



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA
DO CARTAXO

Relatório de Atividades

IMP.52.PG01

Revisão: 0 20/03/2018

Pág. 1 / 36

Relatório de Atividades 2018



| | | |
|---|--------------------------------|-----------------------|
|  SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO CARTAXO | Relatório de Atividades | IMP.52.PG01 |
| | | Revisão: o 20/03/2018 |
| | | Pág. 2 / 36 |

Índice

| | | |
|-----------|--|-------|
| 1. | Enquadramento | p. 5 |
| 2. | Caraterização da Santa Casa da Misericórdia do Cartaxo | p. 6 |
| | 2.1 Caraterização da População Alvo | p. 6 |
| 3. | Monitorização e Avaliação do Plano de Ação 2018 | |
| | Eixo I: Gestão e Sustentabilidade | |
| | • Assegurar o equilíbrio económico e financeiro da SCMC | p. 28 |
| | Eixo II: Qualidade e Inovação | |
| | • 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 |
| | Eixo III: Comunicação, Marketing e Parcerias | |
| | • 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 |
| | Eixo IV: Investimentos e Infraestruturas | |
| | • Requalificação do Lar de S. João | p. 43 |
| | • Requalificação da Casa de Santa Cruz | p. 45 |

| | | |
|---|----------------------------------|-----------------------|
|  <p>SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO CARTAXO</p> | <h2>Relatório de Atividades</h2> | IMP.52.PG01 |
| | | Revisão: 0 20/03/2018 |
| | | Pág. 3 / 36 |

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**



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
- IEF- 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 Autoprotecção
- 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



1. Enquadramento

No cumprimento de um imperativo legal e estatutário, cumpre-nos apresentar o presente Relatório de Atividades de 2018 à Assembleia Geral da Santa Casa da Misericórdia do Cartaxo.

O presente documento avalia o cumprimento do Plano de Ação para 2018 apresentado à Assembleia Geral em novembro de 2017.

O Plano de Atividades e Orçamento (PAO) para 2018 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 2018. 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 2018 apoiaram-se 291 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 cerca de 100 trabalhadores.



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 2018. No quarto trimestre, o protocolo referente às Cantinas Sociais com o ISS foi alterado de 4 refeições para 6 refeições.

| Respostas Sociais | Capacidade | Vagas Protocoladas (ISS) | Nº Utentes a frequentar (Dez.18) |
|-------------------------------|----------------|--------------------------|----------------------------------|
| ERPI LSJ | 67 | 65 | 67 |
| Serviço de Apoio Domiciliário | 40 | 40 | 40 |
| Apoio Social Alimentar | 30 | 0 | 23 |
| Centro de Dia | 29 | 24 | 25 |
| Residências | 14 | 0 | 7 |
| ADP | 50 | 0 | 4 |
| Cantinas Sociais | 40 (refeições) | 6 refeições | 3 (6 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 291 utentes durante o ano de 2018 através das oito respostas sociais.



| Respostas Sociais | Frequência | Admissões | Saídas |
|-------------------------------|------------|-----------|-----------|
| ERPI LSJ | 91 | 24 | 24 |
| Serviço de Apoio Domiciliário | 60 | 20 | 21 |
| Apoio Social Alimentar | 35 | 12 | 13 |
| Centro de Dia | 36 | 11 | 10 |
| Residências | 8 | 1 | 3 |
| ADP | 4 | 0 | 0 |
| Cantinas Sociais | 4 | 2 | 2 |
| ERPI CSC | 53 | 20 | 25 |
| TOTAL | 291 | 90 | 98 |

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

Durante o ano de 2018 foram apoiados 91 utentes na ERPI do Lar de S. João, 53 utentes na ERPI da Casa de Santa Cruz, 36 no Centro de Dia, 60 no Serviço de Apoio Domiciliário, 35 Apoio Social Alimentar, 8 nas Residências, 4 no Atendimento Domiciliário Permanente e 4 utentes (6 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.

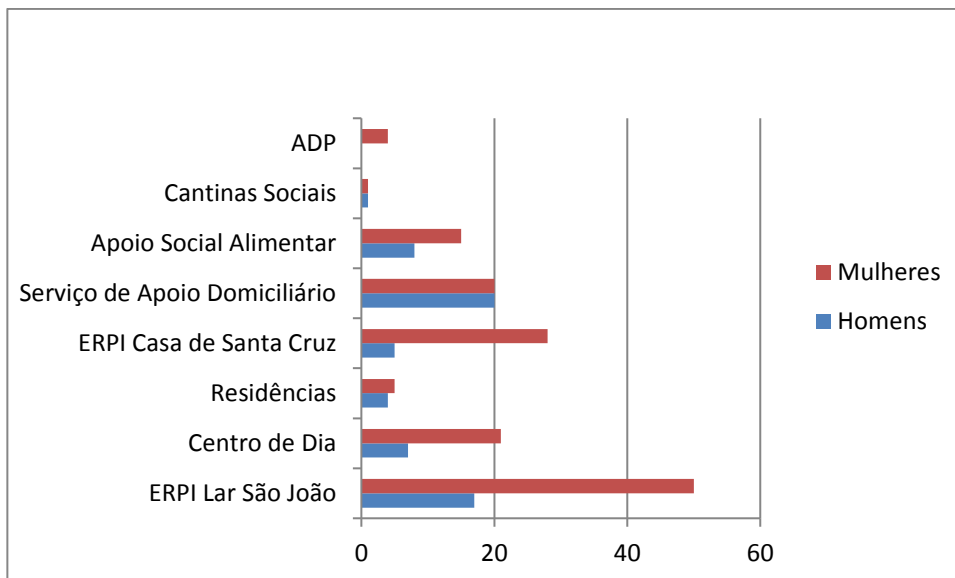


Fig.3 “Divisão por género nas diferentes Respostas Sociais”

