfação dos clientes de Centro de Convívio com as instalações e equipamentos

Pela análise dos resultados obtidos no indicador **instalações e equipamentos** verificou-se que de uma forma geral, a pontuação foi positiva prevalecendo o resultado "Muito Bom" nos vários itens medidos.

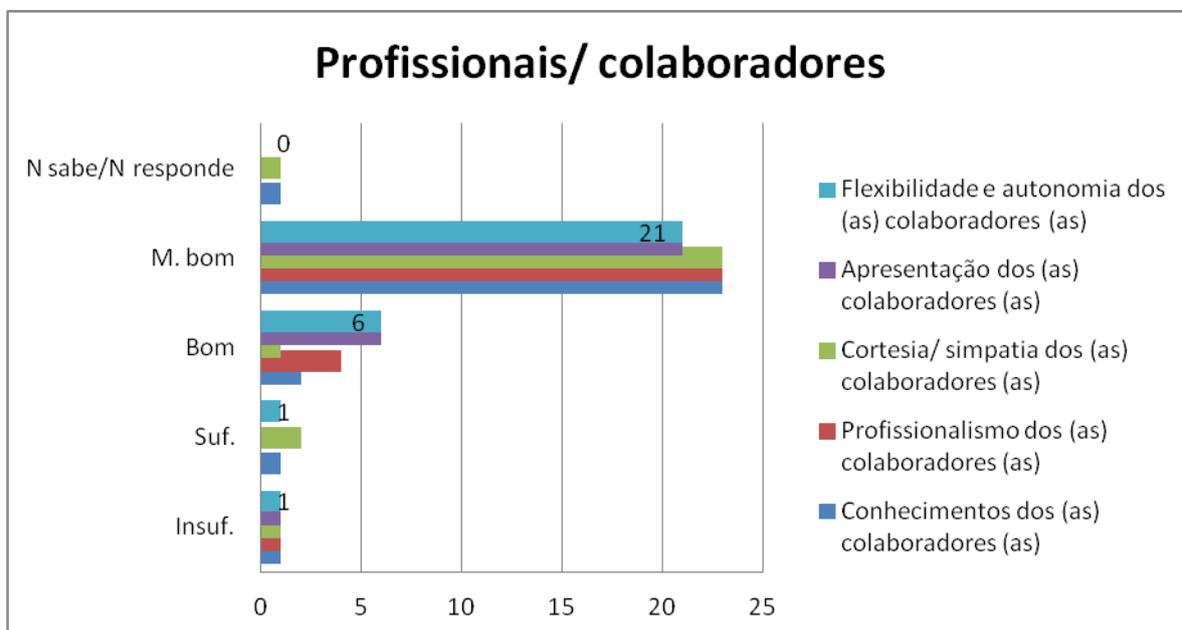


Gráfico 33 Avaliação da satisfação dos clientes de Centro de Convívio com os profissionais/colaboradores

Relativamente à avaliação dos **profissionais e colaboradores** da instituição constatou-se que a avaliação foi muito positiva, tendo a grande maioria dos utentes que preencheram o questionário considerado que os recursos humanos afetos à instituição demonstram profissionalismo, simpatia, apresentação e autonomia nas tarefas que desenvolvem.

