



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA  
DO CARTAXO

## Relatório de Atividades

IMP.52.PG01

Revisão: 0 20/03/2018

Pág. 1 / 53

## Relatório de Atividades 2017



 <b>SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO CARTAXO</b>	<b>Relatório de Atividades</b>	IMP.52.PG01
		Revisão: o 20/03/2018
		Pág. 2 / 53

## Índice

<b>1. Enquadramento .....</b>	<b>p. 5</b>
<b>2. Caraterização da Santa Casa da Misericórdia do Cartaxo .....</b>	<b>p. 6</b>
<b>2.1 Caraterização da População Alvo .....</b>	<b>p. 6</b>
<b>2.2 Análise dos resultados do questionário de satisfação dos colaboradores da Instituição .....</b>	<b>p. 11</b>
<b>3. Monitorização e Avaliação do Plano de Ação 2017</b>	
<b>Eixo I: Gestão e Sustentabilidade</b>	
• Assegurar o equilíbrio económico e financeiro da SCMC .....	p. 28
<b>Eixo II: Qualidade e Inovação</b>	
• Implementar um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) pela ISO 9001:2015 nas respostas sociais da SCMC .....	p. 32
• Melhorar, no âmbito do SGQ, o Processo de Suporte Recursos: Gestão da Manutenção .....	p. 33
• Melhorar, no âmbito do SGQ, o Processo de Suporte Recursos: Gestão do Aprovisionamento .....	p. 35
• Melhorar, no âmbito do SGQ, o Processo de Suporte Recursos: HACCP e SSHT .....	p. 36
• Implementar melhorias e adotar procedimentos que correspondam às necessidades e expectativas dos intervenientes: Utentes; Familiares; Colaboradores e Parceiros da Instituição .....	p. 37
<b>Eixo III: Comunicação, Marketing e Parcerias</b>	
• Melhorar a comunicação interna e externa da SCMC .....	p. 38
• Promover e divulgar as atividades desenvolvidas na SCMC .....	p. 39
• Envolver os parceiros nas atividades da SCMC .....	p. 40
<b>Eixo IV: Investimentos e Infraestruturas</b>	
• Requalificação do Lar de S. João .....	p. 43
• Requalificação da Casa de Santa Cruz .....	p. 45

 <b>SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO CARTAXO</b>	<b>Relatório de Atividades</b>	IMP.52.PG01
		Revisão: o 20/03/2018
		Pág. 3 / 53

#### **Eixo V: Recursos Humanos**

- Aumentar as qualificações escolares e profissionais dos colaboradores da Instituição ..... p. 46
- Valorização Pessoal e Motivação das Equipas de Trabalho ..... p. 46
- Garantir a utilização individual dos Equipamentos de Proteção Individual (EPI's) ..... p. 47
- Sensibilizar a comunidade para a importância do Voluntariado ..... p. 47

#### **Eixo VI: Ação Social, Comunitária e Religiosa**

- Solicitar ao ISS o aumento da capacidade da Resposta Social: SAD ..... p. 48
- Dinamizar o Plano Individual dos utentes das respostas sociais da SCMC ..... p. 48
- Apoiar o desenvolvimento de competências pessoais e profissionais de elementos da Comunidade ..... p. 50
- Praticar atos de culto católico, baseados nos princípios da doutrina e moral cristã – Ação Religiosa ..... p. 51

#### **4. Considerações Finais ..... p. 52**

 <b>SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO CARTAXO</b>	<b>Relatório de Atividades</b>	IMP.52.PG01
		Revisão: 0 20/03/2018
		Pág. 4 / 53

## Abreviaturas e Siglas

- ADP – Atendimento Domiciliário Permanente
- APPACDM – Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental
- ASU – Atividade Socialmente Uteis
- AVD's – Atividades da Vida Diária
- BPA – Banco de Produtos de Apoio
- CD – Centro de Dia
- CDSSS – Centro Distrital de Segurança Social de Santarém
- CFPS – Centro de Formação Profissional de Santarém
- CLASC - Concelho Local de Ação Social do Cartaxo
- CSC - Casa de Santa Cruz
- CVP – Cruz Vermelha Portuguesa
- ECCIC - Equipa de Cuidados Continuados Integrados do Cartaxo
- ERPI – Estrutura Residencial para Idosos
- GAT – Gabinete de Apoio Técnico (ISS)
- GMS – Grupo Misericórdias da Saúde
- HACCP - Análise de Perigos e Controlo dos Pontos Críticos
- IEFPI - Instituto do Emprego e Formação Profissional
- IPSS – Instituição Particular de Solidariedade Social
- ISS – Instituto de Segurança Social
- JIC – Jardim de Infância do Cartaxo
- LI – Lar de Idosos
- MA – Mesa Administrativa
- MAP – Medidas de Autoproteção
- NLI - Núcleo Local de Inserção
- PADAP - Plano de Atividades de Desenvolvimento Pessoal
- PI – Plano Individual
- SAD – Serviço de Apoio Domiciliário
- SCMC – Santa Casa da Misericórdia do Cartaxo
- UMP – União das Misericórdias Portuguesas

 <p><b>SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO CARTAXO</b></p>	<p align="center"><b>Relatório de Atividades</b></p>	IMP.52.PG01
		Revisão: 0 20/03/2018
		Pág. 5 / 53

## 1. Enquadramento

No cumprimento de um imperativo legal e estatutário, cumpre-nos apresentar o presente Relatório de Atividades de 2017 à Assembleia Geral da Santa Casa da Misericórdia do Cartaxo.

O presente documento avalia o cumprimento do Plano de Ação para 2017 apresentado à Assembleia Geral em novembro de 2016.

O Plano de Atividades e Orçamento (PAO) para 2017 contempla em Anexo uma grelha para Monitorização e Avaliação do Plano de Ação, grelha essa que foi utilizada no presente documento para se proceder à avaliação do cumprimento dos objetivos operacionais definidos em cada eixo do Plano de Ação para 2017. Assim, utilizando os indicadores previstos em cada objetivo operacional procedeu-se à avaliação semestral da concretização dos mesmos e na avaliação final determinou-se a taxa de concretização das metas definidas para cada indicador. Por último, apresenta-se o desvio entre os resultados obtidos e as metas e procede-se a uma análise crítica dos valores apresentados, das estratégias utilizadas para a concretização dos objetivos operacionais e dos recursos financeiros utilizados.

Durante o ano de 2017 apoiaram-se 277 utentes, através de oito respostas sociais. A maioria dos utentes acompanhados foram do sexo feminino, com idade superior a 85 anos e apresentavam algum tipo de incapacidade ou deficiência. No ponto 2.1 deste documento apresenta-se uma caracterização mais exaustiva dos utentes apoiados ao longo do ano.

A Santa Casa da Misericórdia do Cartaxo, para assegurar o cumprimento da sua missão, segue a as orientações legais previstas nos protocolos de cooperação com o Instituto da Segurança Social e outra legislação em vigor para o terceiro setor que estipulam os rácios mínimos de pessoal por categoria profissional para cada resposta social. Assim, nas oito respostas sociais desenvolvidas nas duas unidades da Santa Casa da Misericórdia do Cartaxo colaboraram mais de 100 trabalhadores. Em novembro de 2017 procedeu-se à avaliação da satisfação dos colaboradores através da aplicação de um questionário, cujos os resultados se apresentam no ponto 2.2. do documento.

## 2. Caracterização da Santa Casa da Misericórdia do Cartaxo

### 2.1. Caracterização da população-alvo

A Santa Casa da Misericórdia do Cartaxo desenvolve a sua atividade através de oito respostas sociais. Destas apenas quatro são comparticipadas pelo Instituto de Segurança Social (ERPI Lar de S. João; Centro de Dia; Serviço de Apoio Domiciliário; Cantinas Sociais).

A Figura 1 apresenta a capacidade das respostas sociais da Santa Casa da Misericórdia do Cartaxo, as vagas protocoladas com o ISS e o número de utentes a frequentar as várias respostas em Dezembro de 2017.

Respostas Sociais	Capacidade	Vagas Protocoladas (ISS)	Nº Utentes a frequentar (Dez.17)
ERPI LSJ	67	65	67
Serviço de Apoio Domiciliário	40	40	40
Apoio Social Alimentar	30	0	23
Centro de Dia	29	24	28
Residências	14	0	9
ADP	50	0	4
Cantinas Sociais	40 (refeições)	2 (4 refeições)	2 (4 refeições)
ERPI CSC	37	0	33

Fig. 1 “Respostas Sociais da SCMC”

Na figura nº 2 verifica-se que, a Santa Casa da Misericórdia do Cartaxo apoiou 277 utentes durante o ano de 2017 através das oito respostas sociais.

Respostas Sociais	Frequência	Admissões	Saídas
ERPI LSJ	83	16	16
Serviço de Apoio Domiciliário	61	34	28
Apoio Social Alimentar	31	12	4
Centro de Dia	39	18	15
Residências	16	6	6
ADP	4	1	0
Cantinas Sociais	2	0	0
ERPI CSC	41	10	8
<b>TOTAL</b>	<b>277</b>	<b>97</b>	<b>77</b>

Fig.2 “Número Total de Utentes por Resposta Social”

Durante o ano de 2017 foram apoiados 83 utentes na ERPI do Lar de S. João, 41 utentes na ERPI da Casa de Santa Cruz, 39 no Centro de Dia, 61 no Serviço de Apoio Domiciliário, 31 Apoio Social Alimentar, 16 nas Residências, 4 no Atendimento Domiciliário Permanente e 2 utentes (4 refeições) nas Cantinas Sociais.

Em relação à divisão por géneros, a Figura 3 evidencia que na maioria das Respostas Sociais prevalece o género feminino, à exceção das respostas sociais SAD e Cantinas Sociais.

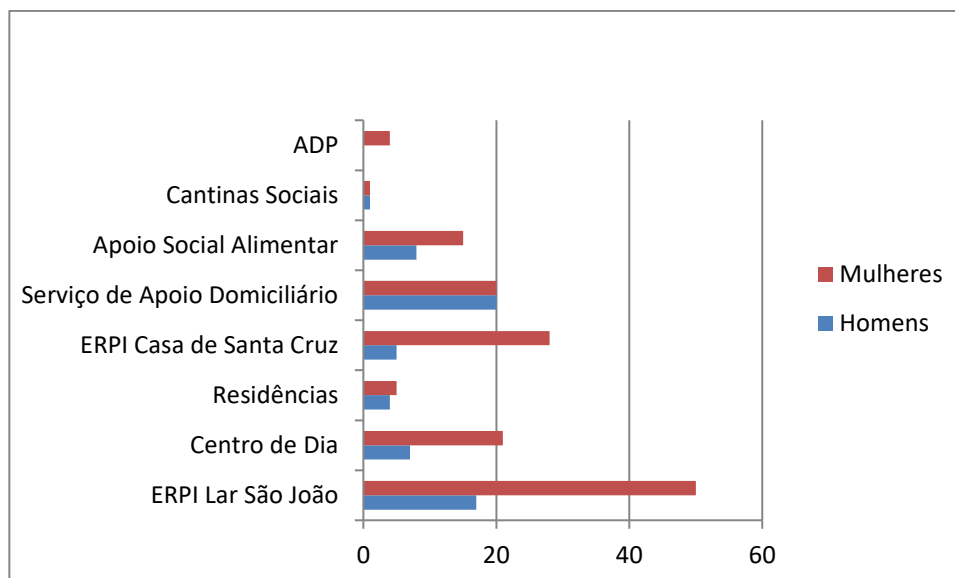


Fig.3 “Divisão por género nas diferentes Respostas Sociais”

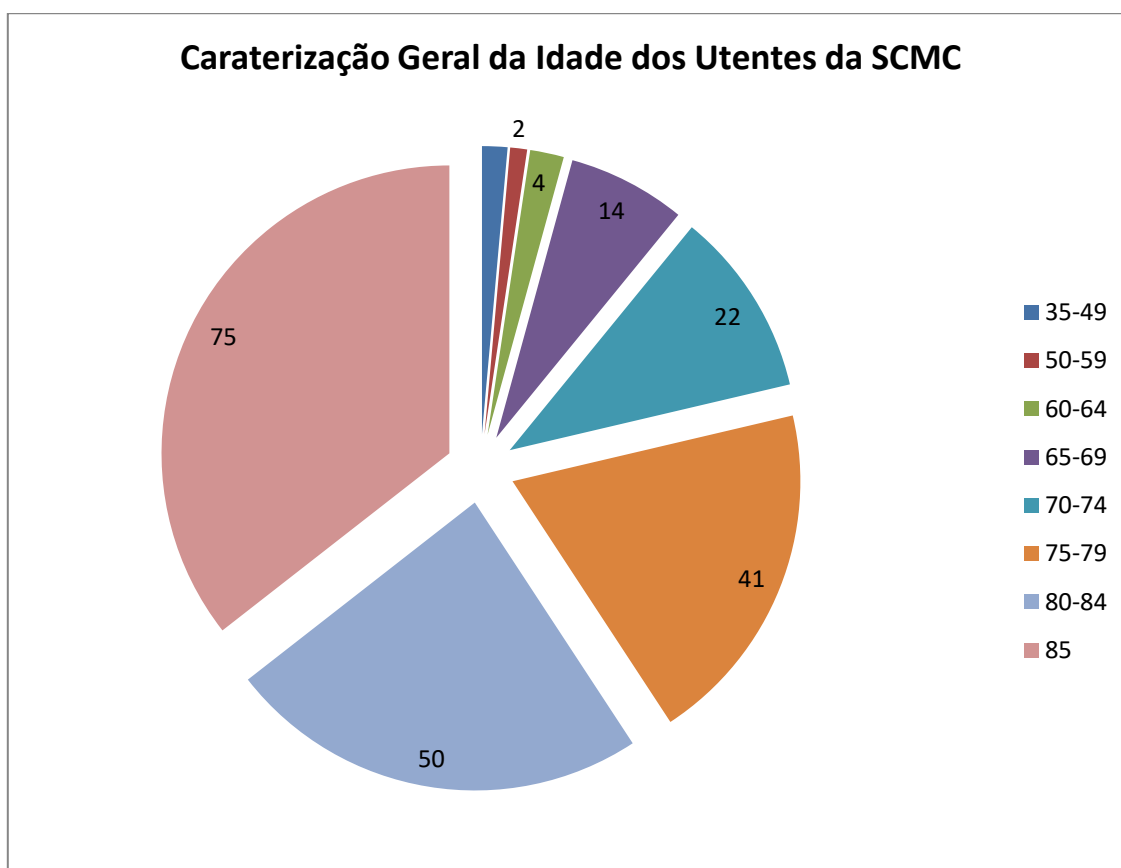


Fig.4 “Caracterização Geral da Idade dos Utentes da SCMC”





Ao observar-se a Figura 4 “Caracterização Geral da Idade dos Utentes da SCMC”, verifica-se que a maioria dos utentes apresenta idade superior aos 80 anos. O intervalo etário de maior relevância é o de idosos acima dos 85 anos.

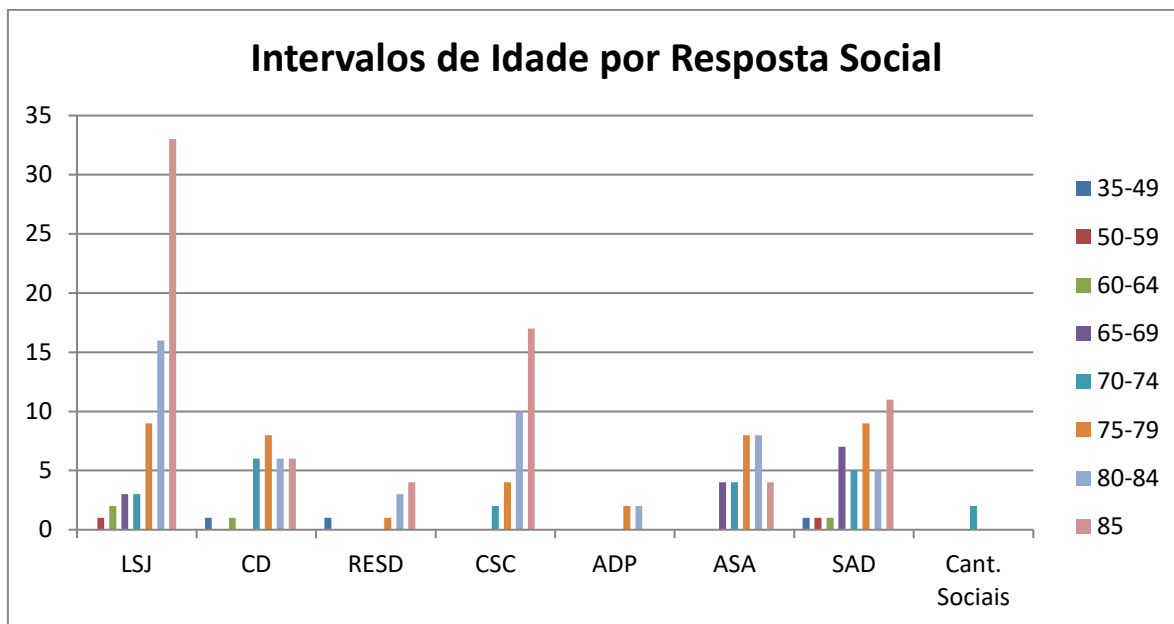


Fig.9 “Intervalo de Idades dos Utentes por Resposta Social”

Na Figura 9, constata-se que a população mais envelhecida se encontra na ERPI do Lar de S. João e na ERPI da Casa de Santa Cruz. Estes dados refletem a tendência para que institucionalização em estruturas residenciais ocorra em fases etárias mais tardias.