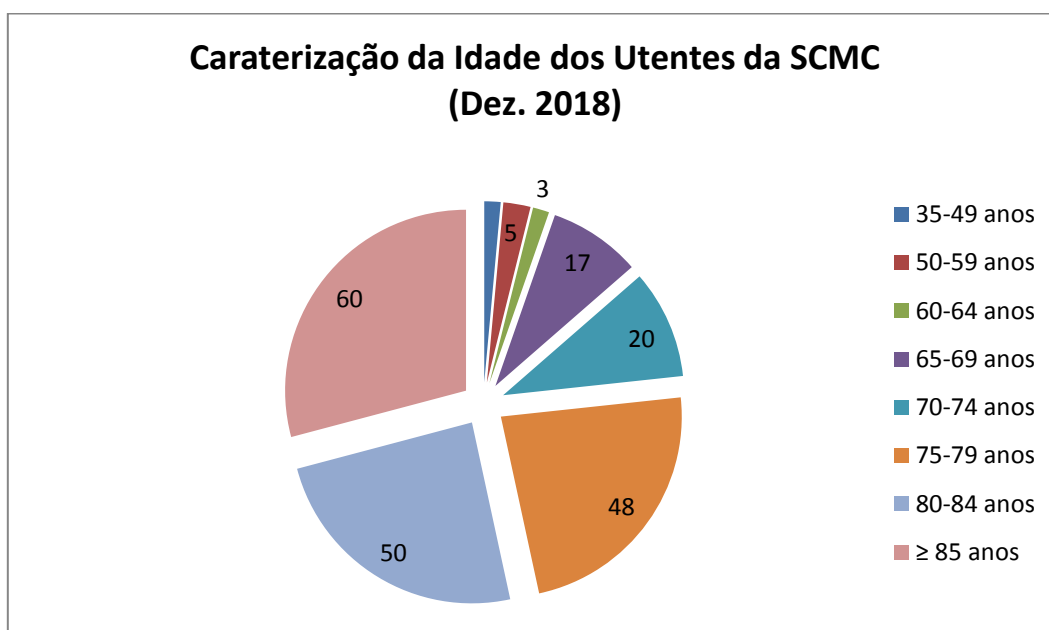


Fig.4 “Caracterização Geral da Idade dos Utentes da SCMC”

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.

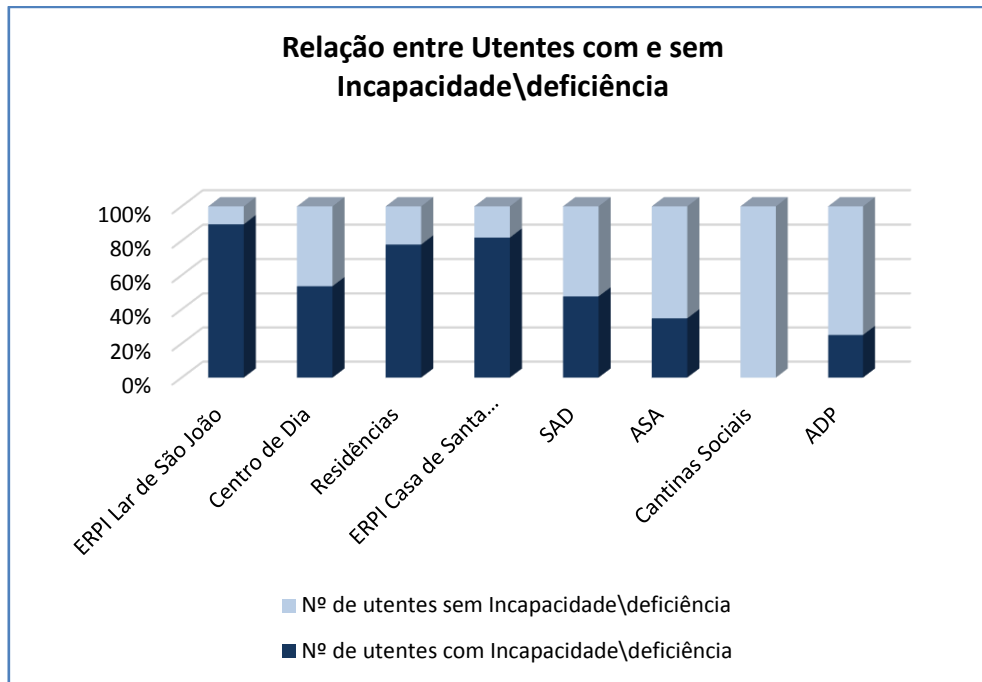


Fig.5 “Relação em Percentagem entre o Número de Utentes com e sem Incapacidade\Deficiência em ERPI LSI, Centro de Dia, Residências, SAD, ASA, Cantinas Sociais e ERPI CSC”