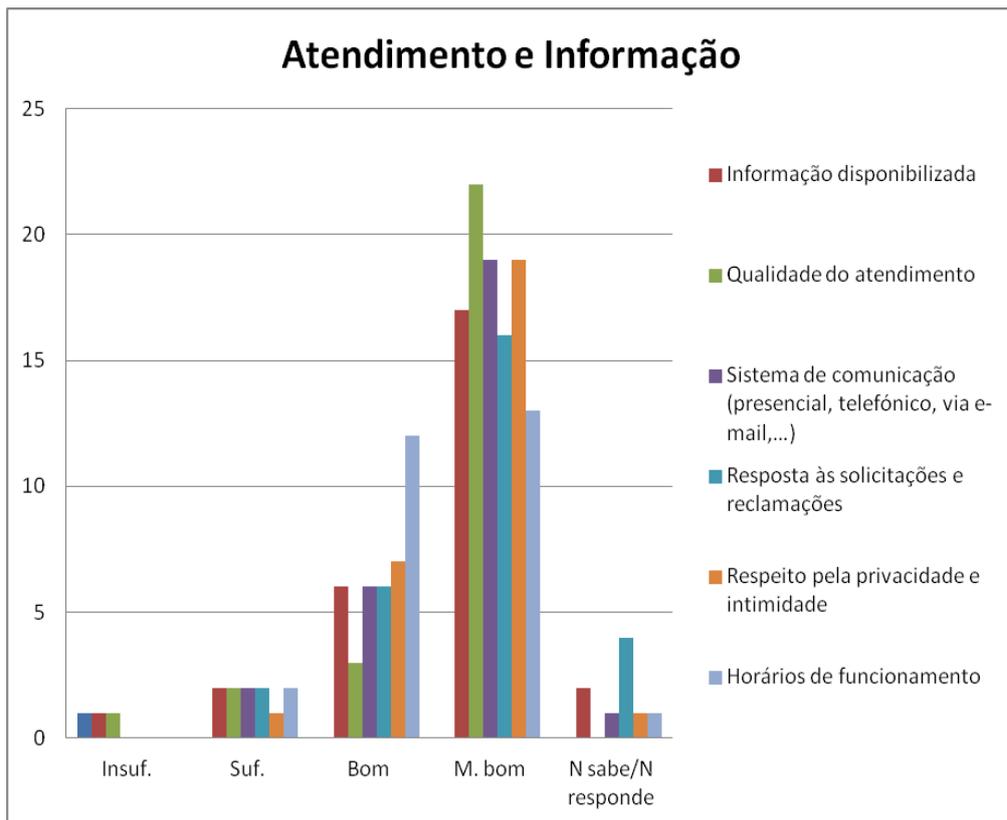


Gráfico 34 Avaliação da satisfação dos clientes de Centro de Convívio com o atendimento e informação

De uma forma geral, verifica-se uma avaliação boa e muito boa nos itens avaliados respeitantes ao **atendimento** e política de comunicação e informação desenvolvida pela Instituição. Porém, importa analisar a avaliação de insuficiente e suficiente por parte de três inquiridos.