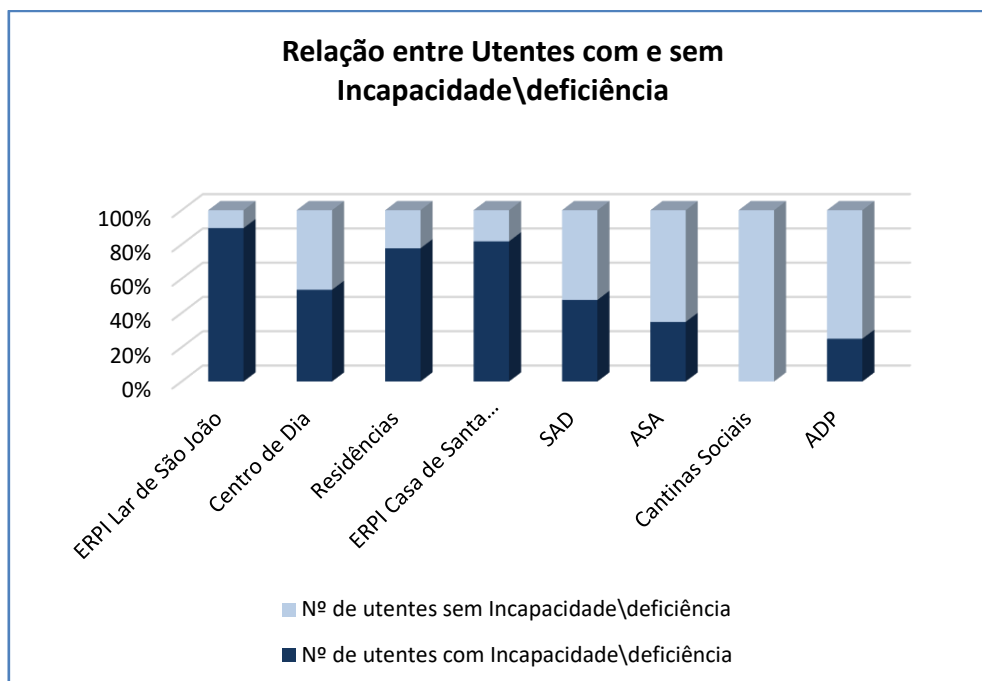


Fig.10 “Relação em Percentagem entre o Número de Utentes com e sem Incapacidade\Deficiência em ERPI LSJ, Centro de Dia, Residências, SAD, ASA, Cantinas Sociais e ERPI CSC”

Analisando a Fig.10 verifica-se que a grande maioria dos utentes das diferentes Respostas Sociais possuem algum tipo de incapacidade e/ou deficiência, com a exceção das Cantinas Sociais. Uma das principais preocupações da SCMC é, e será sempre, poder apoiar todos os utentes, indo ao encontro das suas expetativas e necessidades, sem nunca esquecer que cada utente é único, pelo que as suas necessidades também serão únicas e específicas.

Relativamente, aos “Motivos das saídas nas diversas respostas sociais”, na Figura 11 verifica-se que na resposta social ERPI, a maioria das saídas ocorreram por óbito (94%); na resposta Centro de Dia, o principal motivo de saída manteve-se a transferência para Lar de Idosos da Santa Casa (34%); na resposta social SAD, a maioria das saídas ocorreram por óbito (50%); no Apoio Social Alimentar (ASA) as saídas ocorreram na sua maioria pela recuperação dos utentes e, consequentemente os mesmos prescindiram desses serviços (100%) e nas Residências a maioria das saídas (83%) ocorreram por recuperação de utentes que temporariamente usufruíram dos serviços desta resposta. Nas Cantinas Sociais e no ADP não decorreram as saídas.

Motivo saída	Óbito		Desistência		Mudou p/ ERPI SCMC		Entrou p/ UCCI		Entr. Lar part.		Rec. presc. Ser		Autono.		T
Resposta Social	v.abs	%	v.abs	%	v.abs	%	v.abs	%	v.abs	%	v.abs	%	v.abs	%	v.abs
ERPI LSJ	15	94 %	0	--	0	--	0	--	0	--	1	6%	--	--	16
ERPI CSC	2	25 %	0	--	2	25 %	1	12%	--	--	3	38%	--	--	8
Centro Dia	1	6 %	4	27 %	5	34 %	0	--	4	27 %	1	6 %	--	--	15
SAD	14	50 %	3	11%	0	--	1	3%	2	7 %	8	29 %	--	--	28
ASA	0	--	0	--	0	--	0	--	0	--	4	100%	0	--	4
Residências	1	17%	0	--	0	--	0	--	0	--	5	83%	0	--	6
ADP	0	--	0	--	0	--	0	--	0	--	0	--	0	--	0
Cantina Social	0	--	0	--	0	--	0	--	0	--	0	--	0	--	0

Fig.11 “Motivos das Saídas das respostas sociais LSJ, Centro de Dia, Residências, ADP ERPI CSC e Cantinas Sociais”

## 2.2 Análise dos resultados do questionário de satisfação dos colaboradores da Santa Casa da Misericórdia do Cartaxo

Em novembro de 2017 a Instituição tinha no seu quadro 102 colaboradores, mas 7% dos mesmos encontra-se com incapacidade temporária para o trabalho. Assim, após aplicação dos Questionários de Satisfação aos 95 colaboradores que se encontravam efetivamente ao serviço, foram reunidos 70 questionários.

O questionário apresenta três grandes grupos de questões: o primeiro refere-se ao ambiente de trabalho, o segundo à comunicação e o último a um conjunto de questões sobre a progressão e avaliação na carreira.

O questionário contempla 28 questões, cuja representação gráfica das respostas se apresenta.



## PARTE I- Ambiente de Trabalho

No conjunto de questões relacionadas com o ambiente de trabalho, podemos verificar que a maioria dos colaboradores se mostra satisfeito em todas as questões.

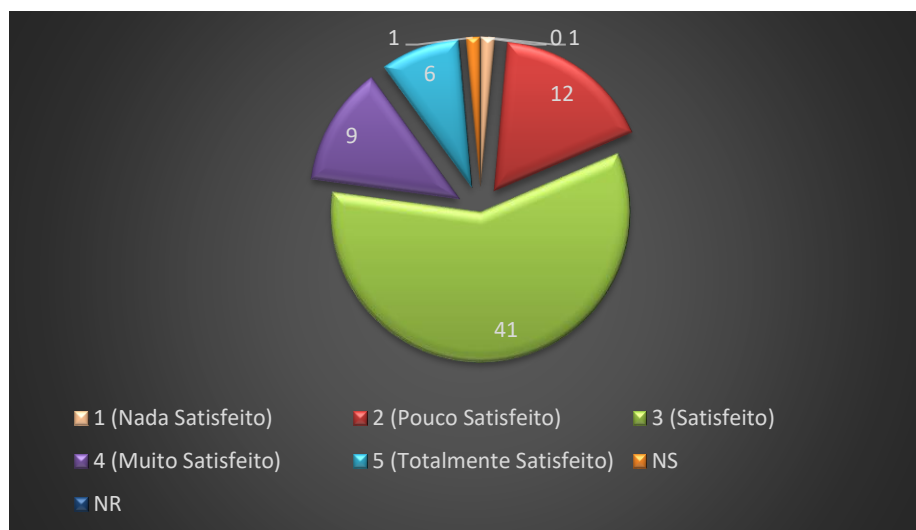


Fig. 12: Questão nº 1.1 – Estou satisfeito com as Instalações?

Na Figura 12 (relativa à questão 1.1) pode-se observar que a maioria dos colaboradores revelou estar satisfeito com as instalações.

Quanto à satisfação face às aplicações e equipamento informático, houve uma grande percentagem de colaboradores satisfeitos e um nº significativo não respondeu à questão (ver Figura 13).

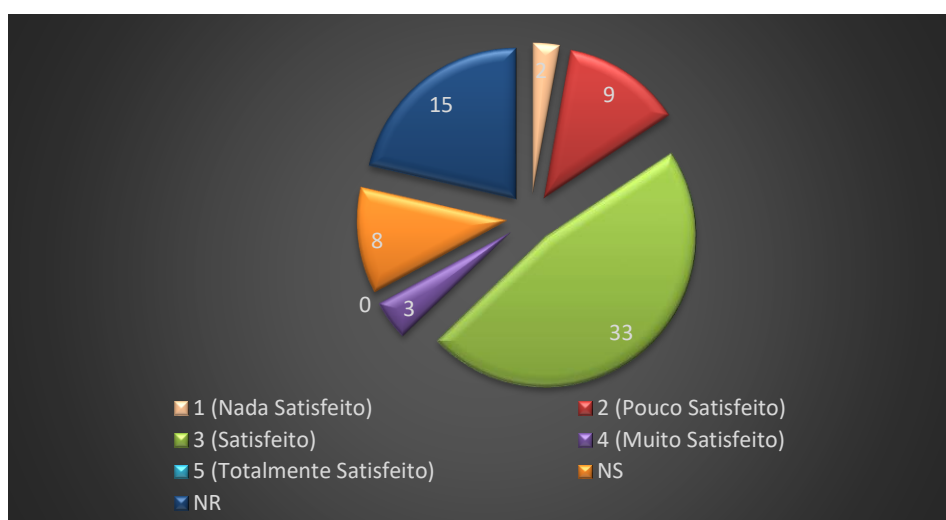


Fig. 13: Questão nº 1.2 - Estou satisfeito com as aplicações e o equipamento informático?

Pode-se observar na figura 14 que a maioria dos colaboradores se mostra satisfeito com as condições de higiene e segurança.

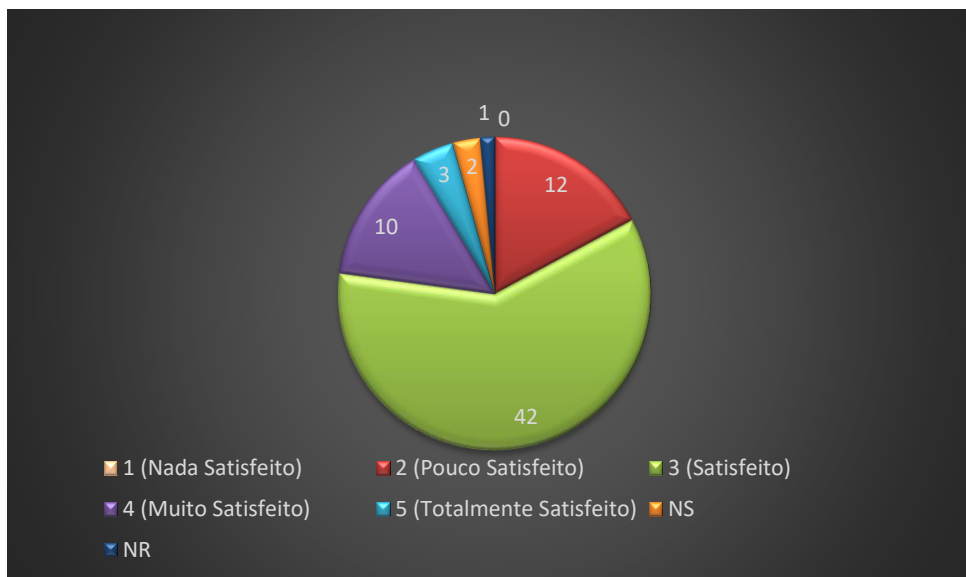


Fig. 14: Questão nº 1.3 - Estou satisfeito com as condições de higiene e segurança das instalações e equipamentos?

Quanto à questão nº 1.4 (Figura 15), a maioria dos colaboradores mostra-se satisfeito.

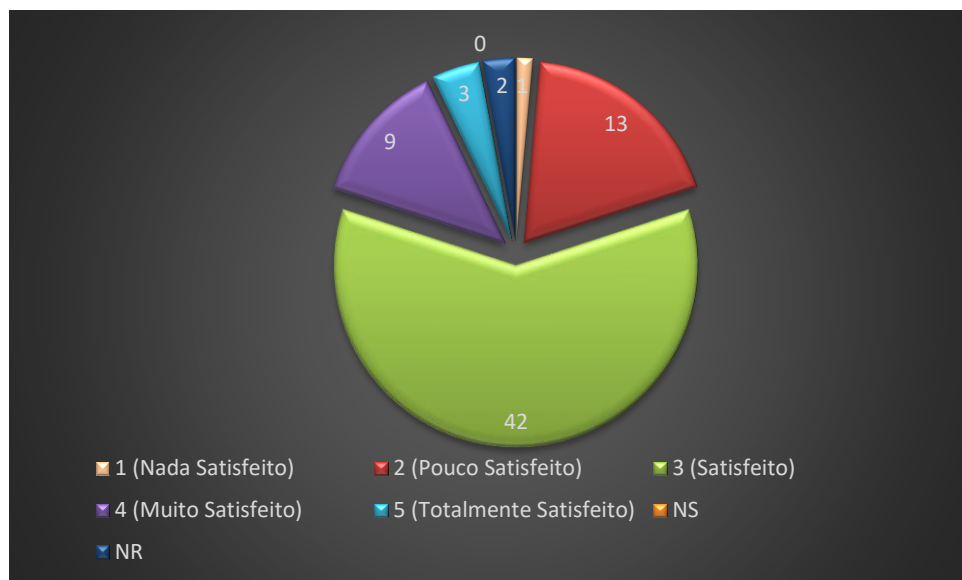


Fig. 15: Questão nº 1.4 - Existe conforto e bem-estar físico no meu local de trabalho?

Na questão 1.5 (Figura 16) verifica-se que a maioria dos colaboradores estão satisfeitos.

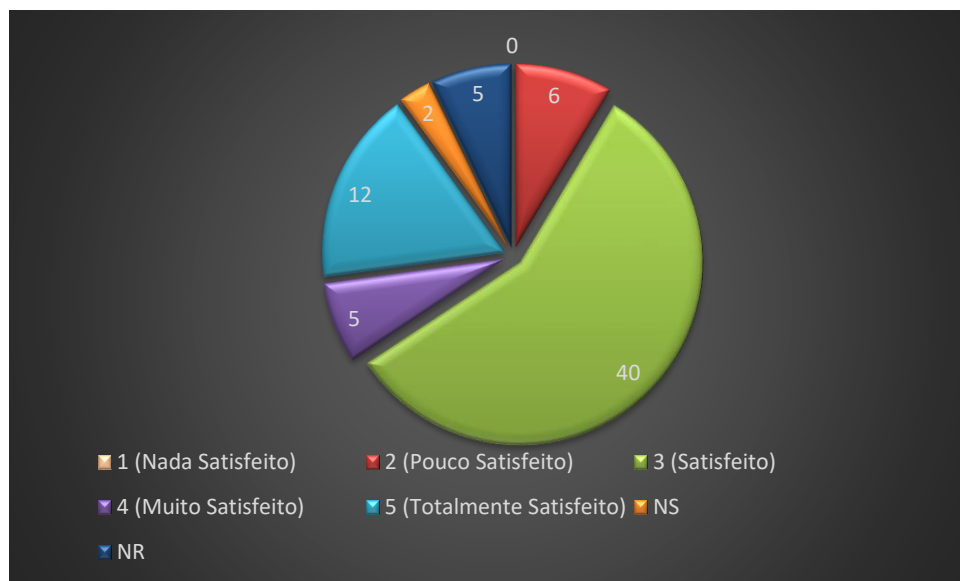


Fig. 16: Questão nº 1.5 – Disponho dos meios necessários para desempenhar a minha função?