Analisando a Fig.5 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 expectativas 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 6 verifica-se que na resposta social ERPI, a maioria das saídas ocorreram por óbito (92%); na resposta Centro de Dia, o principal motivo de saída manteve-se a transferência para Lar de Idosos da Santa Casa (50%); na resposta social SAD, a maioria das saídas ocorreram por óbito (48%); no Apoio Social Alimentar (ASA) as saídas ocorreram na sua maioria por desistência (39%) e pela recuperação dos utentes e, conseqüentemente os mesmos prescindiram desses serviços (30%) e nas Residências houve três saídas (por diferentes motivos: óbito, desistência e recuperação). Nas Cantinas Sociais um utente autonomizou-se e outro desistiu. No ADP não ocorreram saídas.



| Motivo saída | Óbito | | Desistência | | Mudou p/ ERPI SCMC | | Entrou p/ UCCI | | Entr. Lar part. | | Rec. presc. Ser | | Autono. | | T v.abs |
|-----------------|-------|------|-------------|------|-----------------------|------|-------------------|------|--------------------|------|--------------------|-----|-----------|-----|------------|
| | v.abs | % | v.abs | % | v.abs | % | v.abs | % | v.abs | % | v.abs | % | v.a bs | % | |
| Resposta Social | | | | | | | | | | | | | | | |
| ERPI LSJ | 23 | 92 % | 0 | -- | 0 | -- | 0 | -- | 0 | -- | 1 | 8% | -- | -- | 25 |
| ERPI CSC | 15 | 71% | 0 | -- | 2 | 10% | 1 | 5% | 0 | -- | 3 | 14% | -- | -- | 21 |
| Centro Dia | 0 | -- | 3 | 30 % | 5 | 50% | 0 | -- | 2 | 20 % | 0 | -- | -- | -- | 10 |
| SAD | 10 | 48% | 4 | 19% | 1 | 4,5% | 1 | 4,5% | 2 | 10% | 3 | 14% | -- | -- | 21 |
| ASA | 0 | -- | 5 | 39% | 1 | 8% | 0 | -- | 3 | 23% | 4 | 30% | 0 | -- | 13 |
| Residências | 1 | 33% | 1 | 33% | 0 | -- | 0 | -- | 0 | -- | 1 | 33% | 0 | -- | 3 |
| ADP | 0 | -- | 0 | -- | 0 | -- | 0 | -- | 0 | -- | 0 | -- | 0 | -- | 0 |
| Cantina Social | 0 | -- | 1 | 50% | 0 | -- | 0 | -- | 0 | -- | 0 | -- | 1 | 50% | 0 |

Fig.6 "Motivos das Saídas das respostas sociais LSJ, Centro de Dia, Residências, ADP ERPI CSC e Cantinas Sociais"

| | | |
|---|--------------------------------|-----------------------|
|  SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO CARTAXO | Relatório de Atividades | IMP.52.PG01 |
| | | Revisão: o 20/03/2018 |
| | | Pág. 11 / 36 |

3. Monitorização e Avaliação do Plano de Ação 2018

| 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) | |
| Assegurar o equilíbrio económico e financeiro da SCMC | Controlar a gestão da SCMC | % de cumprimento do Orçamento | ≤ 5% de Desvio Orçamental | -- | 108,31% | 103,15% | +3,15% | <p>O total de custos orçamentados para 2018 foi de 2.085.453,53€, mas foram gastos 2.258.810,43€, o que corresponde a um desvio de +3,15%, face à meta definida no PAO que previa um desvio máximo de 5% em relação ao orçamento. Ainda, assim, o desvio face à meta previamente definida, diminuiu em 1,55% em relação a 2017.</p> <p>Já o total de proveitos orçamentados para 2018 foi de 2.178.461,75€, mas foram realizados proveitos no valor de 2.147.629,32€.</p> |
| | Receber a totalidade da faturação | Taxa de recebimento da faturação | ≥ 95% de taxa de recebimento (≥ 99,5%) | -- | 99,58% | 100,00% | 0% | <p>Ainda que a meta previamente definida em PAO tenha sido atingida, em Março de 2018 a Mesa Administrativa decidiu retificar esta meta para uma taxa de recebimento da faturação superior a 99,5%, o que também foi atingido.</p> |
| | Reduzir os gastos operacionais com a carteira de seguros | % de redução dos gastos com a carteira de seguros da SCMC | Diminuir 5% os gastos referentes a estes indicadores | -- | +9% | 85% | +15% | <p>Os gastos operacionais nestes indicadores aumentaram 9% face a 2017, pelo que meta não foi claramente cumprida</p> |