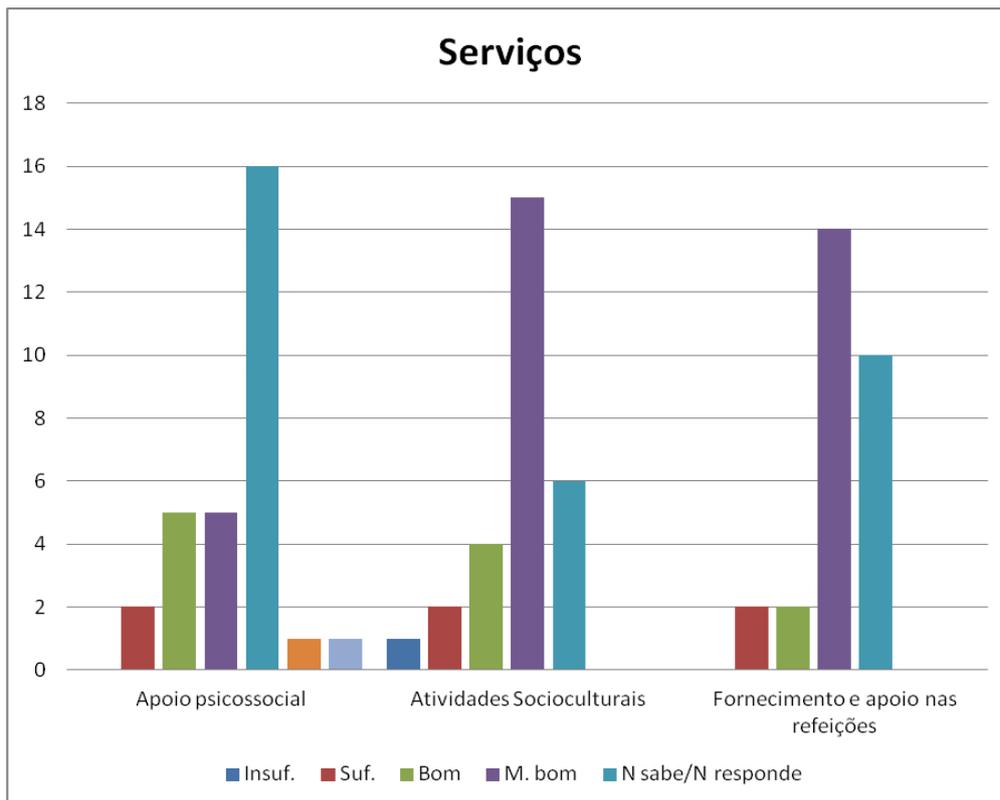


Gráfico 35 Avaliação da satisfação dos clientes de Centro de Convívio com os Serviços

No que diz respeito aos **serviços** desenvolvidos salienta-se a muito boa avaliação obtida nas atividades socioculturais desenvolvidas em centro de convívio sendo esse o propósito primordial desta resposta social.

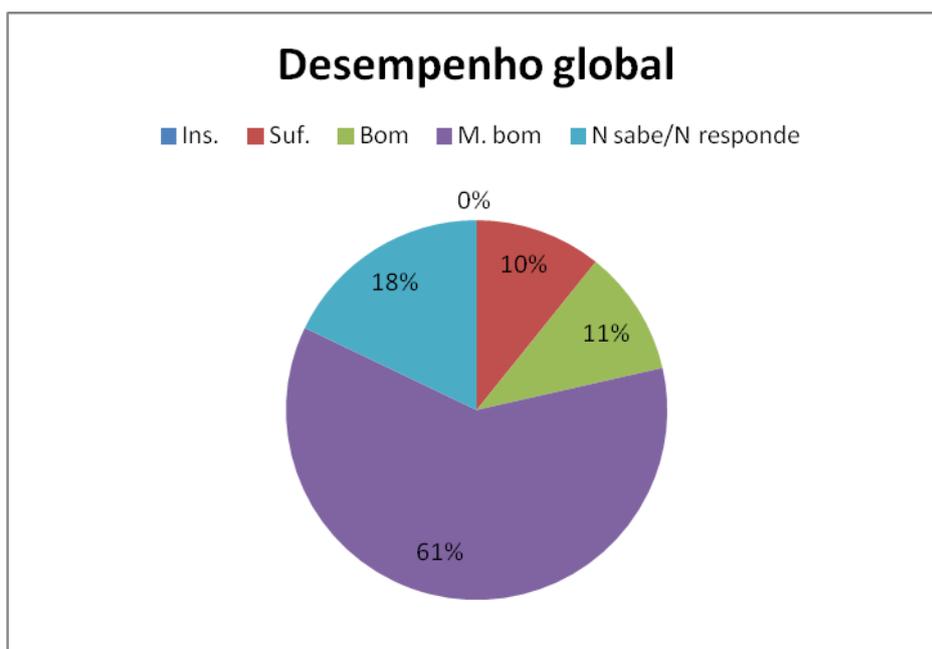


Gráfico 36 Avaliação Global do Centro de Convívio

Relativamente ao **Desempenho Global da Instituição** constatou-se que de uma forma geral a avaliação foi muito positiva tendo 72% dos inquiridos considerado que a Instituição possui uma performance boa ou muito boa.

7. Outras Ações

7.1. Formação Profissional

O Código do Trabalho especifica que todas as empresas têm a obrigação de dar formação profissional aos seus colaboradores. Essa formação proporcionada pelo empregador deve não apenas qualificar os trabalhadores, como também garantir que estes têm acesso a uma formação contínua no local de trabalho.