Na análise da figura 17 pode-se mais uma vez observar que a maioria dos colaboradores se encontra satisfeito.

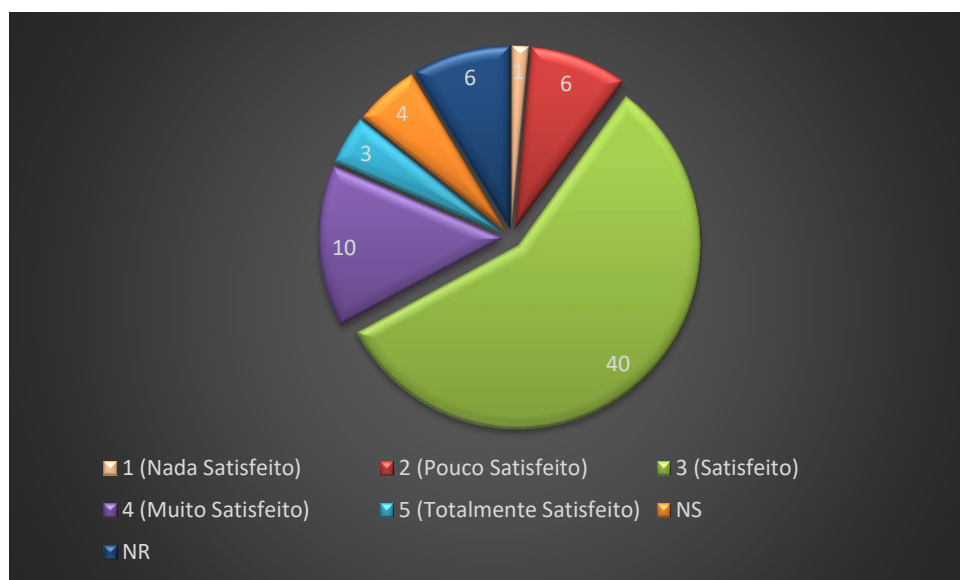


Fig17: Questão nº 1.6 – Tenho possibilidade de ser criativo?



Na figura 18 verificamos que 30 colaboradores estão satisfeitos e 22 estão pouco satisfeitos, quando questionados sobre a sua participação no processo de decisão e se se sentiam ouvidos.

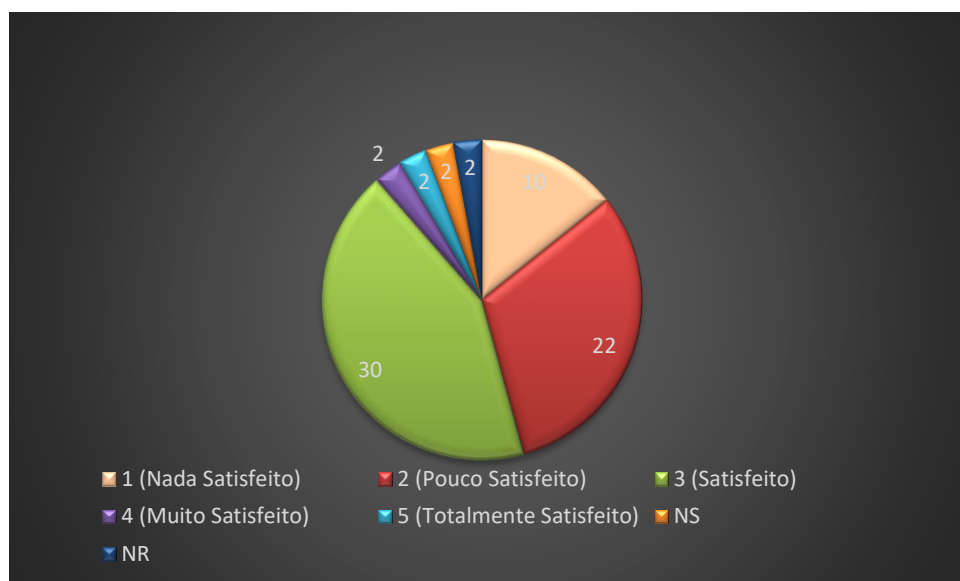


Fig. 18: Questão nº 1.7 – Participo no processo de decisão? As minhas opiniões são ouvidas?

Em relação a questão nº 1.8 (figura 19), pode-se observar que um número significativo de colaboradores afirma estar satisfeito.

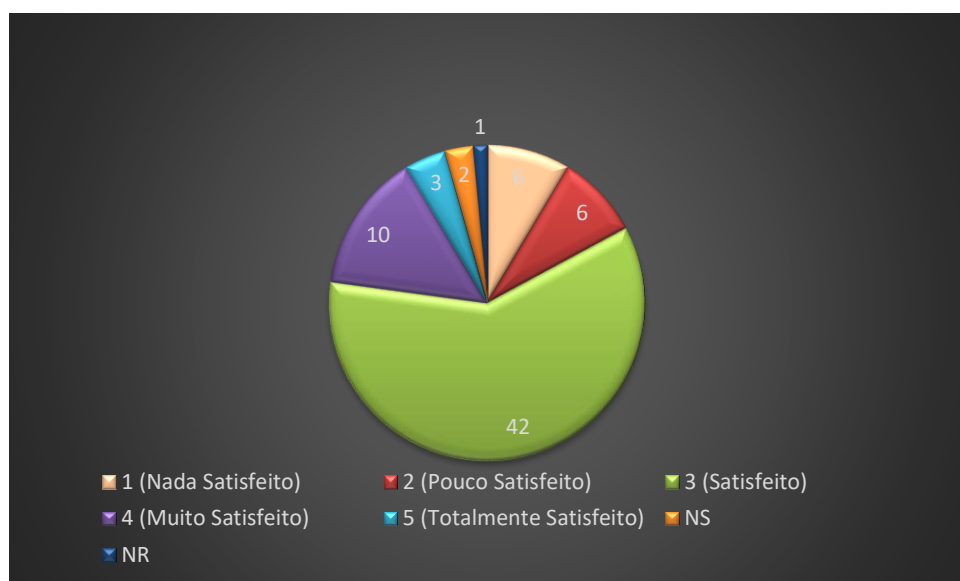


Fig. 19: Questão nº 1.8 – Tenho possibilidade de participar no processo das atividades a desenvolver?

Quanto à questão da autonomia dos colaboradores (Figura 20), pode-se observar que os inquiridos se encontram pouco satisfeitos (22 colaboradores) e satisfeitos (30 colaboradores).

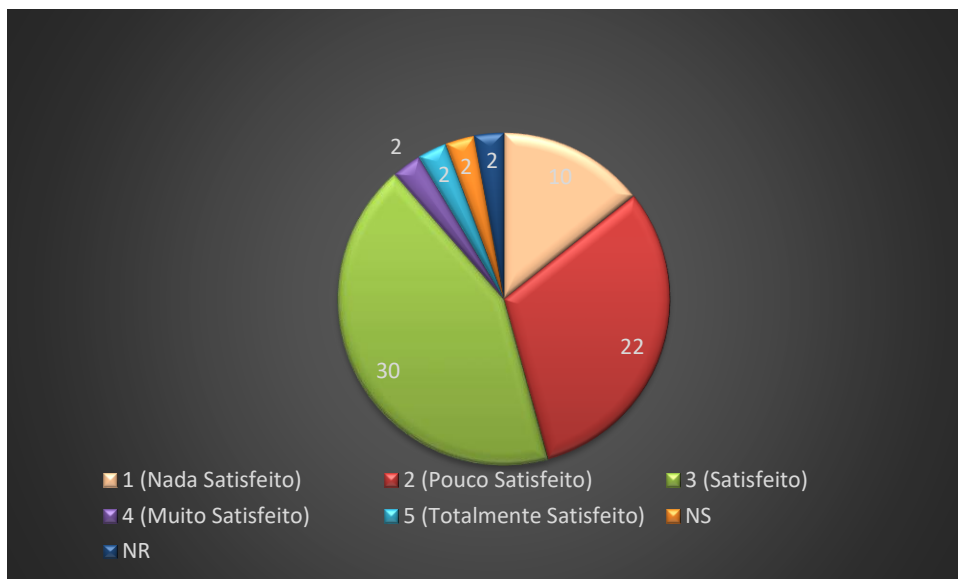


Fig. 20: Questão nº 1.9 – Tenho autonomia para planejar, executar e avaliar o meu próprio trabalho?

Quando questionados quanto ao horário de trabalho, a maioria dos colaboradores estão satisfeitos (30), mas em contrapartida existe um grupo de 27 colaboradores que estão pouco satisfeitos (Figura 21).

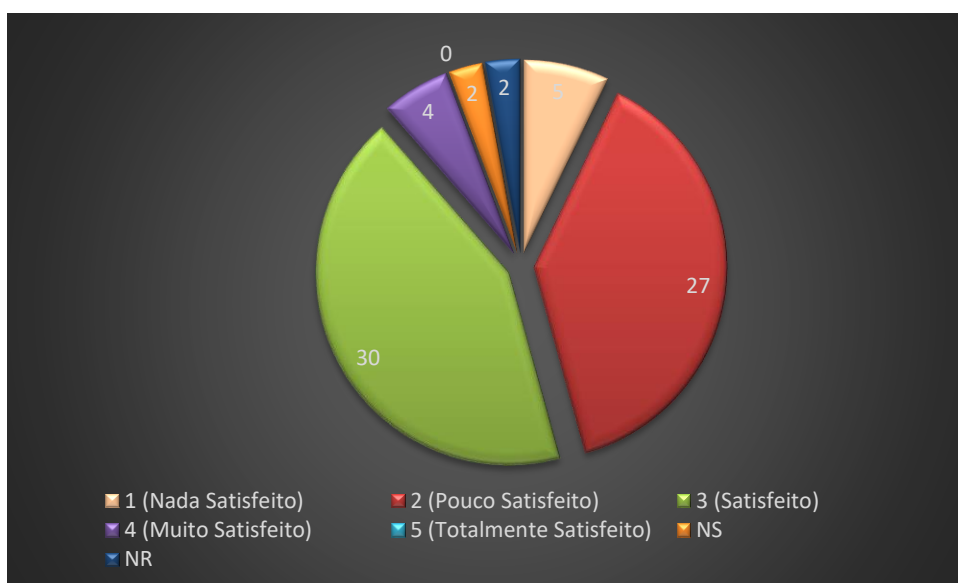


Fig. 21: Questão nº 1.10 – Estou satisfeito com o meu horário de trabalho?



Na Figura 22 podemos verificar que 42 colaboradores estão satisfeitos, 10 muito satisfeitos e 12 pouco satisfeitos.

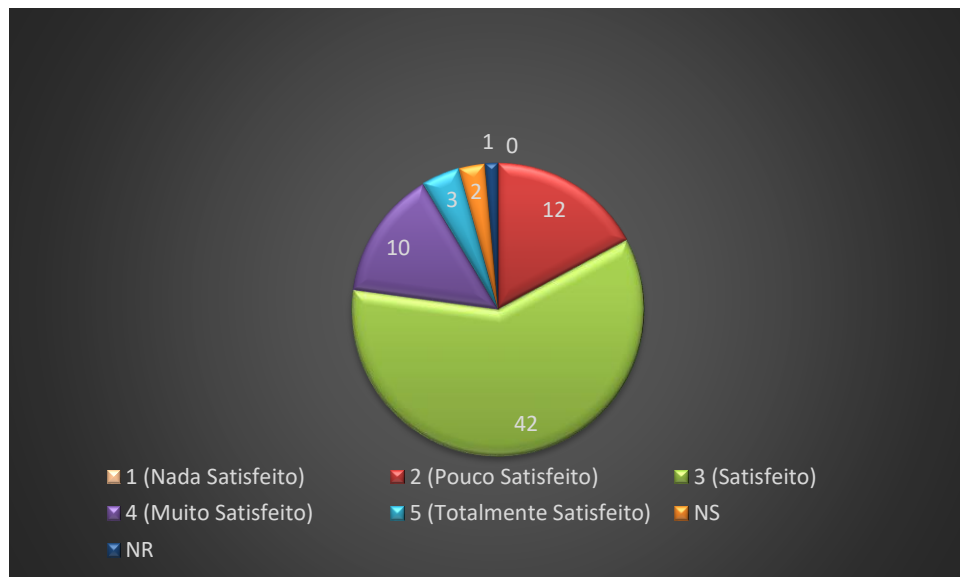


Fig.22: Questão nº 1.11 – Sinto que no meu trabalho diário estou a contribuir para que se atinjam os objetivos da Instituição?

Na figura 23 encontra-se representada, de forma geral, as respostas do questionário referentes ao ambiente de trabalho (Parte I), podendo-se observar que, genericamente, os resultados são de satisfação em todas as questões.

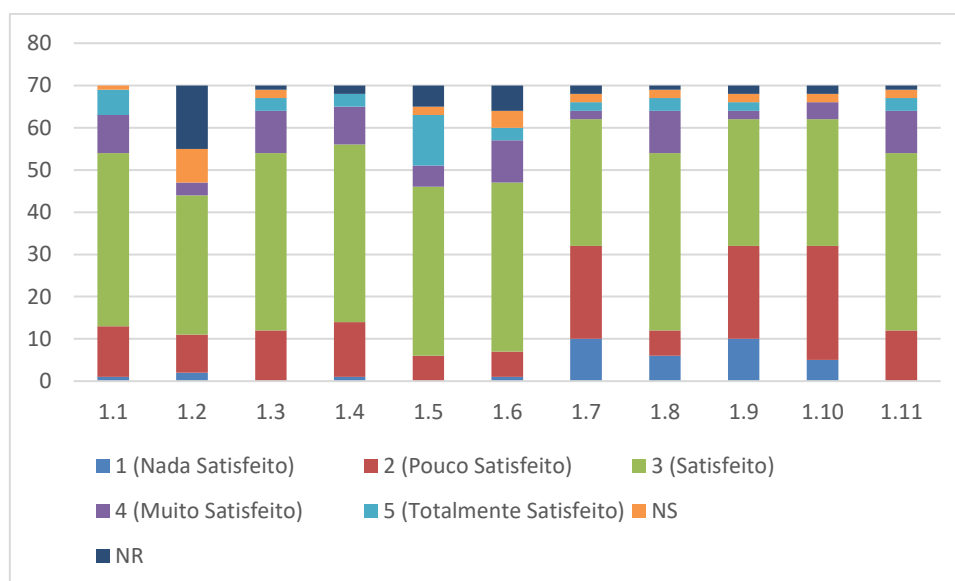


Fig. 23: Gráfico Geral do Ambiente de Trabalho

## PARTE II- Comunicação

Na Figura 24 pode-se constatar que a maioria dos colaboradores encontram-se pouco satisfeitos e nada satisfeitos com o modo de comunicação da chefia direta.

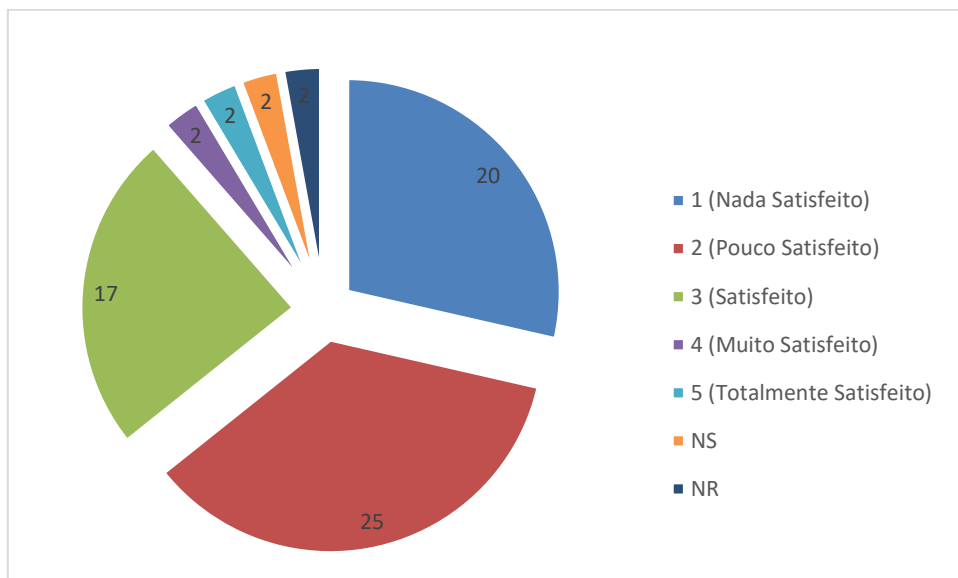


Fig. 24: Questão nº 2.1 - É eficaz o modo como a chefia direta comunica com os colaboradores?