| 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) | |
| Assegurar o equilíbrio económico e financeiro da SCMC (cont.) | 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 na União de Freguesias de Cartaxo e Vale da Pinta | N.º de imóveis alienados | ≥ 1 Imóvel | 1 | 1 | 100% | 0% | Foram alienados dois imóveis na União de Freguesias de Cartaxo e Vale da Pinta |
| | Dinamizar ações de captação de recursos | N.º de ações de captação de recursos realizadas | ≥ 2 Ações | 2 | 0 | 100% | 0% | A Instituição dinamizou duas ações de captação de recursos, o Arraial de S. João (angariou-se 1503,65€) e o apelo nas redes sociais e Comunidade à consignação do IRS à SCMC |
| | Manter o valor dos donativos | Desvio face aos donativos obtidos nesta rubrica no ano transato | ≥ 5% de desvio | -- | 78,74% | 82,89% | -17,11% | Em 2017 a SCMC recebeu 57 613,37€ em donativos, doações e heranças, mas em 2018 este valor decresceu para 45 366,11€ |
| | Aumentar a Irmandade da SCMC | N.º de novos Irmãos | > 10 Novos Irmãos | 0 | 2 | 20% | -80% | O número de novos irmãos ficou aquém do esperado, pelo que a taxa de cumprimento da meta foi bastante baixa (apenas 20%) |

| | | |
|---|--------------------------------|-----------------------|
|  SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO CARTAXO | Relatório de Atividades | IMP.52.PG01 |
| | | Revisão: o 20/03/2018 |
| | | Pág. 13 / 36 |

| 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) | |
| Assegurar o equilíbrio económico e financeiro da SCMC (cont.) | Aumentar o rácio de cobrança das Cotas | % de aumento | ≥ 5% de aumento neste indicador face ao ano transato | -- | +10,41% | 100% | 0% | Em 2017 a SCMC recebeu 2032€ em cotas, mas em 2018 este valor aumentou para 2243,63€, o que correspondeu a um aumento de recebimentos relativos à cotização superior a 10% |
| | Celebrar Protocolos de usufruto vitalício das Residências do LSJ | N.º de novos Protocolos de usufruto | ≥ 1 Novo Protocolo de usufruto | 0 | 2 | 100% | 0% | Celebrou-se dois novos protocolos de usufruto no segundo semestre do ano. 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 | 7 | 5 | 60% | -40% | A Mesa Administrativa reuniu-se pelo menos uma vez por mês, dando cumprimento ao ponto 1. do artigo 29 dos Estatutos da SCMC |



| 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) | |
| Assegurar o equilíbrio económico e financeiro da SCMC (cont.) | Realizar reuniões do Definitório da SCMC | N.º de Reuniões do Definitório realizadas durante o ano | ≥ 4 reuniões do Definitório | 1 | 1 | 50% | -50% | O Definitório reuniu antes das Assembleias Gerais Ordinárias para analisar o Relatório de Atividades e Contas de 2017, 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 | 2 | 100% | 0% | Realizaram-se as duas reuniões da Assembleia Geral previstas nos Estatutos da SCMC (Artigo 22º) e uma reunião extraordinária |
| | Participar nas atividades, reuniões regionais e nacionais do Secretariado Regional e UMP | Taxa de participação nas reuniões | ≥ 75% 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. |



| 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) | |
| Implementar um Sistema de Qualidade (SQG) pela ISO 9001:2015 nas respostas sociais da SCMC | Envolver todos os colaboradores no processo da SGQ | Taxa de participação dos colaboradores nas ações de formação no âmbito da Qualidade | > 90% | 67% | 63% | 100% | 0% | No primeiro semestre realizaram-se 2 ações e no segundo 2. Dos 100 colaboradores do quadro, cerca de 89 estiveram disponíveis para participar nas várias ações de formação no âmbito da qualidade. |
| | Continuar a desenvolver uma estrutura documental de suporte ao SGQ | % de Cumprimento do SGQ em cada uma das respostas sociais | 90% na ERPI-CSC | -- | 70% | 78% | -20% | Em 2018 não se conseguiu aumentar significativamente, face a 2017, a estrutura documental de suporte ao SGQ, contudo, manteve-se a implementação da documentação já produzida |
| | | | 50% nas restantes respostas sociais | -- | 40% | 80% | -10% | |
| 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 2019, uma vez que em 2018 não se conseguiu atingir 90% de cumprimento do SGQ na CSC, requisito considerado necessário para se avançar para a certificação |

| | | |
|---|--------------------------------|-----------------------|
|  SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO CARTAXO | Relatório de Atividades | IMP.52.PG01 |
| | | Revisão: o 20/03/2018 |
| | | Pág. 16 / 36 |

| 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) | |
| Melhorar, no âmbito do SGQ, no processo de Suporte Recursos: Gestão da Manutenção | 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 | $\geq 80\%$ da taxa de cumprimento | 100% | 100% | 100% | 0% | Os Planos de Manutenção dos Equip. 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 rúbrica orçamentou-se 19.503,00€, mas apenas se gastou 7 729,70€. Esta diferença deve-se a alteração no contrato de manutenção dos elevadores da Casa de Santa Cruz. |
| | Proceder à conservação e reparação do equipamento básico nas duas Unidades da SMC (Gestão da Manutenção) | Taxa de intervenções face às necessidades de conservação e reparação do equipamento básico | $\geq 90\%$ 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 rúbrica 11 204,32€, tendo-se gasto 13 954€ |

| | | |
|---|--------------------------------|-----------------------|
|  SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO CARTAXO | Relatório de Atividades | IMP.52.PG01 |
| | | Revisão: o 20/03/2018 |
| | | Pág. 17 / 36 |

| 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) | |
| Melhorar, no âmbito do SGQ, no processo de Suporte Recursos: Gestão da Manutenção | 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 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 6007€, tendo-se gasto 6102,53€ |
| | 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 5836€, mas apenas se gastou 512,05€. Esta diferença deve-se à instalação do bastidor informático no Lar de S. João que foi liquidado no ano de 2017. |