O quadro abaixo mostra os cursos e ações formativas desenvolvidas pelo Centro Social da Paróquia da Areosa para os seus colaboradores ao longo do ano 2024.

Formação Profissional - ano 2024

Cursos/ Ações	Carga horária (h)	N.º participantes	Volume formação (h)	Entidade promotora
O programa e o relatório de Acolhimento	2	12	24	CSPA
Cálculo das Compart. Familiares no WinUte	6	1	6	F3M
Gestão Ambiental	50	13	650	Euroconsult
Igualdade Género	18	1	18	Q.G- Ass. p/a a Inov. Social
Melhoria Contínua	25	14	350	Euroconsult
Oficina "Literacia Emocional"	6	10	60	CSP Amial
Oficina "O cidadão enq. promotor qualidade de vida"	6	9	54	CSP Amial
Oficina "O/a cidadão/ã enquanto gestor/a da sua saúde"	6	10	60	CSP Amial
Webinar "As Portarias de Extensão de 20-02-2024"	2	2	4	UDIPSS Porto
Webinar "Convenções Coletivas à data"	2	1	2	UDIPSS Porto
Mapas/escalas/ horários de trabalho	5	1	5	F3M
	128	74	1233	

Quadro 8 Formação profissional

De salientar que foi obtido um total de 1000 horas de formação profissional promovido através da participação no projeto Green Skills (IEFP) em Consórcio com a Euroconsult, no valor financeiro de 6111,12€ (seis mil, cento e onze euros e doze cêntimos), sem qualquer custo para a instituição, envolvendo vinte e sete colaboradores.

Importa referir ainda as 1686 horas de formação profissional sem qualquer custo financeiro para a instituição desenvolvidas através do Programa de Capacitação + Cuidar promovido pelo Centro Social Paroquial do Amial e dinamizado pela Divisão Municipal de Promoção da Saúde da Câmara Municipal do Porto.

7.2. Conselho Técnico Consultivo

A 20 de Maio de 2024, o Centro Social da Paróquia da Areosa criou o seu Conselho Técnico Consultivo (CTC) que é o órgão de consulta sobre matérias de carácter técnico, científico e de interação com a sociedade relativas aos projetos em que o Centro Social da Paróquia da Areosa intervém e que tem como competências dar pareceres sobre a aprovação, gestão e acompanhamento dos projetos de intervenção técnica; aconselhar em relação à implementação, melhoria e monitorização do processo de decisão, planeamento estratégico e boas práticas da intervenção técnica; e fomentar o estabelecimento de laços de cooperação entre o Centro Social da Paróquia da Areosa, autarquias e organizações profissionais, empresariais, culturais e outras. A criação do Conselho Técnico Consultivo busca, pela união de esforços e pela partilha de perspetivas diferenciadas e renovadas, abrir novas linhas de encontro às necessidades da instituição, apontar ideias, avaliar resultados e propor soluções. Para isso, foram convidadas para consultores pessoas com diferentes características, com áreas de formação distintas, em diversas fases do ciclo de vida, com experiências de vida diversificadas para ajudarem a refletir e orientar, nomeadamente um médico, uma enfermeira, uma psicóloga e um engenheiro com ligações ao centro e /ou à comunidade que, de forma informal, tinham vindo já a exercer este papel pelos contributos prestados ao longo de anos.

7.3. Plataforma My Senior

Com o objetivo de facilitar, organizar e melhorar a rotina do registo diário das atividades de vida diária dos utentes de SAD, a instituição decidiu implementar o software da plataforma My Senior para se proceder aos registos diários das atividades de vida diária dos utentes de SAD por parte de todos os profissionais. Para a operacionalização, procedeu-se à necessária aquisição dos respetivos equipamentos no valor de 1756,44€ (mil setecentos e cinquenta e seis euros e quarenta e quatro cêntimos).