A maioria dos colaboradores demonstra estar satisfeito quanto ao feedback sobre o seu desempenho (Figura 25).

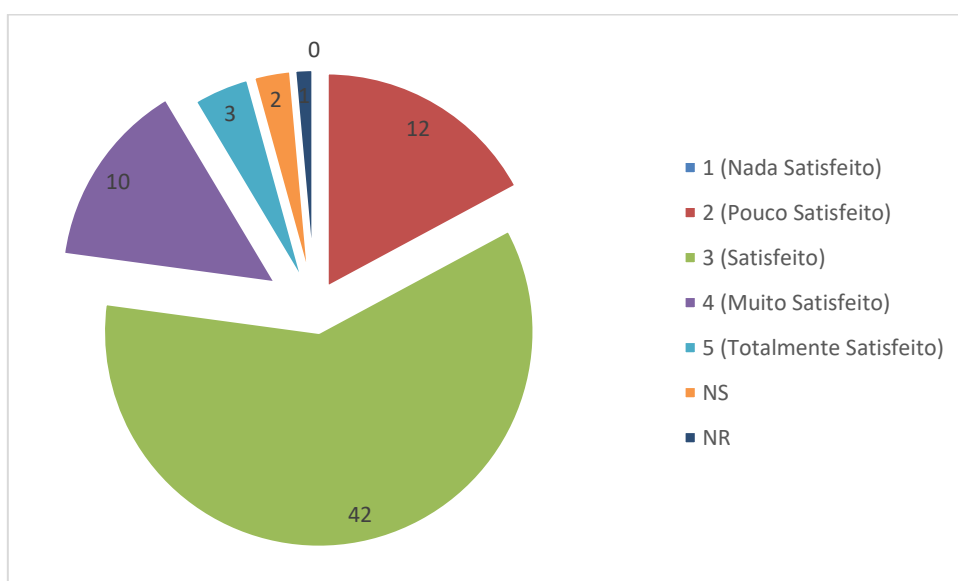


Fig. 25: Questão nº 2.2 - Consigo obter regularmente informação sobre o meu desempenho?

Na Figura 26 verifica-se, mais uma vez, que a maioria dos colaboradores estão satisfeitos, havendo ainda um número significativo que se mostra estar pouco satisfeito em relação ao acesso e receção da informação útil para o desempenho das funções.

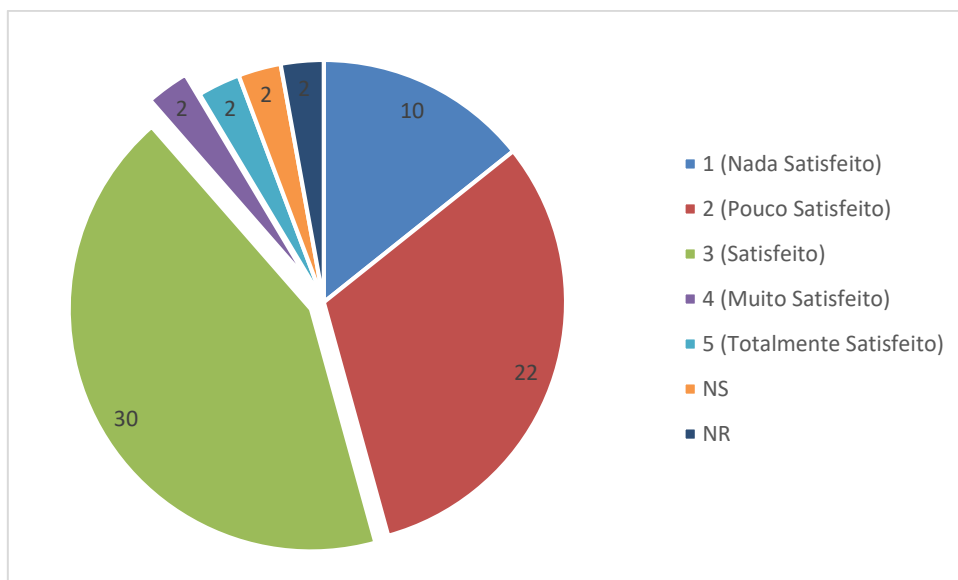


Fig. 26: Questão nº 2.3 - É facilitado o acesso e receção de informação que considero útil para o desempenho da minha função?

A maioria dos colaboradores estão satisfeitos mas 14 não responderam a esta questão 2.4 (Figura 27).

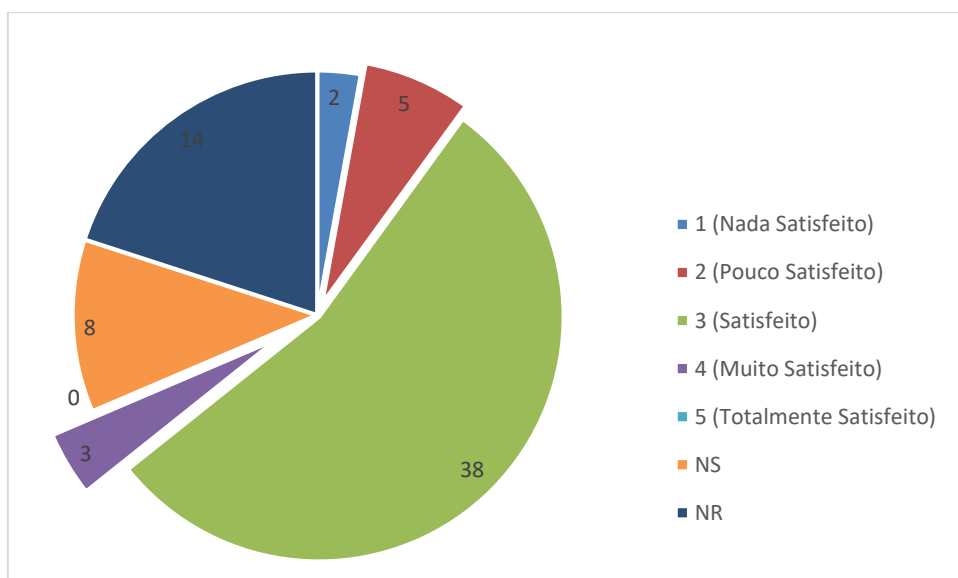


Fig. 27: Questão nº 2.4 – Existe ajuda, colaboração e cooperação com as colegas da instituição?

Na questão 2.5 (Figura 28) pode-se observar que a grande maioria dos colaboradores se encontram satisfeitos, mas 14 colaboradores não responderam.

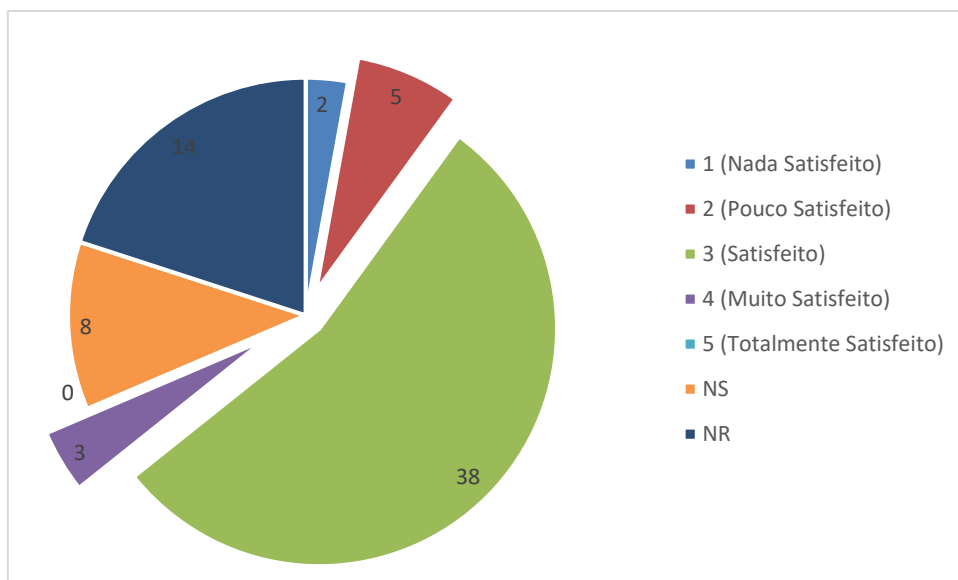


Fig. 28: Questão nº 2.5 - Agrada-me o estímulo que é dado ao trabalho em equipa?

Na questão nº 2.6 (Figura 29), 30 colaboradores referem que tem liberdade de expressão na instituição e 22 mencionam que tem pouca liberdade de expressão.

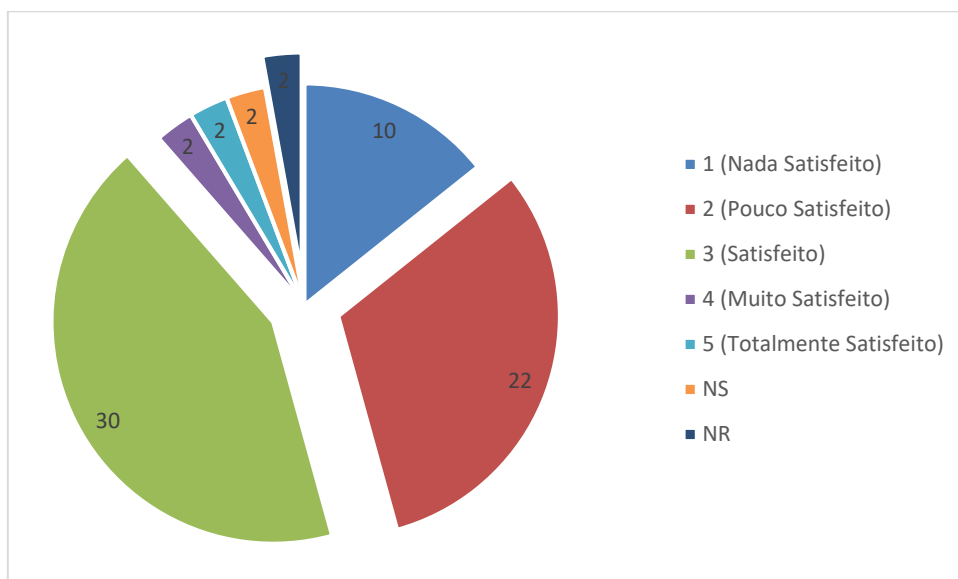


Fig. 29: Questão nº 2.6 – Existe liberdade para cada um poder dizer o que pensa, sem reservas?

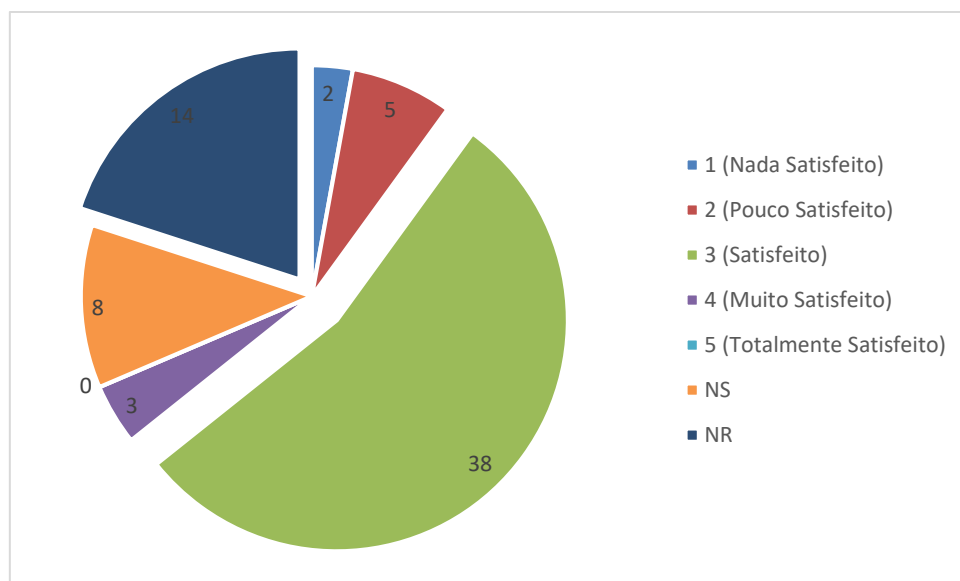


Fig.30: Questão nº 2.7 – Participo em reuniões acerca dos serviços que colaboro?

De qualquer modo, maioria dos colaboradores refere que estão satisfeitos com as reuniões dos serviços que colaboram (Figura 30).

Na figura 31 pode-se observar o gráfico geral de respostas no que respeita à Comunicação (Parte II). Também neste pode-se constatar que a maioria se encontra satisfeita.

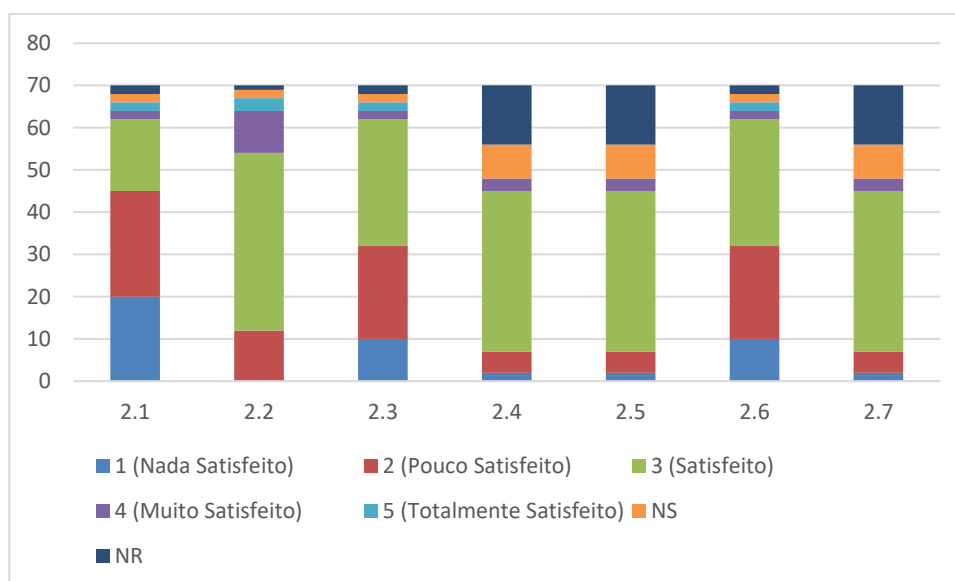


Fig. 31: Gráfico Geral de Comunicação

### PARTE III - Progressão e Avaliação de Carreira

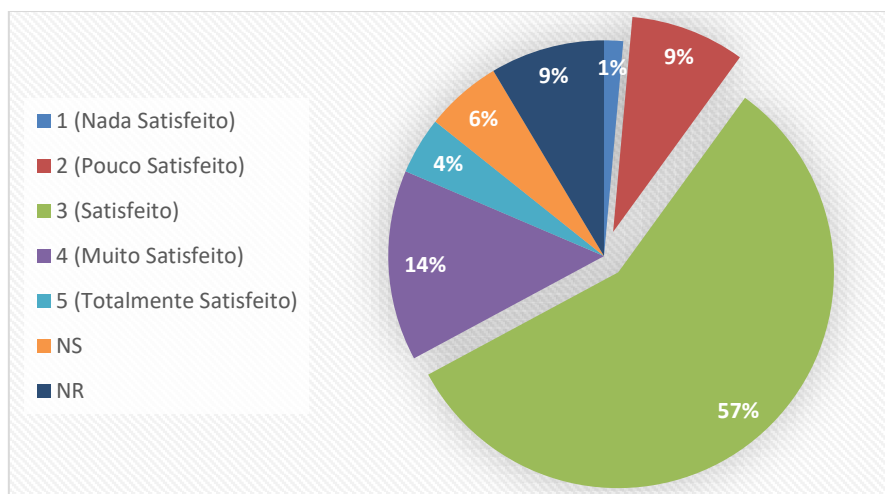


Fig. 32: Questão nº 3.1 – Sou pago de acordo com as minhas responsabilidades e legislação aplicável?

Na figura 32, é possível verificar que ainda que 57% se manifestem satisfeitos com a remuneração auferida.

Quanto à questão das regalias e benefícios concedidos (questão 3.2), a maioria estão satisfeitos. (Figura 33).