| | | |
|---|--------------------------------|-----------------------|
|  SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO CARTAXO | Relatório de Atividades | IMP.52.PG01 |
| | | Revisão: o 20/03/2018 |
| | | Pág. 18 / 36 |

| 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) | |
| Melhorar, no âmbito do SGQ, no processo de Suporte Recursos: Gestão da Manutenção | 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 Em 2018 gastou-se 2 993,18€ nesta rubrica |
| Melhorar, no âmbito do SGQ, no processo de Suporte Recursos: Gestão do Aprovisionamento | Implementar um sistema de qualificação dos Fornecedores (Gestão do Aprovisionamento) | Nº de não conformidades, por fornecedor, nos produtos rececionados % de fornecedores qualificados | ≤ 3 não conformidades nos produtos rececionados ≥ 60% de fornecedores qualificados | 0 A decorrer | 0 A decorrer | 100% 0% | 0% A decorrer | O processo de qualificação dos fornecedores, foi iniciado no final de 2018, pelo que ainda se encontra a decorrer |



| 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) | |
| Melhorar, no âmbito do SGQ, no processo de Suporte Recursos: HACCP e SSHT | 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: 5 | LSJ -8 CSC: 9 | 100% | 0% | Realizaram-se duas auditorias em cada unidade, a primeira no dia 10 de janeiro e a segunda no dia 18 de junho |
| | 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: 5 | 120% 100% | +20% 100% | Foi orçamentado gastar 1770€ com a Medicina de Trabalho e 433,38 com os Serviços de Segurança e Higiene no Trabalho, mas apenas se gastou 1595€ e 432,96€, respetivamente. |
| | | N.º de Acidentes de Trabalho (AT) por ano | ≤ 12 AT/ano | 9 | 7 | 133% | +33% | Em 2018 ocorreram 16 Acidentes de Trabalho, pelo que a meta definida em PAO não foi atingida. Em comparação com o ano de 2017 em que ocorreram apenas 7 AT houve um aumento de AT. |

| | | |
|---|--------------------------------|-----------------------|
|  SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO CARTAXO | Relatório de Atividades | IMP.52.PG01 |
| | | Revisão: o 20/03/2018 |
| | | Pág. 20 / 36 |

| 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) | |
| Implementar melhorias e adotar procedimentos que correspondam às necessidades e expectativas dos intervenientes: Utentes, Familiares, Colaboradores e Parceiros da Instituição | Aumentar o grau de satisfação dos intervenientes | Grau de satisfação dos intervenientes | ≥ 60% de satisfação dos intervenientes | --- | --- | Sem dados | Sem dados | Os dados recolhidos nos questionários de satisfação aplicados aos colaboradores e aos utentes foram insuficientes, pelo que não foi possível determinar o grau de aumento da satisfação |
| | Apresentar candidaturas a programas de apoio/financiamento empresariais | N.º Candidaturas apresentadas | ≥ 2 Candidaturas | 1 | 1 | 100% | 0% | - Em 2017 apresentou-se uma candidatura ao Fundo Rainha D. Leonor da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa mas a candidatura não foi contemplada em 2017, tendo transitado para 2018. - Em 2018 realizou-se uma candidatura ao LIDL “Zero Desperdício” e a Instituição já se encontra a receber bens alimentares e outros |
| Aplicar o Regulamento Geral de Proteção de Dados | Implementar o novo Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) | Taxa dos dados tratados de acordo com o RGPD | 100% dos dados tratados de acordo com o RGPD | --- | A decorrer | --- | --- | Elaborou-se o Regulamento de Proteção de Dados Pessoais da Instituição |



| 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) | |
| Melhorar a comunicação interna e externa da SCMC | 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 |
| | Publicar uma revista anual da Instituição | Nº de publicações da revista | 1 publicação anual | 0 | 0 | 0% | - 100% | Ainda se continua a aguardar alguns dos contributos escritos acordados para a revista |
| | Criar um novo <i>sítio</i> da SCMC na Internet | Novo <i>sítio</i> da SCMC na Internet | Criar o novo <i>sítio</i> da SCMC na Internet no 1º Semestre do ano | Não concretizado | Não concretizado | 0% | - 100% | Não se adjudicou a criação de um novo <i>sítio</i> a nenhuma entidade |
| | Divulgar as atividades da SCMC na página do Facebook | Nº de publicações por mês | ≥ 4 publicações mensais | 88 | 67 | 100% | 0% | Em média foram efetuadas cerca de 13 publicações mensais, pelo que a meta prevista em PAO foi concretizada. O número de seguidores da página da SCM aumentou em 2018 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 novos folhetos das respostas sociais da SCMC ainda se encontram em elaboração |

| | | |
|---|--------------------------------|-----------------------|
|  SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO CARTAXO | Relatório de Atividades | IMP.52.PG01 |
| | | Revisão: o 20/03/2018 |
| | | Pág. 22 / 36 |