7.4. Preparação Individualizada da Medicação (PIM)

Com o objetivo de facilitar, organizar e melhorar o serviço de administração de medicação, o Centro Social da Paróquia da Areosa implementou o serviço de Preparação Individualizada da Medicação (PIM) automatizada, cuja produção é feita a partir de um robot que dispensa a medicação em saquetas seladas e que é produzida por farmacêuticos em laboratório próprio.

Para o efeito, a instituição estabeleceu um protocolo com a Farmácia Vaz Porto, não tendo este serviço qualquer custo para a instituição, nem para o utente.

7.5. Renovação da Frota Automóvel

Após a aquisição de uma viatura elétrica através da Tipologia de Operação T0 1.1. Mobilidade Verde – Aquisição de Viaturas Elétricas do Plano de Recuperação e Resiliência (PRR), em Outubro de 2024 procedeu-se à renovação da frota automóvel da instituição.

Neste processo, alienaram-se as viaturas 77-HU-17 (alvo de troca com a viatura 41-OH-61, propriedade da Paróquia da Areosa) e SQ-21-21 devido a avaria total pelo valor de 750€ (setecentos e cinquenta euros).

Adicionalmente, adquiriu-se a viatura semi-nova com a matrícula 61-UN-79 pelo valor de 39.482,03€ (trinta e nove mil, quatrocentos e oitenta e dois euros e três cêntimos).

7.6. Correção das Anomalias de Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho

No final do ano de 2024, verificou-se a regularização de todas as anomalias constantes nos Relatórios de Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho dos anos anteriores. Através das medidas a seguir explanadas, foram corrigidas as seguintes Não Conformidades:

7.6.1. Condições gerais de higiene

Não Conformidades:

“- Recomenda-se a substituição/instalação da caixilharia/grade da janela da cozinha e da despensa, pois apresenta sinais de oxidação e de degradação;

- Assegurar que a caixilharia da janela por onde passa a comida seja substituída com outro material, por ex. de inox.”

Medidas implementadas:

- Aquisição de armários e prateleiras;
- Substituição das grades das janelas da cozinha e da despensa, que apresentavam sinais de oxidação e de degradação;

- Limpeza dos espaços exteriores envolventes;
- Limpeza profunda da fossa de saneamento por empresa especializada;
- Limpeza e organização do pré-fabricado.

7.6.2. Pavimento, paredes e teto

Não Conformidades:

“- Assegurar a reparação das paredes e teto, pois apresentam sinais de humidade e bolor.”

Medidas implementadas:

- Pintura dos tetos, tendo sido possível localizar a infiltração de águas que afetou durante anos a estrutura, tendo a intervenção sido efetuada através da abertura de ranhuras, canalizando as águas para caleiras já existentes.

7.6.3. Janelas com rede mosquiteira

Não Conformidades:

- “- Assegurar que a rede mosquiteira é facilmente amovível para a fácil higienização;*
- *Existência de rede mosquiteira danificada. Proceder à sua substituição.”*

Medidas implementadas:

- Substituição das redes mosquiteiras.

7.7. Contrato Cedência Temporária imóvel Rua da Areosa, n.º 126

Em 2024, o Centro Social da Paróquia da Areosa procedeu junto do Município do Porto ao pedido de renovação/prorrogação do contrato de cedência temporária do imóvel sito na Rua da Areosa n.º 126, tendo o mesmo sido aprovado por um período de dez anos. A disponibilização

deste espaço (pré-fabricado, jardim e restante espaço exterior) permite uma significativa melhoria da qualidade dos serviços prestados aos utentes.

8. Conclusão

“**Histórias na História**” foi o tema do plano anual de 2024, através do qual se procurou explorar narrativas significativas de diferentes épocas, culturas e contextos, promovendo a reflexão e fomentando o autoconhecimento dos clientes. Muitas histórias pessoais abordaram temas como resiliência, coragem e superação.