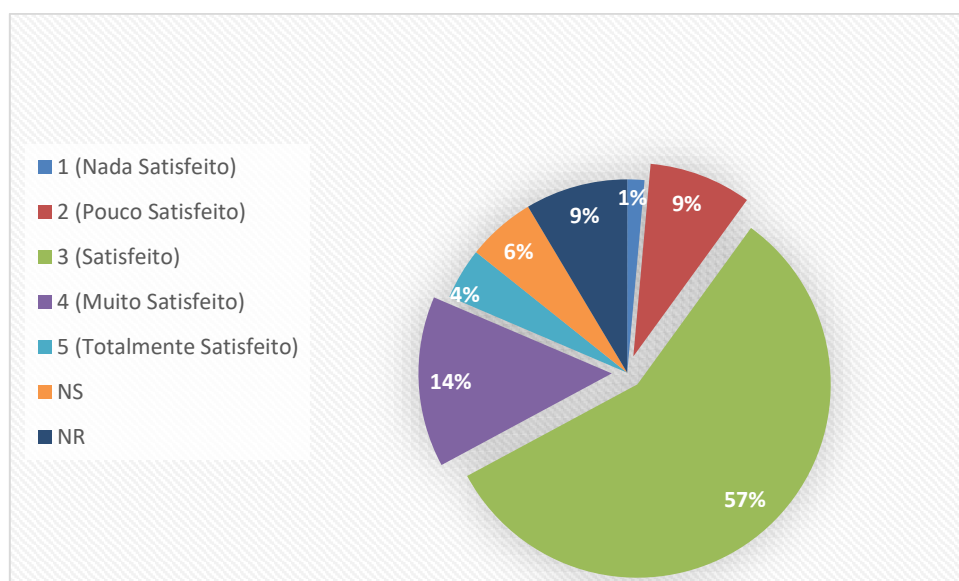


Fig. 33: Questão nº 3.2 – Estou satisfeito com as regalias e os benefícios concebidos?

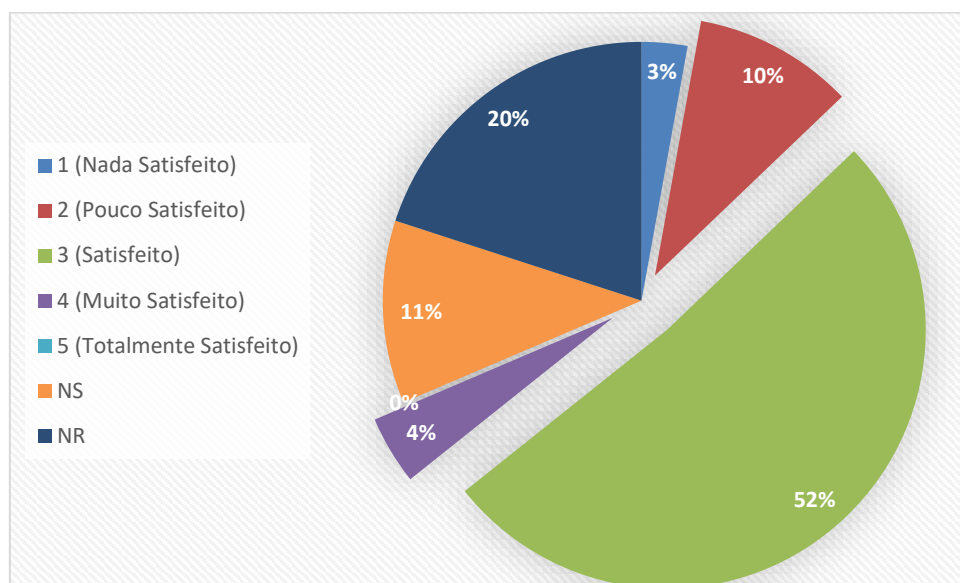


Fig. 34: Questão nº 3.3 - O meu trabalho é reconhecido pelos meus colegas e superiores?

Relativamente à questão 3.3, a maioria dos colaboradores encontram-se satisfeitos (Figura 34).

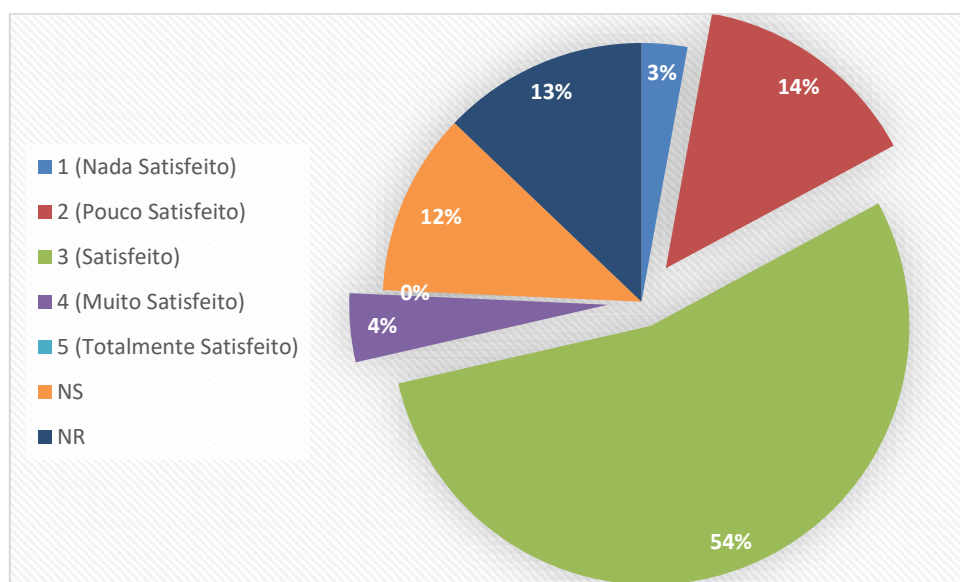


Fig. 35: Questão nº 3.4 – Sinto-me valorizado e reconhecido?

Na Figura 35 existe um número significativo de colaboradores que afirmam ter um sentimento de valorização e reconhecimento do seu trabalho.

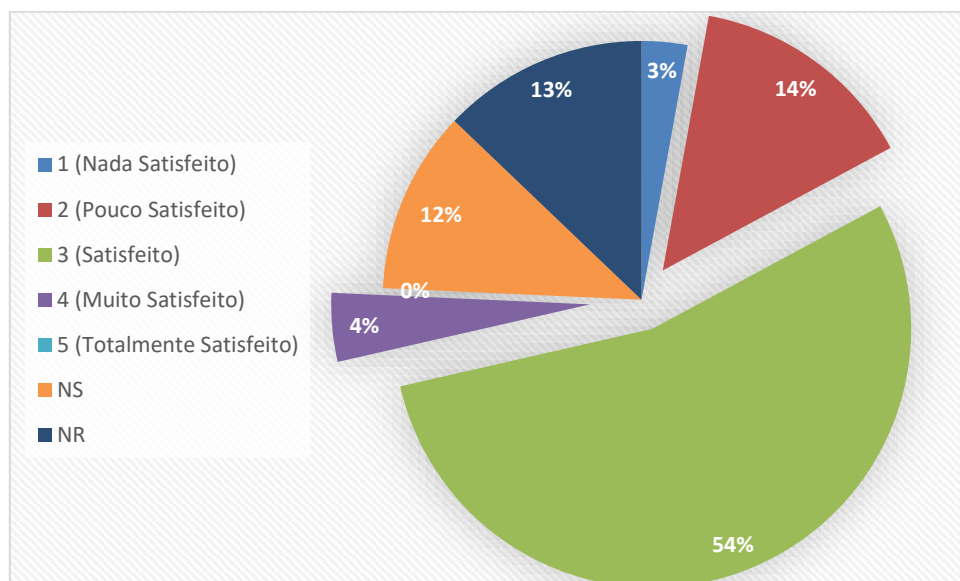


Fig. 36: Questão nº 3.5 - Tenho possibilidades de me desenvolver profissionalmente?

Na questão 3.6 a grande maioria dos colaboradores estão satisfeitos (Figura 37).

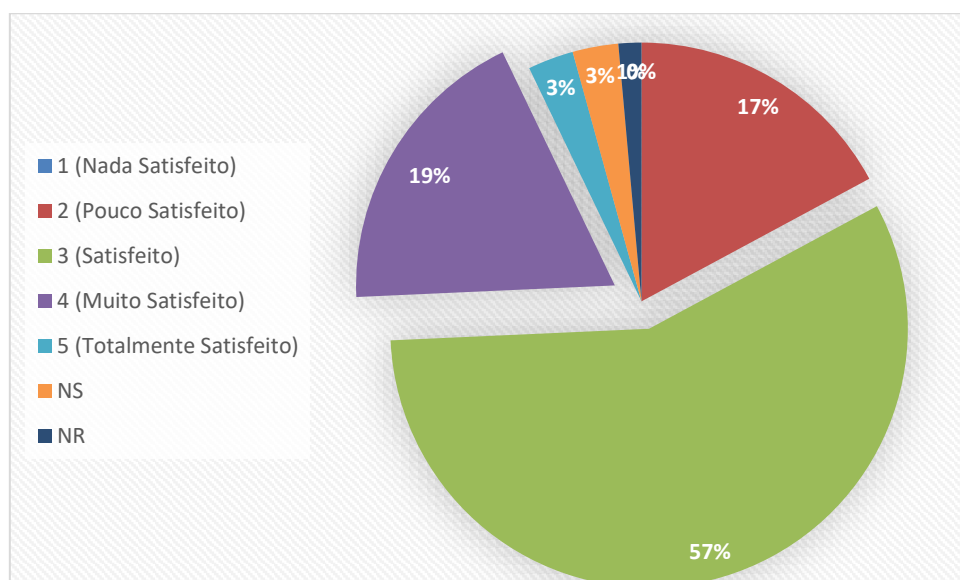


Fig. 37: Questão nº 3.6 - Considero que o serviço fornece contributos positivos para o meio em que se insere?

Na questão 3.7 os colaboradores consideram que é prestigiante serem membros da Santa Casa da Misericórdia do Cartaxo.



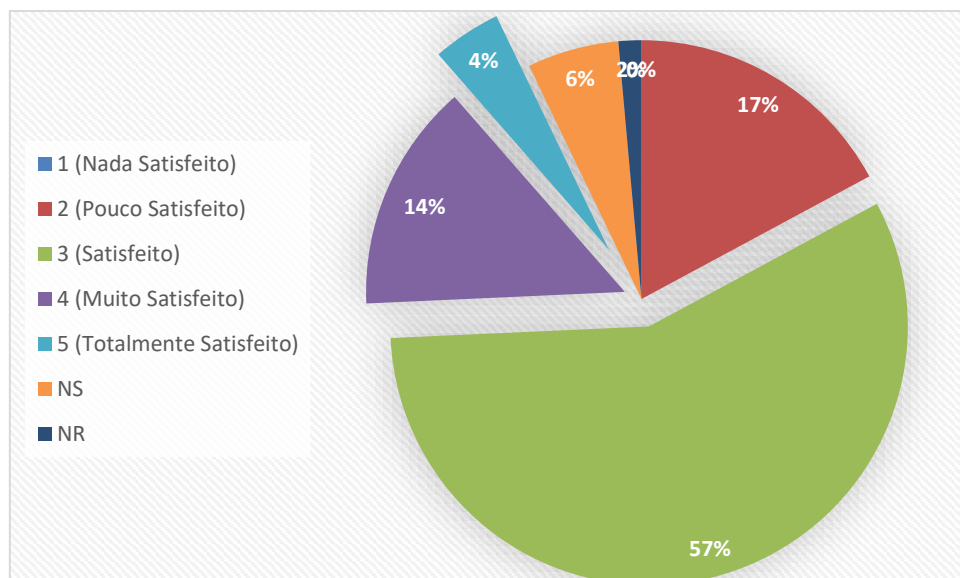


Fig. 38: Questão nº 3.7 – É prestigante ser membro desta instituição?

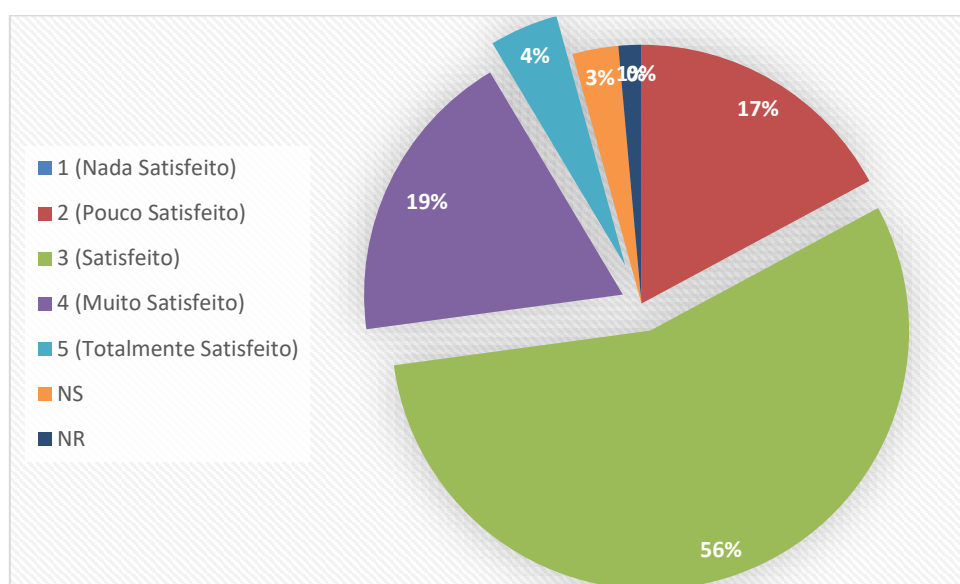


Fig. 39: Questão nº 3.8 – Sinto-me realizado pessoal e profissionalmente na função que desempenho?

Grande parte dos colaboradores refere estar satisfeito com as atividades de convívio proporcionadas (questão 3.9).

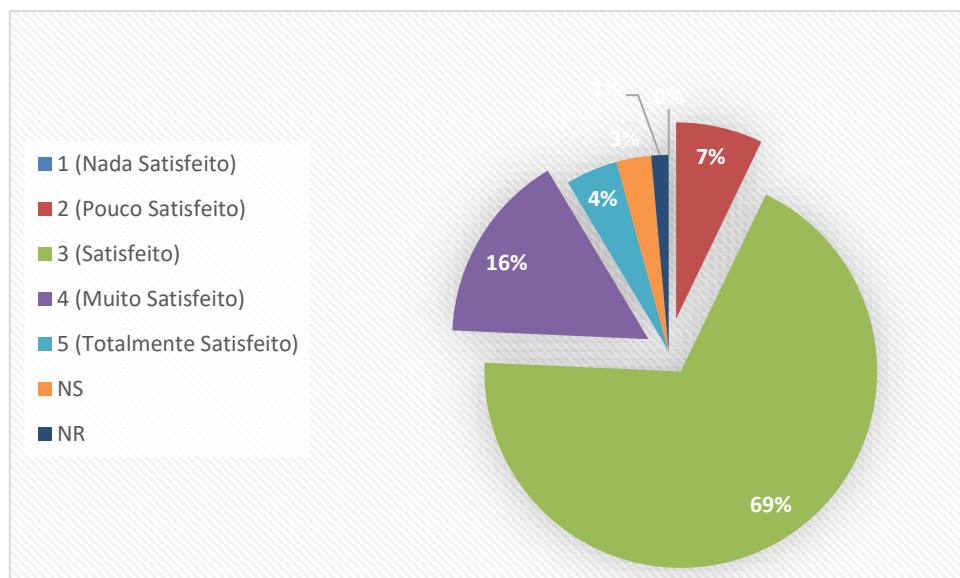


Fig. 40: Questão nº 3.9 - A Instituição proporciona-me atividades de convívio fora do espaço laboral?

Relativamente à questão 3.10, pode-se observar novamente que a maioria dos colaboradores se mostra satisfeito (Figura 41).