| 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) | |
| Promover e divulgar as atividades desenvolvidas na SCMC | Dinamizar ações de promoção da SCMC na comunidade | N.º de ações realizadas | ≥ 2 Ações | 2 | 1 | 100% | 0% | No primeiro semestre realizou-se o Dia Aberto e o Arraial de S. João. 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 | 1 | 1 | 67% | -33% | No primeiro semestre celebrou-se protocolo com a Escola Superior de Saúde do Instituto Politécnico de Santarém. No âmbito da candidatura aprovada, celebrou-se um protocolo com o LIDL |
| | Assegurar a manutenção das atuais parcerias da SCMC | Nº de presenças de elementos da SCMC nas reuniões das parcerias ativas | ≥8 por ano | 12 | 12 | 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 |

| | | |
|---|--------------------------------|-----------------------|
|  SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO CARTAXO | Relatório de Atividades | IMP.52.PG01 |
| | | Revisão: o 20/03/2018 |
| | | Pág. 23 / 36 |

| 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) | |
| Envolver os parceiros nas atividades da SCMC | Desenvolver projetos interinstitucionais | Nº projetos | >1 | 4 | 3 | 100% | 0% | <p>No 1º Semestre realizaram-se vários projetos de interinstitucionais com os Centro de Dia locais, como o Desfile de Carnaval e o Projeto “Sénior (Com) Vida, decorreu durante este primeiro semestre. A parceria com o Jardim de Infância do Cartaxo para o sub-projeto “Manta (Com) Vida” superou todas as expetativas, tanto a nível institucional como a nível do impacto sentido junto do JIC e feedback por parte dos familiares das crianças. No sub-projecto “Avós (Com) Vida” realizou-se o Torneio de Boccia e as Tardes solidárias.</p> <p>No 2º Semestre comemorou-se o dia dos avós com CSIS e celebrou-se o dia da Música e da Pessoa Idosa no pavilhão de exposições do Cartaxo Orquestra Sénior do Concelho do Cartaxo em conjunto com os Centros de Dia do Concelho</p> |



| | Objetivos Operacionais | Indicadores | Meta | Avaliação Semestral | | Avaliação Final | | Análise Crítica |
|---|---|---|------------|---------------------|--------------------|--------------------|-----------------|--|
| | | | | Verificado 1º Sem. | Verificado 2º Sem. | Taxa Cumprim. Meta | Desvio (à meta) | |
| EIXO III: COMUNICAÇÃO, MARKETING E PARCERIAS (CONT.) | 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 | 4 | 0 | 100% | 0% | Durante os meses de Maio e Junho 3 alunos da Escola Secundária realizaram o estágio curricular do Curso Profissional de Animação na Instituição. Ainda nos mesmos meses 1 aluna realizou parte da componente de aproximação ao mundo do trabalho no Lar de S. João |
| | Dar cumprimento aos protocolos de parceria com o Instituto Politécnico de Santarém e com a Escola Superior de Saúde de Leiria | Nº de Estagiários dos cursos de Enfermagem, de Educação Social e de Técnico Superior Profissional de Gerontologia | ≥2 por ano | 5 | 3 | 100% | 0% | Este objetivo não tinha sido definido em PAO, contudo no início de 2018 surgiu a oportunidade de celebrar Protocolo com a ESSE, que foi aprovado pela Mesa Administrativa, tendo a Santa Casa recebido 4 estagiários do 1º ano da Licenciatura em enfermagem e 1 de Gerontologia do IPL. No 2º semestre recebeu 3 estagiários de Educação Social do IPS |
| | Dar continuidade ao protocolo de parceria celebrado com o IEFP | Nº de formandos dos cursos de geriatria e EFA do IEFP, Estágios Profissionais e beneficiários de CEI | ≥1 por ano | 4 | 3 | 100% | 0% | No 1º semestre iniciaram-se 2 CEI na área da cozinha que terminarão em Maio de 2019. No 2º semestre iniciou-se um Estágio Profissional de um Técnico Social e um CEI+ para pessoa portadora de deficiência. Ambos os projetos terão a duração de um ano |

| | | |
|---|--------------------------------|-----------------------|
|  SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO CARTAXO | Relatório de Atividades | IMP.52.PG01 |
| | | Revisão: o 20/03/2018 |
| | | Pág. 25 / 36 |

| 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) | |
| Envolver os parceiros nas atividades da SCMC (Cont.) | Participar nas reuniões da Comissão Municipal de Proteção Civil | Nº de participações nas reuniões | ≥1 | 3 | 3 | 100% | 0% | A Santa Casa da Misericórdia do Cartaxo esteve representada nas 5 reuniões da Comissão Municipal de Proteção Civil pelo Provedor. Em 1 de agosto realizou-se uma reunião extraordinária para discussão do Plano de Contingência Saúde Sazonal - Módulo Verão 2018, com a presença de 1 elemento da equipa técnica da SCMC |
| | 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 | 3 | 1 | 100% | 0% | Durante o ano 4 indivíduos (3 homens e 1 senhora) 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 tinham transitado de 2017. |

| | | |
|---|--------------------------------|-----------------------|
|  SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO CARTAXO | Relatório de Atividades | IMP.52.PG01 |
| | | Revisão: o 20/03/2018 |
| | | Pág. 26 / 36 |