Considerando os objetivos enunciados no plano anual, é possível fazer uma avaliação positiva da sua implementação. Todos os objetivos gerais foram atingidos, assim como a maioria dos objetivos específicos.

Os clientes identificaram-se com o tema e participaram ativamente, dentro das suas capacidades, nas atividades propostas durante as diferentes fases do projeto. A partilha de histórias pessoais ocasionou não só o reviver de memórias, algumas das quais muito remotas, estimulando a mente dos clientes, como também a descoberta em grupo e comunidade das riquezas das vidas de cada um, muitas vezes desconhecidas.

A implementação de atividades como workshops, visitas e atividades no exterior demonstra um esforço por diversificar as ofertas e atender às necessidades dos clientes.

A grande participação e interesse manifestados pelos mesmos são indicadores de que as ações/atividades estão a ser bem-sucedidas e valorizadas.

Não obstante a boa aplicabilidade do projeto à grande maioria dos clientes, casos existiram em que não foi possível executá-lo em toda a sua extensão, sendo necessário em planeamentos posteriores ter em atenção a adequação ao estado psíquico de cada cliente.

As condições das instalações sanitárias é o aspeto a considerar como aquele mais comumente referido como área a melhorar. “*As casas de banho das senhoras são insuficientes*”. Neste momento, o pedido de autorização de obra encontra-se em avaliação pelo Instituto de Segurança Social, estando a ser espoletadas todas as medidas necessárias para a obtenção da autorização através da parceria estabelecida com a empresa de prestação de serviços no setor da construção civil e obras públicas, especializada na elaboração de projetos de estruturas, na coordenação multidisciplinar de projetos e em serviços de consultoria relacionados, Struconcept. A confiança para o acompanhamento do processo pela empresa Struconcept mantém-se firmemente assente no facto de ter sido esta a empresa responsável por todo o processo que, no ano de 2020,

conduziu à obtenção do Alvará de Autorização de Utilização do Pavilhão Recreativo e Desportivo da Paróquia da Areosa, pedido pelo Centro Social da Paróquia da Areosa com a finalidade de cumprir junto do Instituto de Segurança Social a obrigação de apresentação da licença de utilização referente às suas respostas sociais.

No que às estruturas e equipamentos diz respeito, aprecia-se com satisfação a resolução e /ou melhoria de diversos aspetos como a renovação da frota automóvel, a correção das inconformidades detetadas nos relatórios de higiene, saúde e segurança no trabalho dos últimos anos, como por exemplo aquelas relacionadas com caixilharias, grades, armários, paredes, tetos e redes mosquiteiras.

Ao nível técnico, importa referir a preparação da execução de duas inovadoras metodologias indubitavelmente conducentes à clara facilitação, organização e melhoria dos serviços prestados aos utentes. No caso da resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, a implementação da plataforma digital My Senior e na resposta social de Centro de Dia do sistema de Preparação Individualizada da Medicação (PIM).

Ainda nesta dimensão, criou-se o Conselho Técnico Consultivo (CTC), órgão de consulta sobre matérias de carácter técnico, científico e de interação com a sociedade, tendo-se já inclusive recorrido ao parecer e apoio de consultores, nomeadamente na área da engenharia no processo do pedido de requalificação das infraestruturas sanitárias a decorrer junto do Instituto de Segurança Social.

“Não foi possível, no momento certo, agradecer diretamente o vosso carinho, personalizado na prendinha doce e simpática com que partilharam o Natal na pessoa do António Neto. Por ele, muito, muito obrigada. Numa pequena caixa – mas tão grande, estava lá tudo – sobretudo carinho. Com tão pouco se faz tanto! Muito bom gosto. Parabéns.”

“A todos os colaboradores do vosso centro, mesmo todos, obrigada. Todos precisamos de todos, precisamos de Vós. Bem hajam.”

“Para o Centro Social da Paróquia da Areosa (...) muito obrigada pelo carinho e dedicação para com todos os utentes (...).