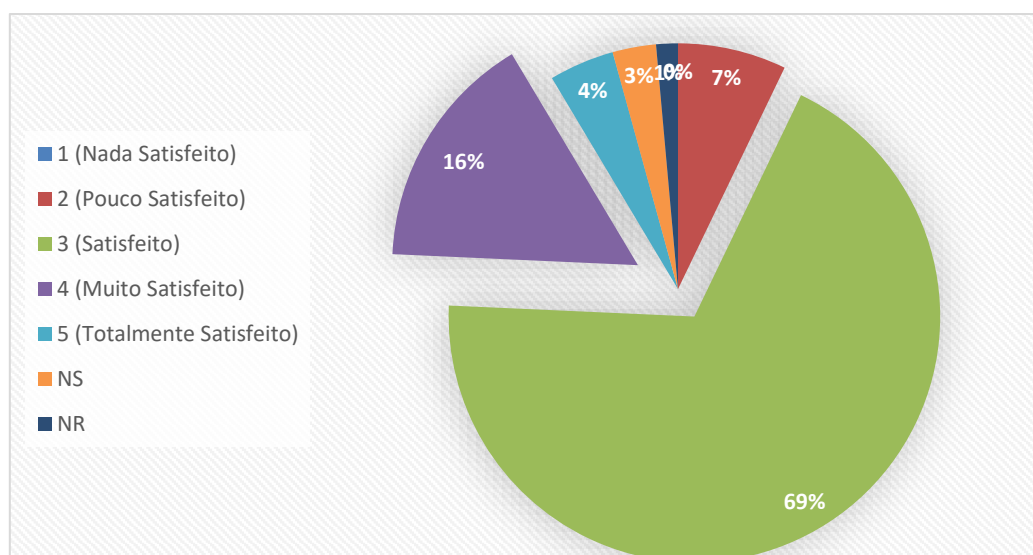


Fig. 41: Questão nº 3.10 - A Instituição permite-me frequentar as ações de formação que eu acho importantes para o correto desempenho da minha função?

A figura 42, o gráfico geral das respostas dadas às questões relacionadas com a Progressão e Avaliação de Carreira mantém a tendência global de satisfação.

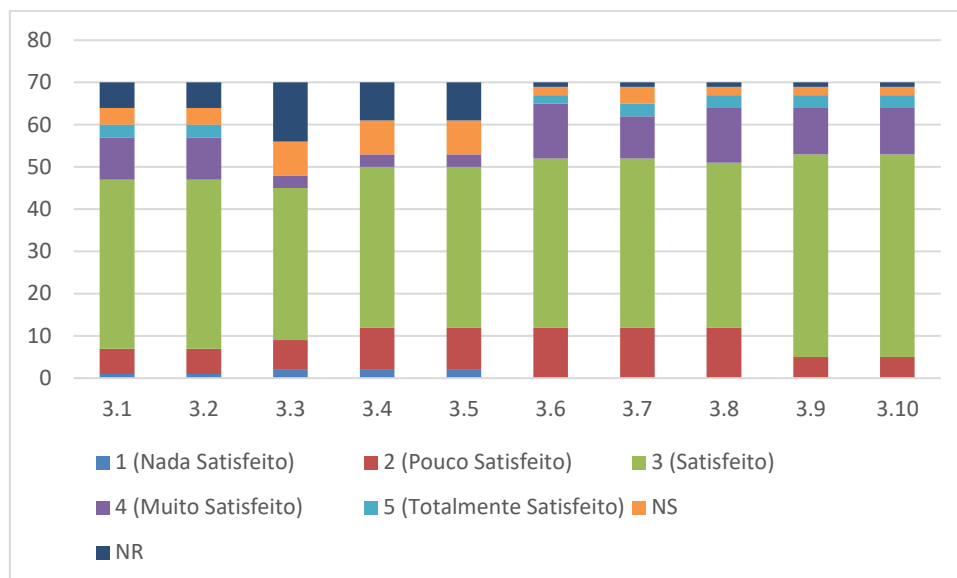


Fig. 42: Gráfico Geral de Progressão e Avaliação de Carreira

O Questionário de Satisfação termina com a questão: “Só sairia desta Instituição se...” e a maioria dos inquiridos responde que só sairia da instituição se fossem ganhar mais dinheiro. (Figura 43).



Fig. 43: Só sairia desta Instituição se...

Tendo em consideração a análise apresentada do questionário de avaliação de satisfação dos colaboradores, pode-se constatar que a maioria dos colaboradores se encontram satisfeitos nas três áreas inquiridas: Ambiente de Trabalho, Comunicação, Progressão e Avaliação de Carreira.

 <b>SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO CARTAXO</b>	<b>Relatório de Atividades</b>	IMP.52.PG01
		Revisão: o 20/03/2018
		Pág. 28 / 53

### 3. Monitorização e Avaliação do Plano de Ação 2017

Eixo I: GESTÃO E SUSTENTABILIDADE	Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Avaliação Semestral		Avaliação Final		Análise Crítica
				Verificado 1º Sem.	Verificado 2º Sem.	Taxa Cumprim. Meta	Desvio (à meta)	
<b>Assegurar o equilíbrio económico e financeiro da SCMC</b>	Controlar a gestão da SCMC	% de cumprimento do Orçamento	≤ 5% de Desvio Orçamental	--	109,93%	104,70%	+4,93%	<p>O total de custos orçamentados para 2017 foi de 2.014.240,72€, mas foram gastos 2.214.297,81€, o que corresponde a um desvio de +4,03%, face à meta definida no PAO que previa um desvio máximo de 5% em relação ao orçamento.</p> <p>Já o total de proveitos orçamentados para 2017 foi de 2.119.270,86€, mas foram realizados proveitos no valor de 2.165.800,94€, ou seja, mais 2,20% que o orçamentado.</p>
	Receber a totalidade da faturação	Taxa de recebimento da faturação	≥ 95% de taxa de recebimento	--	98,58%	100,00%	0%	<p>Ainda que a meta definida em PAO tenha sido atingida, a Mesa Administrativa considera que no ano corrente (2018) dever-se-á corrigir esta meta de modo a que meta relativa à taxa de recebimento da faturação seja superior a 99,5%.</p>
	Reduzir os gastos operacionais	% de redução dos gastos com as prestações de serviços e de seguros da SCMC	Diminuir 2% os gastos referentes a estes indicadores	--	-1,97%	98,26%	+0,03%	<p>Os gastos operacionais nestes indicadores diminuíram em 1,97%, pelo que a meta de diminuir em 2% estes gastos foi praticamente atingida.</p>

 <b>SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO CARTAXO</b>	<b>Relatório de Atividades</b>	IMP.52.PG01
		Revisão: o 20/03/2018
		Pág. 29 / 53

Eixo I: GESTÃO E SUSTENTABILIDADE (cont.)	Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Avaliação Semestral		Avaliação Final		Análise Crítica
				Verificado 1º Sem.	Verificado 2º Sem.	Taxa Cumprim. Meta	Desvio (à meta)	
<b>Assegurar o equilíbrio económico e financeiro da SCMC (cont.)</b>	Manter os rendimentos provenientes do arrendamento das propriedades rústicas e urbanas	Desvio face aos ganhos obtidos nesta rubrica no ano transato	0% (ausência de desvio)	0	0	100%	0%	Não houve alterações nos rendimentos provenientes do arrendamento das propriedades rústicas e urbanas, pelo que a meta definida em PAO foi integralmente cumprida
	Alienar dois imóveis urbanos situados em Vale da Pinta	N.º de imóveis alienados	≥ 1 Imóvel	1	0	100%	0	Foi alienado um imóvel na Rua Ramada Curto, em Vale da Pinta
	Dinamizar ações de captação de recursos	N.º de ações de captação de recursos realizadas	≥ 2 Ações	1	0	50%	-50%	A Instituição apenas dinamizou uma ação de captação de recursos, o Arraial de S. João, pelo que a meta definida apenas foi cumprida em 50%. Na ação desenvolvida angariou-se 2870,00
	Aumentar o valor dos donativos	% de aumento do valor	≥ 5% de aumento	--	-27,87%	68,69%	-32,87%	Em 2016 a SCMC recebeu 79874,95€ em donativos, doações e heranças, mas em 2017 este valor decresceu para 57613,37€
	Aumentar a Irmandade da SCMC	N.º de novos Irmãos	> 20 Novos Irmãos	3	0	15%	-85%	O número de novos irmãos ficou aquém do esperado, pelo que a taxa de cumprimento da meta foi bastante baixa (apenas 15%)

 <b>SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO CARTAXO</b>	<b>Relatório de Atividades</b>	IMP.52.PG01
		Revisão: 0 20/03/2018
		Pág. 30 / 53

Eixo I: GESTÃO E SUSTENTABILIDADE (cont.)	Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Avaliação Semestral		Avaliação Final		Análise Crítica
				Verificado 1º Sem.	Verificado 2º Sem.	Taxa Cumprim. Meta	Desvio (à meta)	
<b>Assegurar o equilíbrio económico e financeiro da SCMC (cont.)</b>	Aumentar o rácio de cobrança das Cotas	% de aumento	≥ 10% de aumento neste indicador face ao ano transato	--	-5,74%	85,69%	-15,74%	Em 2016 a SCMC recebeu 2155,75€ em cotas, mas em 2017 este valor decresceu para 203200€, o que correspondeu a -15,74% de recebimentos relativos à cotização
	Celebrar Protocolos de usufruto vitalício das Residências do LSJ	N.º de novos Protocolos de usufruto	≥ 1 Novo Protocolo de usufruto	0	0	0%	-100%	Não se celebraram novos protocolos de usufruto, mas celebrou-se um contrato de utilização definitiva para uma das residências e vários de utilização temporária para outra residência. As residências encontram-se todas ocupadas.
	Realizar reuniões da Mesa Administrativa da SCMC	N.º de Reuniões da MA realizadas durante o ano	≥ 20 reuniões da MA	11	9	100%	0%	A Mesa Administrativa reuniu-se pelo menos uma vez por mês, dando cumprimento ao ponto 1. do artigo 29 dos Estatutos da SCMC

 <b>SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO CARTAXO</b>	<b>Relatório de Atividades</b>	IMP.52.PG01
		Revisão: o 20/03/2018
		Pág. 31 / 53

Eixo I: GESTÃO E SUSTENTABILIDADE (cont.)	Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Avaliação Semestral		Avaliação Final		Análise Crítica
				Verificado 1º Sem.	Verificado 2º Sem.	Taxa Cumprim. Meta	Desvio (à meta)	
<b>Assegurar o equilíbrio económico e financeiro da SCMC (cont.)</b>	Realizar reuniões do Definitório da SCMC	N.º de Reuniões do Definitório realizadas durante o ano	≥ 2 reuniões do Definitório	1	1	100%	0%	O Definitório reuniu antes das Assembleias Gerais Ordinárias para analisar o Relatório de Atividades e Contas de 2016, bem como o Plano de Atividades e Orçamento, de Exploração Previsional e Investimentos para 2018, dando, assim, cumprimento às competências estabelecidas para o Definitório no artigo 31º dos Estatutos da SCMC
	Realizar reuniões da Assembleia Geral	N.º de Reuniões da Assembleia Geral realizadas durante o ano	≥ 2 reuniões da Assembleia Geral	1	1	100%	0%	Realizaram-se as duas reuniões da Assembleia Geral previstas nos Estatutos da SCMC (Artigo 22º)
	Participar nas atividades, reuniões regionais e nacionais do Secretariado Regional e UMP	Taxa de participação nas reuniões	≥ 70% de taxa de participação	100%	100%	100%	0%	Estiveram presentes elementos da Mesa Administrativa em todas as reuniões e atividades promovidas pelo Secretariado Regional e UMP.

 <b>SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO CARTAXO</b>	<b>Relatório de Atividades</b>	IMP.52.PG01
		Revisão: 0 20/03/2018
		Pág. 32 / 53

Eixo II: QUALIDADE E INOVAÇÃO	Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Avaliação Semestral		Avaliação Final		Análise Crítica
				Verificado 1º Sem.	Verificado 2º Sem.	Taxa Cumprim. Meta	Desvio (à meta)	
<b>Implementar um Sistema de Qualidade (SQG) pela ISO 9001:2015 nas respostas sociais da SCMC</b>	Envolver todos os colaboradores no processo da SGQ	Taxa de participação dos colaboradores nas ações de formação no âmbito da Qualidade	> 90%	--	92%	100%	0%	No primeiro semestre realizaram-se 8 ações e no segundo 7. Dos 102 colaboradores do quadro, apenas 99 estiveram disponíveis para participar nas várias ações de formação no âmbito da qualidade. Contudo, 8 não chegaram a participar em qualquer ação.
	Desenvolver e implementar uma estrutura documental de suporte ao SGQ	% de Cumprimento do SGQ em cada uma das respostas sociais	90% na ERPI-CSC  50% nas restantes respostas sociais	--  --	65%  40%	72%  80%	-25%  -10%	Durante o ano de 2017, conforme previsto, dois elementos da equipa técnica concluíram com aproveitamento o Curso de Auditor Interno da Qualidade ISO9001:2015 (com duração de 40h).
	Obter a Certificação da Qualidade da resposta social ERPI – Casa de Santa Cruz pela ISO 9001:2015	Resultado da Auditoria Externa	Concessão aprovada	--	Não concretizada	0%	-100%	O pedido de certificação da resposta ERPI da CSC foi adiado para 2018, uma vez que em 2017 não se conseguiu atingir 90% de cumprimento do SGQ na CSC, requisito considerado necessário para se avançar para a certificação



 <b>SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO CARTAXO</b>	<b>Relatório de Atividades</b>		IMP.52.PG01
			Revisão: o 20/03/2018
			Pág. 33 / 53

Eixo II: QUALIDADE E INOVAÇÃO (Cont.)	Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Avaliação Semestral		Avaliação Final		Análise Crítica
				Verificado 1º Sem.	Verificado 2º Sem.	Taxa Cumprim. Meta	Desvio (à meta)	
<b>Melhorar, no âmbito do SGQ, no processo de Suporte Recursos: Gestão da Manutenção</b>	Assegurar o cumprimento dos Planos de Manutenção dos Equipamentos e Infraestruturas (Gestão da Manutenção)	Taxa de cumprimento dos Planos de Manutenção dos Equipamentos e Infraestruturas	≥ 80%	100%	100%	100%	0%	Os Planos de Manutenção para 2017 dos Equipamentos e Infraestruturas foram cumpridos integralmente. Estes planos referem-se à manutenção dos elevadores, dos Sistemas de incêndios; dos Sistemas Informáticos; ao Controlo de pragas e à recolha de resíduos hospitalares.  Nesta rubrica tinha-se orçamentado 19.503,00€, mas apenas se gastou 11318,31, devido à revisão de um dos contratos de manutenção dos elevadores
	Proceder à conservação e reparação do equipamento básico nas duas Unidades da SCMC (Gestão da Manutenção)	Taxa de intervenções face às necessidades de conservação e reparação do equipamento básico	≥ 90% de Intervenções	100%	100%	100%	0%	A meta foi cumprida uma vez que se pretendia ter uma taxa de intervenção superior a 90%  Foi previsto em orçamento para esta rubrica 11242,00€, tendo-se gasto 11204,32€, o que corresponde a um desvio orçamental de apenas -0,34%

 <b>SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO CARTAXO</b>	<b>Relatório de Atividades</b>	IMP.52.PG01
		Revisão: o 20/03/2018
		Pág. 34 / 53

Eixo II: QUALIDADE E INOVAÇÃO (CONT.)	Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Avaliação Semestral		Avaliação Final		Análise Crítica
				Verificado 1º Sem.	Verificado 2º Sem.	Taxa Cumprim. Meta	Desvio (à meta)	
<b>Melhorar, no âmbito do SGQ, no processo de Suporte Recursos: Gestão da Manutenção</b>	Proceder à conservação e reparação do equipamento de transporte  (Gestão da Manutenção da Frota Automóvel)	Taxa de intervenções face às necessidades de conservação e reparação do da Frota automóvel	≥ 90% de Intervenções	100%	100%	100%	0%	Esta meta foi cumprida uma vez que a taxa de intervenções face às necessidades foi superior a 90%  Foi previsto em orçamento para esta rubrica 6390,00€, tendo-se gasto apenas 6007€, o que corresponde a -6% de gastos do que o orçamentado
	Proceder à reparação do material informático e equipamento administrativo da SCMC  (Gestão da Manutenção)	Taxa de intervenções face às necessidades de reparação do material informático e equipamento administrativo da SCMC	≥ 80% de Intervenções	100%	100%	100%	0%	Todos os equipamentos informáticos e administrativos com necessidade de reparação foram intervencionados, pelo que a taxa de intervenções foi superior 80%, conforme a meta definida em PAO.  Orçamentou-se para esta rubrica 6390€, mas apenas se gastou 499,06€

 <b>SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO CARTAXO</b>	<b>Relatório de Atividades</b>	IMP.52.PG01
		Revisão: o 20/03/2018
		Pág. 35 / 53