| | Objetivos Operacionais | Indicadores | Meta | Avaliação Semestral | | Avaliação Final | | Análise Crítica |
|---|--|--|--------------------|---------------------|--------------------|--------------------|-----------------|---|
| | | | | Verificado 1º Sem. | Verificado 2º Sem. | Taxa Cumprim. Meta | Desvio (à meta) | |
| EIXO IV: INVESTIMENTOS: EQUIPAMENTOS E INFRAESTRUTURAS | Apresentar Candidatura ao abrigo do Programa Operacional do Alentejo 2014-2020: Eixo 6 Coesão Social e Inclusão (Portugal 2020) | N.º de Candidaturas apresentadas | ≥ 1 Candidatura | 0 | 0 | 0% | -100% | Iniciou-se a instrução do processo de candidatura, mas após análise do regulamento específico, confirmou-se junto da CCDR do Alentejo que a SCMC não reunia condições para se candidatar, uma vez que o Lar de S. João tinha sido intervencionado ao abrigo do quadro comunitário anterior (i.e., o POPH) |
| | 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% | Em 2017 apresentou-se uma candidatura ao Fundo Rainha D. Leonor da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa mas a candidatura não foi contemplada em 2017, tendo transitado para 2018. Assim, ficou-se a aguardar o resultado da deliberação, o que até ao final de 2018 não aconteceu |
| | 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 | |

| | | |
|---|--------------------------------|-----------------------|
|  SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO CARTAXO | Relatório de Atividades | IMP.52.PG01 |
| | | Revisão: o 20/03/2018 |
| | | Pág. 27 / 36 |

| 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) | |
| | | | | | | | | |
| Requalificação do Lar de S. João (cont.) | 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 | 100% | 100% | 100% | Remodelaram-se todas as bases de duche das casas de banho dos quartos n.º 28 ao n.º37 no Lar de S. João |
| | Concluir as obras de ampliação de três residências do LSJ | Taxa de Cumprimento do Caderno de Encargos | 100% | 0 | 100% | 100% | 100% | Efetuaram-se as obras de ampliação nas três residências do Lar de S. João, que ainda não tinham sido ampliadas |
| | 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 |

| | | |
|---|--------------------------------|-----------------------|
|  SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO CARTAXO | Relatório de Atividades | IMP.52.PG01 |
| | | Revisão: 0 20/03/2018 |
| | | Pág. 28 / 36 |

| 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) | |
| Requalificação da Casa de Santa Cruz | 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 apresentado à ANPC em 2018, apenas foi aprovado em 2019, pelo que as respetivas medidas compensatórias apenas serão executadas em 2019 |



| 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) | |
| Aumentar as competências e qualificações de acordo com as necessidades dos colaboradores da SCMC | 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 | 120% | 200% | 100% | 0% | No Plano de formação anual estavam previstas 10 ações de formação, mas foram realizadas 18. 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 | 54% | 66% | 100% | 0% | |
| Valorização Pessoal e Motivação das Equipas de Trabalho | 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 | 80% | 80% | 100% | 0% | No 1º semestre cerca de 80% dos colaboradores participaram no Sorteio do Dia da Mulher (8 de Março) e no segundo semestre cerca de 80% estiveram presentes no Jantar da Misericórdia. |



| Eixo V: RECURSOS HUMANOS (CONT.) | Objetivos Operacionais | Indicadores | Meta | Avaliação Semestral | | Avaliação Final | | Análise Crítica |
|---|---|--|---|--|--|--------------------|-----------------|--|
| | | | | Verificado 1º Sem. | Verificado 2º Sem. | Taxa Cumprim. Meta | Desvio (à meta) | |
| Valorização Pessoal e Motivação das Equipas de Trabalho | 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 | 30 <small>(em 41 colaboradores)</small> | 44 <small>(em 47 colaboradores)</small> | 86% | -14% | Por motivos diversos, só 86% dos colaboradores que autorizaram a publicitação receberam uma felicitação do seu aniversário na página do Facebook da SCMC |
| Garantir a utilização individual dos Equipamentos de Proteção Individual (EPI's) | Adquirir EPI's para cada colaborador | N.º de EPI's adquiridos | ≥ 60 EPI's adquiridos durante o ano | 0 | 142 | 100 | 0% | Em 2018 encomendou-se 98 novas fardas e 44 polares. Face ao exposto, orçamentou-se 3337,15€ mas, só em janeiro de 2019 é que se liquidou a fatura. |
| Sensibilizar a comunidade para a importância do Voluntariado | Otimizar os contributos do trabalho voluntário na dinâmica da Instituição | Nº de novos voluntários | ≥ 2 novos voluntários por ano | 1 | 1 | 100% | 0% | Esta meta foi atingida. |



| 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 | |
| Solicitar ao ISS o aumento da capacidade da Resposta Social: SAD | 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 | 1 | 2 | 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 3 utentes aumentaram os serviços. |
| Dinamizar o Plano Individual dos utentes das respostas sociais da SCMC | 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 | Não se monitorizou a implementação dos Planos Individuais delineados, pelo que não é possível determinar o grau de concretização da meta definida. |



| 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) | |
| Dinamizar o Plano Individual dos utentes das respostas sociais da SCMC | 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, tais como: sessões regulares de fisioterapia, classes de mobilidade e exercícios de expressão corporal e motora. Também se continuaram 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 | -- | -42% | 100% | 0 | Em 2018, verificou-se uma redução de 42% no número de úlceras de pressão, face a 2017. Em orçamento previu-se gastar 45 782€ com os Serviços Clínicos e de Reabilitação, mas gastou-se 48 039€ |
| | Obter uma taxa de sucesso do PADP | Taxa de cumprimento do PADP | ≥ 80% de cumprimento do PADP | 110% | 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 3979,00€ nesta rubrica, mas gastou-se 2117€ |