Eixo II: Qualidade e Inovação (Cont.)	Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Avaliação Semestral		Avaliação Final		Análise Crítica
				Verificado 1º Sem.	Verificado 2º Sem.	Taxa Cumprim. Meta	Desvio (à meta)	
<b>Melhorar, no âmbito do SGQ, no processo de Suporte Recursos: Gestão da Manutenção</b>	Proceder à conservação e reparação do edificado da SCMC  (Gestão da Manutenção)	Taxa de intervenções face às necessidades de conservação e reparação do edificado da SCMC	≥ 90% de Intervenções	100%	100%	100%	0%	As situações identificadas no edificado da SCMC com necessidade de conservação e reparação foram intervencionadas pelo que a taxa de intervenção foi superior a 90%, conforme a meta definida no PAO  Foi orçamentado 601,54€, mas foi necessário gastar 1122,82€
<b>Melhorar, no âmbito do SGQ, no processo de Suporte Recursos: Gestão do Aprovisionamento</b>	Implementar um sistema de qualificação dos Fornecedores (Gestão do Aprovisionamento)	Nº de não conformidades, por fornecedor, nos produtos rececionados	≤ 3 não conformidades nos produtos rececionados	1	1	100%	0%	Foi necessário devolver produto rececionado por duas vezes, durante o ano.
		% de fornecedores qualificados	≥ 60% de fornecedores qualificados	A decorrer	A decorrer	0%	A decorrer	O processo de qualificação dos fornecedores, foi iniciado no final de 2017, pelo que ainda se encontra a decorrer

 <b>SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO CARTAXO</b>	<b>Relatório de Atividades</b>	IMP.52.PG01
		Revisão: 0 20/03/2018
		Pág. 36 / 53

Eixo II: Qualidade e Inovação (CONT.)	Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Avaliação Semestral		Avaliação Final		Análise Crítica
				Verificado 1º Sem.	Verificado 2º Sem.	Taxa Cumprim. Meta	Desvio (à meta)	
<b>Melhorar, no âmbito do SGQ, no processo de Suporte Recursos: HACCP e SSHT</b>	Assegurar o cumprimento do Sistema de HACCP	N.º de não conformidades identificadas nas Auditorias de HACCP	≤ 15 não conformidades por Auditora	LSJ: 6 CSC: 4	LSJ: 8 CSC: 5	100%	0%	Realizaram-se duas auditorias em cada unidade, a primeira no dia 26 de janeiro e a segunda no dia 4 de julho
	Cumprir o Plano de prevenção no âmbito da Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho	N.º de não conformidades identificadas nas Auditoria de SHT	≤ 5 não conformidades por Auditora	-- --	LSJ: 6 CSC: 4	120% 100%	+20% 100%	Foi orçamentado gastar 1570€ com a Medicina de Trabalho e 472,32€ com os Serviços de Segurança e Higiene no Trabalho, mas foi necessário gastar 1740€ e 472,32 com cada um dos tipos de serviço, porque este ano solicitou-se a elaboração do Relatório de Avaliação de Riscos Profissionais
		N.º de Acidentes de Trabalho (AT) por ano	≤ 12 AT/ano	3	4	100%	0%	Em 2017, apenas ocorreram 7 Acidentes de Trabalho, pelo que a meta definida em PAO foi atingida, para além de ter correspondido a um ligeiro decréscimo face a 2016, em que tinham ocorrido 10 AT  No âmbito das MAP, em dezembro realizou-se um simulacro de incêndio no Lar de S. João.

 <b>SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO CARTAXO</b>	<b>Relatório de Atividades</b>	IMP.52.PG01
		Revisão: o 20/03/2018
		Pág. 37 / 53

Eixo II: Qualidade e INOVAÇÃO (CONT.)	Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Avaliação Semestral		Avaliação Final		Análise Crítica
				Verificado 1º Sem.	Verificado 2º Sem.	Taxa Cumprim. Meta	Desvio (à meta)	
<b>Implementar melhorias e adotar procedimentos que correspondam às necessidades e expectativas dos intervenientes: Utentes, Familiares, Colaboradores e Parceiros da Instituição</b>	Aumentar o grau de satisfação dos intervenientes	Grau de satisfação dos intervenientes	≥ 60% de satisfação dos intervenientes	—	66,5%	100%	0%	Aplicaram-se questionários de satisfação aos colaboradores, aos utentes e aos parceiros. Contudo, apenas se apresentam os resultados relativos aos colaboradores, uma vez que as outras duas amostras foram insuficientes
	Apresentar candidaturas a programas de apoio/financiamento empresariais	N.º Candidaturas apresentadas	≥ 2 Candidaturas	1	0	50%	-50%	Apresentou-se uma candidatura ao Fundo Rainha D. Leonor da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa que visava a requalificação da zona da lavandaria, cozinha e alguns quartos do Lar de S. João, para além da criação de um parque gímnico para seniores junto ao pavilhão. A candidatura não foi contemplada em 2017, mas transitou para 2018

 <b>SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO CARTAXO</b>	<b>Relatório de Atividades</b>	IMP.52.PG01
		Revisão: o 20/03/2018
		Pág. 38 / 53

Eixo III: COMUNICAÇÃO, MARKETING E PARCERIAS	Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Avaliação Semestral		Avaliação Final		Análise Crítica
				Verificado 1º Sem.	Verificado 2º Sem.	Taxa Cumprim. Meta	Desvio (à meta)	
<b>Melhorar a comunicação interna e externa da SCMC</b>	Editar um Boletim Mensal com as fotografias e atividades desenvolvidas na Instituição	Nº de publicações anuais	12 publicações anuais	6	6	100%	0%	Foi publicado mensalmente um Boletim da Instituição e em dezembro publicou-se uma Revista anual comemorativa dos 70 anos da Misericórdia do Cartaxo, dos 40 anos do Lar de S. João e dos 10 anos da Casa de Santa Cruz
	Criar um novo <i>sítio</i> da SCMC na Internet	Novo sítio da SCMC na Internet	Criar o novo sítio da SCMC na Internet no 1º Semestre do ano	Não concretizado	Não concretizado	0%	100%	Não se adjudicou a criação de um novo sítio a nenhuma entidade
	Divulgar as atividades da SCMC na página do Facebook	Nº de publicações por mês	≥4 publicações mensais	106	72	100%	0%	Em média foram efetuadas cerca de 15 publicações mensais, pelo que a meta prevista em PAO foi concretizada. O número de seguidores da página da SCM aumentou em 2017 e verifica-se interesse da comunidade pelas atividades divulgadas
	Atualizar os folhetos das respostas sociais da SCMC	Nº de folhetos atualizados	≥ 2 Folhetos atualizados	A decorrer	A decorrer	0%	100%	Os folhetos das respostas sociais da SCMC ainda se encontram em elaboração

 <b>SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO CARTAXO</b>	<b>Relatório de Atividades</b>	IMP.52.PG01
		Revisão: 0 20/03/2018
		Pág. 39 / 53

Eixo III: COMUNICAÇÃO, MARKETING E PARCERIAS (CONT.)	Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Avaliação Semestral		Avaliação Final		Análise Crítica
				Verificado 1º Sem.	Verificado 2º Sem.	Taxa Cumprim. Meta	Desvio (à meta)	
<b>Promover e divulgar as atividades desenvolvidas na SCMC</b>	Dinamizar ações de promoção da SCMC na comunidade	N.º de ações realizadas	≥ 2 Ações	3	1	100%	0%	No primeiro semestre realizou-se o Dia Aberto e o Arraial de S. João, para além de um grupo de utentes ter estado presente numa ação de divulgação da Orquestra dos Centros de Dia no W-Shopping em Santarém. No 2º semestre os utentes estiveram presentes na Comemoração Internacional da 3ª Idade na Feira dos Santos
	Aumentar as parcerias da SCMC	Nº de novas parcerias	≥3 por ano	3	1	100%	0%	No primeiro semestre celebraram-se protocolos com duas farmácias locais e com um Consultório Dentário. No segundo semestre foi celebrado protocolo com um Gabinete de Estética. Estes protocolos preveem vantagens para os colaboradores da SCMC
	Assegurar a manutenção das atuais parcerias da SCMC	Nº de presenças de elementos da SCMC nas reuniões das parcerias ativas	≥8 por ano	12	11	100%	0%	Durante o ano elementos da SCMC participaram em reuniões e atividades dinamizadas pelos parceiros, nomeadamente: NLI, CLASC (Grupo alargado, núcleo executivo e grupos de trabalho), ECCIC, APPACDM e EAPN

 <b>SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO CARTAXO</b>	<b>Relatório de Atividades</b>	IMP.52.PG01
		Revisão: o 20/03/2018
		Pág. 40 / 53

Eixo III: COMUNICAÇÃO, MARKETING E PARCERIAS (CONT.)	Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Avaliação Semestral		Avaliação Final		Análise Crítica
				Verificado 1º Sem.	Verificado 2º Sem.	Taxa Cumprim. Meta	Desvio (à meta)	
<b>Envolver os parceiros nas atividades da SCMC</b>	Desenvolver projetos interinstitucionais	Nº projetos	>1	6	4	100%	0%	<p>No 1º Semestre realizaram-se vários projetos de interinstitucionais com os Centro de Dia locais, como o Desfile de Carnaval e a atuação da Orquestra no W-shopping. Realizou-se também um intercambio com o Centro de Dia da Azinhaga. Em relação ao público mais jovem, realizou-se uma dinâmica com uma turma de animação da Escola Secundária e uma atividade conjunta com o JIC promovida por uma estagiária da CMC. Um grupo de utentes participou num atelier de manicure promovido por formandas do IEFP.</p> <p>No 2º Semestre recebeu-se um grupo de Guias de Portugal e participou-se numa atividade conjunta com idosos do CSIS e numa atividade inter/intrageracional na Quinta do Gaio. Também se iniciou a colaboração da PSP com uma formação dirigida aos utentes e participação num espetáculo no CCC</p>



 <b>SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO CARTAXO</b>	<b>Relatório de Atividades</b>	IMP.52.PG01
		Revisão: 0 20/03/2018
		Pág. 41 / 53

EIXO III: COMUNICAÇÃO, MARKETING E PARCERIAS (CONT.)	Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Avaliação Semestral		Avaliação Final		Análise Crítica
				Verificado 1º Sem.	Verificado 2º Sem.	Taxa Cumprim. Meta	Desvio (à meta)	
<b>Envolver os parceiros nas atividades da SCMC</b>	Dar continuidade ao protocolo de parceria celebrado com o Agrupamento Marcelino Mesquita	Nº de alunos que realizam a componente de aproximação ao mundo do trabalho na Instituição durante o ano	≥2 por ano	0	0	0%	-100%	Em 2017 não houve pedidos para realização na Instituição da componente de aproximação ao mundo de trabalho
	Dar continuidade ao protocolo de parceria celebrado com o IEFP	Nº de formandos dos cursos de geriatria e EFA do IEFP	≥1 por ano	2	0	100%	0%	<p>No primeiro semestre uma formanda do IEFP realizou a Formação Prática em Contexto de Trabalho do Curso EFA-Profissional “Técnico/a de Contabilidade” num total de 210h.</p> <p>Ainda no primeiro semestre outra formanda, do Curso de Educação-Formação “Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade”, realizou a Formação Prática em Contexto de Trabalho, num total de 120 horas.</p> <p>No 2º semestre iniciou-se um CEI+ para pessoa portadora de deficiência que terá a duração de um ano.</p>

 <b>SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO CARTAXO</b>	<b>Relatório de Atividades</b>	IMP.52.PG01
		Revisão: o 20/03/2018
		Pág. 42 / 53

EIXO III: COMUNICAÇÃO, MARKETING E PARCERIAS (CONT.)	Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Avaliação Semestral		Avaliação Final		Análise Crítica
				Verificado 1º Sem.	Verificado 2º Sem.	Taxa Cumprim. Meta	Desvio (à meta)	
<b>Envolver os parceiros nas atividades da SCMC (Cont.)</b>	Participar nas reuniões da Comissão Municipal de Proteção Civil	Nº de participações nas reuniões	≥1	2	2	100%	0%	<p>A Santa Casa da Misericórdia do Cartaxo esteve representada nas reuniões da Comissão Municipal de Proteção Civil pelo Provedor.</p> <p>No âmbito das comemorações do Dia Internacional da Proteção Civil um grupo de utentes visitou a exposição organizada pela Comissão Municipal de Proteção Civil e um grupo de colaboradores participou no Workshop “Suporte Básico de Vida”</p>
	Dar continuidade ao protocolo de parceria celebrado com a Direção Geral Reinserção de Santarém	Nº de indivíduos que realizam trabalho a favor da Comunidade na Instituição durante o ano	≥2 por ano	4	5	100%	0%	<p>Durante o ano 6 indivíduos (4 homens e 2 senhoras) realizaram trabalho a favor da comunidade no jardim, na lavandaria e em atividades de manutenção do Lar de S. João A execução de algumas destas medidas não foi concluída durante o ano, pelo que transitaram para 2018.</p>

 <b>SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO CARTAXO</b>	<b>Relatório de Atividades</b>	IMP.52.PG01
		Revisão: o 20/03/2018
		Pág. 43 / 53

EIXO IV: INVESTIMENTOS: EQUIPAMENTOS E INFRAESTRUTURAS	Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Avaliação Semestral		Avaliação Final		Análise Crítica
				Verificado 1º Sem.	Verificado 2º Sem.	Taxa Cumprim. Meta	Desvio (à meta)	
<b>Requalificação do Lar de S. João</b>	Apresentar candidatura ao abrigo do Programa Operacional Regional do Alentejo 2014-2020: Eixo 6 Coesão Social e Inclusão (Portugal 2020)	N.º de Candidaturas apresentadas	≥ 1 Candidatura	0	0	0%	-100%	Durante o ano não abriram candidaturas ao Programa Operacional Regional do Alentejo 2014-2020
	Remodelar e ampliar a lavandaria do LSJ  <i>(caso não se verifique a abertura de candidaturas ao Programa Portugal 2020)</i>	Taxa de Cumprimento do Caderno de Encargos	100%	0	0	0%	-100%	Apresentou-se uma candidatura ao Fundo Rainha D. Leonor da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa para requalificação do Lar de S. João, o que incluía a intervenção na lavandaria, contudo a candidatura não foi contemplada pelo Fundo em 2017, tendo transitado para 2018
	Construir rampa metálica exterior de acesso ao 1º piso do LSJ  <i>(caso não se verifique a abertura de candidaturas ao Programa Portugal 2020)</i>	Taxa de Cumprimento do Caderno de Encargos	100%	0	0	0%	-100%	Apresentou-se uma candidatura ao Fundo Rainha D. Leonor da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa para requalificação do Lar de S. João, o que incluía a construção da rampa, contudo a candidatura não foi contemplada pelo Fundo em 2017, tendo transitado para 2018

 <b>SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO CARTAXO</b>	<b>Relatório de Atividades</b>	IMP.52.PG01
		Revisão: o 20/03/2018
		Pág. 44 / 53

Eixo IV: INVESTIMENTOS: EQUIPAMENTOS E INFRAESTRUTURAS  (CONT.)	Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Avaliação Semestral		Avaliação Final		Análise Crítica
				Verificado 1º Sem.	Verificado 2º Sem.	Taxa Cumprim. Meta	Desvio (à meta)	
<b>Requalificação do Lar de S. João (cont.)</b>	Adaptar um espaço para o serviço de cabeleireiro  <i>(caso não se verifique a abertura de candidaturas ao Programa Portugal 2020)</i>	Taxa de Cumprimento do Caderno de Encargos	100%	0	0	0%	-100%	Apresentou-se uma candidatura ao Fundo Rainha D. Leonor da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa para requalificação do Lar de S. João, o que incluía a adaptação de um espaço para cabeleireiro, contudo a candidatura não foi contemplada pelo Fundo em 2017, tendo transitado para 2018
	Remodelar o serviço da fisioterapia do LSJ	Taxa de Cumprimento do Caderno de Encargos	100%	0	0	0%	-100%	Não foi realizada qualquer intervenção no serviço de fisioterapia do Lar de S. João, tendo- se optado por alterar o projeto
	Remodelar as bases de duche das casa de banho dos quartos n.º 28 ao n.º37 do LSJ	Taxa de Cumprimento do Caderno de Encargos	100%	0	0	0%	-100%	Não se remodelaram quaisquer bases de duche em casas de banho no Lar de S. João. Esta intervenção passou para 2018

 <b>SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO CARTAXO</b>	<b>Relatório de Atividades</b>	IMP.52.PG01
		Revisão: 0 20/03/2018
		Pág. 45 / 53

Eixo IV: INVESTIMENTOS: EQUIPAMENTOS E INFRAESTRUTURAS  (CONT.)	Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Avaliação Semestral		Avaliação Final		Análise Crítica
				Verificado 1º Sem.	Verificado 2º Sem.	Taxa Cumprim. Meta	Desvio (à meta)	
<b>Requalificação do Lar de S. João (cont.)</b>	Concluir as obras de ampliação de três residências do LSJ	Taxa de Cumprimento do Caderno de Encargos	100%	0	0	0%	-100%	Não se efetuaram quaisquer obras de ampliação nas residências do Lar de S. João. Esta intervenção passou para 2018
	Pintura e restauro das paredes exteriores do LSJ	Taxa de Cumprimento do Caderno de Encargos	100%	0	0	0%	-100%	Não se efetuaram pinturas e restauro das paredes exteriores do Lar de S. João. Apenas houve algumas intervenções pontuais em determinadas paredes exteriores e alguns quartos
<b>Requalificação da Casa de Santa Cruz</b>	Executar as Medidas Compensatórias para implementação do Projeto das Medidas de Autoproteção na Casa de Santa Cruz	Taxa de Cumprimento do Caderno de Encargos	100%	0	0	0%	-100%	O projeto das Medidas de Autoproteção na Casa de Santa Cruz não ficou concluído em 2018, pelo que não se executaram as respetivas medidas compensatórias. Esta intervenção passou para 2018

 <b>SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO CARTAXO</b>	<b>Relatório de Atividades</b>	IMP.52.PG01
		Revisão: 02/03/2018
		Pág. 46 / 53

Eixo V: RECURSOS HUMANOS	Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Avaliação Semestral		Avaliação Final		Análise Crítica
				Verificado 1º Sem.	Verificado 2º Sem.	Taxa Cumprim. Meta	Desvio (à meta)	
<b>Aumentar as qualificações escolares e profissionais dos colaboradores da SCMC</b>	Aumentar as competências e qualificações de acordo com as necessidades dos colaboradores da SCMC	Taxa de Cumprimento do Plano Anual de Formação	≥ 60% do Cumprimento do Plano Anual de Formação	85,7 %	162,5%	100%	0%	No Plano de formação anual estavam previstas 15 ações de formação, mas foram realizadas 19. No entanto, nem todos os colaboradores conseguiram atingir as 35 horas de formação anuais previstas por lei.
		Taxa de participação nas formações dos colaboradores da SCMC	≥ 75% participação nas formações dos colaboradores da SCMC	53%	68%	100%	0%	
<b>Valorização Pessoal e Motivação das Equipes de Trabalho</b>	Promover estratégias para a coesão da equipa e divulgação da missão institucional	Taxa de participação nas atividades a desenvolver para os colaboradores da Instituição	≥ 75% de participação dos colaboradores nas atividades desenvolvidas	20%	80%	100%	0%	No 1º semestre cerca de 20% dos colaboradores participaram na Marcha da Misericórdia e no segundo semestre cerca de 80% estiveram presentes no Jantar da Misericórdia. Também estava prevista a participação da Instituição na Caminhada da III Corrida das vindimas, mas a mesma não se realizou

 <b>SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO CARTAXO</b>	<b>Relatório de Atividades</b>	IMP.52.PG01
		Revisão: o 20/03/2018
		Pág. 47 / 53

<b>Eixo V: RECURSOS HUMANOS (CONT.)</b>	<b>Objetivos Operacionais</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Meta</b>	<b>Avaliação Semestral</b>		<b>Avaliação Final</b>		<b>Análise Crítica</b>
				<b>Verificado 1º Sem.</b>	<b>Verificado 2º Sem.</b>	<b>Taxa Cumprim. Meta</b>	<b>Desvio (à meta)</b>	
<b>Valorização Pessoal e Motivação das Equipas de Trabalho</b>	Valorizar individualmente cada colaborador	Nº de felicitações dos aniversários dos colaboradores da SCMC na página Facebook	≥ 98% de felicitações dos aniversários dos colaboradores da SCMC na página Facebook	37 (em 41 colaboradores)	37 (em 38 colaboradores)	95,6%	-2,4%	Por motivos diversos, só 93,7% dos colaboradores que autorizaram a publicação receberam uma felicitação do seu aniversário na página do Facebook da SCMC
<b>Garantir a utilização individual dos Equipamentos de Proteção Individual (EPI's)</b>	Adquirir EPI's para cada colaborador	N.º de EPI's adquiridos	≥ 60 EPI's adquiridos durante o ano	7 (em 2017)	0 (em 2017)  126 (final de 2016)	11,67%  100%	-88,33%  0%	Em PAO foi previsto proceder à encomenda de novo fardamento. Contudo, dada à grande necessidade de aquisição do mesmo procedeu-se à encomenda de 126 fardas ainda em 2016. Como se rececionou estes EPI no fim de dezembro, o seu custo foi imputado a 2016. Assim, em 2017 apenas foi necessário proceder à encomenda de socas de proteção para o setor da cozinha. Face ao exposto, do orçamento de 3337,15€ apenas se gastou 225,00€.
<b>Sensibilizar a comunidade para a importância do Voluntariado</b>	Otimizar os contributos do trabalho voluntário na dinâmica da Instituição	Nº de novos voluntários	≥ 4 novos voluntários por ano	1	1	50%	-50%	Esta meta foi parcialmente atingida.

 <b>SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO CARTAXO</b>	<b>Relatório de Atividades</b>	IMP.52.PG01
		Revisão: o 20/03/2018
		Pág. 48 / 53

Eixo VI: AÇÃO SOCIAL, COMUNITÁRIA E RELIGIOSA	Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Avaliação Semestral		Avaliação Final		Análise Crítica
				Verificado 1º Sem.	Verificado 2º Sem.	Taxa Cumprim. Meta	Desvio Absoluto	
<b>Solicitar ao ISS o aumento da capacidade da Resposta Social: SAD</b>	Aumentar a capacidade da reposta social: Serviço de Apoio Domiciliário	Nº de novos utentes do SAD	≥15 novos utentes	0	0	0%	-100%	Como não se realizaram as obras de ampliação da lavandaria, não se pode solicitar ao ISS o aumento da capacidade da resposta social SAD e, como tal, não se pode admitir novos utentes para SAD, para além da capacidade autorizada de 40 utentes
	Aumentar o número de serviços prestados a cada utente de SAD	Nº de novos serviços de apoio domiciliário solicitados por cada um dos utentes	≥ 1 serviço em cada 5 utentes de SAD	2	1	37,5%	-62,5%	Para se cumprir a meta definida em PAO teria sido necessário aumentar os serviços em 8 utentes, mas tal não se verificou, uma vez que apenas 2 utentes aumentaram os serviços.
<b>Dinamizar o Plano Individual dos utentes das respostas sociais da SCMC</b>	Obter uma taxa de cumprimento do PI	Taxa de cumprimento dos objetivos do PI	≥70% dos objetivos previstos no PI	Não avaliada	Não avaliada	Sem dados	Sem dados	As fichas de avaliação diagnóstica necessárias para a elaboração dos PI foram aplicadas a todos os utentes da CSC e a parte dos utentes do LSJ. Foram ainda formalizados por escrito alguns Planos Individuais na CSC, mas não se monitorizou a implementação dos mesmo pelo que não é possível determinar o grau de concretização da meta definida.



 <b>SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO CARTAXO</b>	<b>Relatório de Atividades</b>	IMP.52.PG01
		Revisão: o 20/03/2018
		Pág. 49 / 53

Eixo VI: AÇÃO SOCIAL, COMUNITÁRIA E RELIGIOSA	Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Avaliação Semestral		Avaliação Final		Análise Crítica
				Verificado 1º Sem.	Verificado 2º Sem.	Taxa Cumprim. Meta	Desvio (à meta)	
<b>Dinamizar o Plano Individual dos utentes das respostas sociais da SCMC</b>	Melhorar a autonomia funcional do utente	% de utentes que melhoraram o estado funcional	Reduzir 10% o n.º de dependentes de AVD	Não avaliada	Não avaliada	Sem dados	Sem dados	As estratégias previstas no PAO foram concretizadas, nomeadamente: sessões regulares de fisioterapia, classes de mobilidade e exercícios de expressão corporal e motora. Também se introduziram as caminhadas pela saúde, bissemanais. Contudo, a escala de Barthel não foi aplicada com a periodicidade necessária para se determinar o grau de redução no número de utentes dependentes nas AVD
	Promover cuidados de saúde	% de redução das úlceras de pressão	Reduzir em 30% o aparecimento de úlceras de pressão	Não avaliada	Não avaliada	Sem dados	Sem dados	Em orçamento previu-se gastar 45060,91€ com os Serviços Clínicos e de Reabilitação, mas gastou-se 48073,00€
	Obter uma taxa de sucesso do PADP	Taxa de cumprimento do PADP	≥ 80% de cumprimento do PADP	118,5%	112%	100%	0%	Esta meta foi cumprida plenamente, uma vez que se realizaram significativamente mais atividades durante o ano, do que as previstas no PADP Previu-se gastar 4735,00€ nesta rubrica, mas gastou-se 3013,55€

 <b>SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO CARTAXO</b>	<b>Relatório de Atividades</b>	IMP.52.PG01
		Revisão: o 20/03/2018
		Pág. 50 / 53

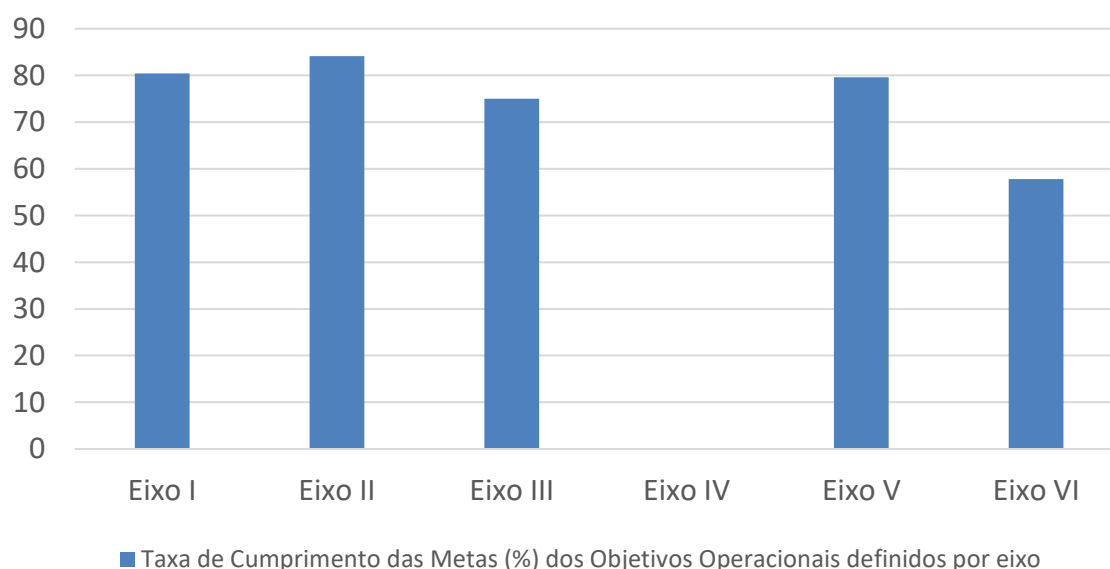
Eixo VI: AÇÃO SOCIAL, COMUNITÁRIA E RELIGIOSA (CONT.)	Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Avaliação Semestral		Avaliação Final		Análise Crítica
				Verificado 1º Sem.	Verificado 2º Sem.	Taxa Cumprim. Meta	Desvio (à meta)	
<b>Apoiar o desenvolvimento de competências pessoais e profissionais de elementos da Comunidade</b>	Possibilitar a realização de Atividades Socialmente Úteis (ASU) por beneficiários de RSI	Nº de beneficiários de RSI que realizaram as ASU'S na Instituição	≥ 1 beneficiário de RSI que realizaram as ASU'S na Instituição	0	0	0%	-100%	Durante o ano, a Instituição não recebeu encaminhamentos de beneficiários de RSI para as Atividades Socialmente Úteis
	Garantir às famílias em situação de vulnerabilidade económica o acesso a refeições diárias através das Cantinas Sociais	Nº de refeições fornecidas mensalmente aos beneficiários das cantinas sociais	≥ 200 refeições fornecidas mensalmente aos beneficiários das cantinas sociais	961	648	67%	-33%	Em média foram fornecidas cerca 134 refeições por mês, o que está abaixo da meta prevista. Contudo, não foram distribuídas mais refeições por não ter sido solicitado.  Em 2017 foram apoiadas 7 pessoas. Duas receberam apoio durante todo o ano e 3 apenas durante 4 meses.

 <b>SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO CARTAXO</b>	<b>Relatório de Atividades</b>	IMP.52.PG01
		Revisão: o 20/03/2018
		Pág. 51 / 53

Eixo VI: AÇÃO SOCIAL, COMUNITÁRIA E RELIGIOSA (CONT.)	Objetivos Operacionais	Indicadores	Meta	Avaliação Semestral		Avaliação Final		Análise Crítica
				Verificado 1º Sem.	Verificado 2º Sem.	Taxa Cumprim. Meta	Desvio (à meta)	
<b>Praticar atos de culto católico, baseados nos princípios da doutrina e moral cristã – Ação Religiosa</b>	Promover a participação em ações religiosas organizadas pela Paróquia e por outras entidades	Taxa de participação nas ações religiosas dos Utentes, Colaboradores e Direção	≥70% da participação nas ações religiosas dos utentes, colaboradores e Direção	80%	75%	100%	0%	Este ano foram recriados na Casa de Santa Cruz dois Passos do Martírio do Senhor Jesus dos Passos, para além de ter sido neste espaço que a Nossa Senhora da Soledade permaneceu após a sua saída da Igreja. Um número muito elevado de utentes e familiares da SCMC assistiu à Procissão com a imagem do Senhor Jesus dos Passos Os corpos sociais da SCMC participaram, ainda, na procissão do padroeiro S. João Batista. Na Páscoa e no Natal foram celebradas Eucaristias abertas à comunidade com a colaboração de grupos de jovens da catequese. Em ambos os momentos houve uma elevada participação da direção, utentes e colaboradores.
	Possibilitar o descanso aos Peregrinos na Instituição	Nº de peregrinos apoiados	≥40 peregrinos por ano	48	35	100%	0%	Foram apoiados 83 peregrinos. Destes, 30 apenas solicitaram apoio ao almoço, mas os restantes para além de jantarem, puderam fazer a sua higiene e pernoitaram na Instituição

#### 4. Considerações Finais:

O presente Relatório de Atividades evidencia que a taxa de cumprimento das metas definidas para os vários objetivos operacionais de cada eixo do Plano de Atividades e Orçamento 2017 foi globalmente superior a 50% (ver gráfico em baixo), com exceção do Eixo IV (Investimentos e Infraestruturas) cuja taxa de cumprimento foi de 0%. Este não cumprimento deveu-se ao fato de em 2017 não terem aberto candidaturas ao Programa 2020 que possibilitassem a executar o Projeto de Requalificação do Lar de S. João. Apresentou-se uma candidatura ao Fundo Rainha D. Leonor da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa para este mesmo fim, mas em 2017 a mesma não foi contemplada, tendo transitado para 2018. Nos restantes eixos a taxa de cumprimento da meta foi maioritariamente superior a 75%, com exceção do Eixo VI (Ação Social, Comunitária e Religiosa), que previa alguns objetivos que por motivos alheios à Instituição não foram atingidos. Isto aconteceu com as atividades Socialmente Uteis para beneficiários de RSI, uma vez que não houve qualquer encaminhamento por parte do ISS e com o número de refeição fornecidas no âmbito das Cantinas Sociais, que decreceu porque o número de beneficiários também diminuiu. Ainda neste eixo, não foi possível solicitar a revisão do Acordo de Cooperação do Serviço de Apoio Domiciliário porque as obras de ampliação da lavandaria necessárias para o efeito não se realizaram.



#### Legenda

**Eixo I:** Gestão e Sustentabilidade

**Eixo II:** Qualidade e Inovação

**Eixo III:** Comunicação, Marketing e Parcerias

**Eixo IV:** Investimentos e Infraestruturas

**Eixo V:** Recursos Humanos

**Eixo VI:** Ação Social, Comunitária e Religiosa

 <b>SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO CARTAXO</b>	<b>Relatório de Atividades</b>	IMP.52.PG01
		Revisão: 0 20/03/2018
		Pág. 53 / 53

O presente documento estará disponível para todos no sítio da internet da Santa Casa da Misericórdia do Cartaxo ([www.scmcartaxo.pt](http://www.scmcartaxo.pt)).

Apresentado pela Mesa Administrativa em 28 de março de 2018.

A Mesa Administrativa

---

Jorge Luciano Gonçalves Nogueira

---

Iris Maria Gaspar das Neves Nunes

---

Eduardo M.S. Lopes

---

Lisete Maria Pereira Almeida

---

Carlos Manuel Sardinha Ribeiro da Cruz