| | | |
|---|--------------------------------|-----------------------|
|  SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO CARTAXO | Relatório de Atividades | IMP.52.PG01 |
| | | Revisão: o 20/03/2018 |
| | | Pág. 33 / 36 |

| 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) | |
| Apoiar o desenvolvimento de competências pessoais e profissionais de elementos da Comunidade | 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 | ≥ 120 refeições fornecidas mensalmente aos beneficiários das cantinas sociais | 532 | 840 | 95% | -5% | Em 2018 foram apoiadas 4 pessoas e distribuíram-se 1372 refeições Em média foram fornecidas cerca 114 refeições por mês, o que está abaixo da meta prevista. Contudo, não foram distribuídas mais refeições por não ter sido solicitado No primeiro semestre o protocolo com o ISS foi de 4 refeições por dia, mas no segundo semestre passou para 6 refeições. |

| | | |
|---|--------------------------------|-----------------------|
|  SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO CARTAXO | Relatório de Atividades | IMP.52.PG01 |
| | | Revisão: 0 20/03/2018 |
| | | Pág. 34 / 36 |

| 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) | |
| Praticar atos de culto católico, baseados nos princípios da doutrina e moral cristã – Ação Religiosa | 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% | Foi recriado, mais uma vez, na Casa de Santa Cruz um Passo do Martírio 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 | 46 | 34 | 100% | 0% | Foram apoiados 80 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 2018 foi globalmente superior a 50% (ver gráfico em baixo), com exceção do Eixo IV (Investimentos e Infraestruturas) cuja taxa de cumprimento foi de 28,5%. Este menor cumprimento deveu-se ao fato de em 2018 não ter sido possível apresentar candidaturas ao Programa 2020 que possibilitassem a executar o Projeto de Requalificação do Lar de S. João e fiou-se a aguardar deliberação à candidatura apresentada ao Fundo Rainha D. Leonor da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa para este mesmo fim, mas que até ao final de 2018 não se chegou a obter qualquer resposta.

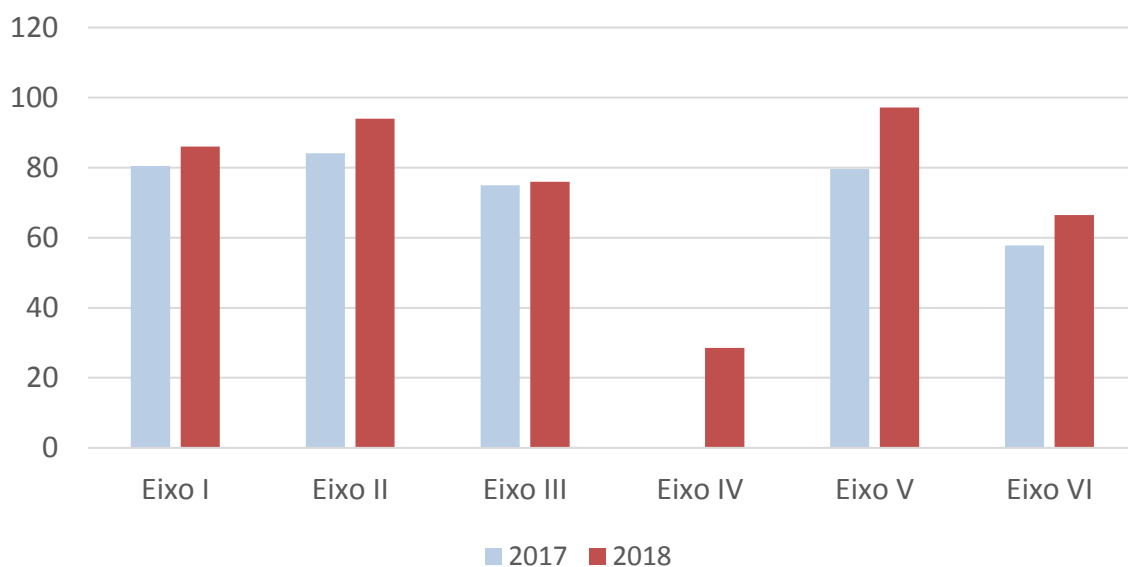


Fig.7: Taxa de Cumprimento das Metas (%) dos Objetivos Operacionais definidos por eixo

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

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 estagiários revisão do Acordo de Cooperação do Serviço de Apoio Domiciliário porque as obras de ampliação da lavandaria necessárias para o efeito não se realizaram. Ainda de salientar que no Eixo III (Comunicação, Marketing e Parcerias), a Instituição acolheu 3 jovens da Escola Secundária do curso de Animação e 8 de diferentes áreas do Ensino Superior (Enfermagem, Gerontologia e Educação Social) o que correspondeu um aumento significativo de estagiários face a 2018.

A análise da Figura 7 também revela que se verificou um pequeno aumento na taxa de concretização das metas definidas no PAO 2018, comparativamente a 2017.

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

Apresentado pela Mesa Administrativa em 22 de março de 2019

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