

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES  
RESULTADO DO EXERCÍCIO  
2021**

ASSOCIAÇÃO DE MELHORAMENTOS DE EIXO



1. INTRODUÇÃO .....	2
2. RECURSOS HUMANOS .....	3
2.1. Recursos Humanos Internos .....	3
2.2. Recursos Externos .....	4
2.3. Voluntários .....	5
3. OUTROS RECURSOS .....	6
3.1. Recursos Físicos .....	6
3.2. Recursos Logísticos .....	6
3.3. Recursos Financeiros .....	6
3.4. Recursos da Comunidade / Freguesia .....	6
4. RESPOSTAS SOCIAIS .....	7
4.1. Atendimento e Acompanhamento Social (AAS) .....	7
4.2. Centro de Convívio (CC) .....	7
4.3. Centro de Dia (CD).....	8
4.4. Serviço de Apoio Domiciliário (SAD).....	8
5. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO ANO 2021.....	9
5.1. Animação - Da domiciliação à reabertura do Equipamento.....	9
5.2. Atividades de âmbito geral .....	11
5.3. Atividades do Centro de Convívio .....	14
5.4. Atividades do Centro de Dia .....	16
5.5. Atividades do SAD .....	18
5.6. Atividades da resposta de AAS .....	20
5.7. Outros Programas/Projetos .....	22
6. Conclusão .....	24
7. ANEXOS .....	25

Resultado do exercício 2021

## **1. Introdução**

O presente Relatório de Atividades e de Contas 2021 traduz-se num momento de reflexão sobre o ano transato.

Este momento de ponderação e balanço constitui uma atividade fundamental no processo de crescimento e evolução das organizações, sendo igualmente facilitador da mudança e criação de novos caminhos.

Serão aqui explanadas as atividades levadas a cabo no âmbito das diversas respostas sociais que a instituição desenvolve, nomeadamente: Centro de Dia, Centro de Convívio, Serviço de Apoio Domiciliário e Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social. Numa análise sobre os níveis de participação, os gostos e adaptação de atividades aos mesmos, e o seu impacto na Instituição, utentes, colaboradoras e comunidade.

São ainda apresentados os novos projetos que esta Associação decidiu abraçar.

Este relatório, dá ainda a conhecer os recursos humanos internos e externos e os voluntários da instituição, bem como os recursos físicos, logísticos, financeiros e da comunidade /freguesia.

## 2. RECURSOS HUMANOS

### 2.1 Recursos Humanos Internos

NOME	CATEGORIA	VÍNCULO CONTRATUAL	INÍCIO DE FUNÇÕES	PROVENIENCIA DO CONTRATO
Carla Cristina Tavares Roque	TSSS	Contrato Sem Termo	02-12-2002	Estágio Profissional
Anabela Conceição Ribeiro Coelho	TSSS	Contrato Sem Termo	15-03-2005	Estágio Profissional
Raquel Canha Santos Pereira Lamarão	TSSS  Diretora Técnica	Contrato Sem Termo	17-08-2009	Contrato Emprego Inserção
Ana Cristina S Rendeiro Fernandes	Escriturária	Contrato Sem Termo	31-03-2003	Programa Ocupacional
Maria Madalena Gaspar Almeida	Ajudante de Ação Direta	Contrato Sem Termo	01-09-2000	Programa Ocupacional
Dina Teresa Pinheiro Duarte	Ajudante de cozinha	Contrato Sem Termo	02-11-2000	Admissão direta
Maria Gracinda Cardoso	Cozinheira	Contrato Sem Termo	15-03-2003	Programa Ocupacional
Maria Fernanda Martins	Auxiliar Serviços Gerais	Contrato Sem Termo	26-11-2007	Admissão direta
Elisabete Maria Gonçalves Oliveira	Ajudante Ação Direta	Contrato Sem Termo	23-06-2008	Programa Ocupacional
Berta Paula Ribeiro	Ajudante Ação Direta	Contrato Sem Termo	08-03-2010	Contrato Emprego Inserção
Ângela Manuela Gonçalves	Ajudante Ação Direta	Contrato Sem Termo	18-07-2011	Contrato Emprego Inserção
Catarina Alexandra M Caetano Barros	Ajudante de Ação Direta	Contrato Sem Termo	14-04-2016	Admissão Direta
Norbinda Maria Simões da Cruz	Ajudante de Ação Direta	Contrato Sem Termo	01/01/2019	Admissão direta
Rita Madalena Melo B Pereira Lopes	Ajudante de Ação Direta	Contrato Sem Termo	01/05/2019	Admissão direta
Maria de Fátima Alves Marques	Ajudante de cozinha	Contrato Sem Termo	06/07/2020	Admissão direta
Rosa Maria Adão Felgueiras	Ajudante de Ação Direta	Contrato Sem Termo	22/10/2020	Programa Marees- IEFP
Joana Duarte Santos	Auxiliar Serviços Gerais	Contrato Sem Termo	21/06/20214	Admissão direta

## 2.2 Recursos Externos

NOME	SERVIÇO	PERIODICIDADE DO SERVIÇO
Dr. João Neves	Contabilidade	Agosto 2014 até 31/12/2021
A Inovadora	HACCP	6 visitas anuais de acompanhamento do processo de HACCP
CCMT	Higiene e Segurança no Trabalho Medicina no trabalho	Análises clínicas e consulta de medicina no trabalho 1 vez por ano
		Verificação das condições de Higiene e Segurança do Equipamento
		Verificação das condições de higiene e segurança dos trabalhadores
IMUNIS	Controlo de Pragas	4 visitas anuais e sempre que solicitado
AMBIÓLEO	Reciclagem de Resíduos Domésticos e Industriais	Recolha de todos os óleos de fritura
RILOP	Manutenção da página WEB, apoio informático	Atualização/Apoio mensal e sempre que solicitado

### 2.3 Voluntários

IDENTIFICAÇÃO DO VOLUNTÁRIO	SERVIÇO	PERIODICIDADE DO SERVIÇO
José Maria Carvalho	AME a Loja	6. <sup>a</sup> Quinzenal
Madalena Oliveira Neves	AME a Loja	4. <sup>a</sup> Quinzenal
Maria da Conceição Marques Barbedo de Almeida	AME a Loja	4. <sup>a</sup> e sábado Quinzenal
Maria Isabel J. Martins	AME a Loja	4. <sup>a</sup> Quinzenal
Maria Virgínia Costa Ferreira Mascarenhas	AME a Loja	6. <sup>a</sup> Quinzenal
Filomena Maria Rodrigues Reis	AME a Loja	4. <sup>a</sup> e sábado Quinzenal
Paula Alexandra Cardoso Reis	AME a Loja	Sábado quinzenal
Rosa Conceição	AME a Loja	Sábado Quinzenal
Maria das Neves Pereira Pinto Oliveira	AME a Loja	4. <sup>a</sup> Quinzenal

### **3 - OUTROS RECURSOS**

#### **3.1 Recursos Físicos**

Edifício – sede onde funcionam as respostas sociais;

Loja destinada ao projeto “AME a Loja”, cedida por regime de comodato por um particular,

Sr. Mário Abreu

#### **3.2 Recursos Logísticos**

2 viaturas de 9 lugares, com elevador para acesso a pessoas com mobilidade condicionada e cadeiras de rodas;

1 viatura de 9 lugares

2 viaturas de 5 lugares;

3 viaturas de 2 lugares.

#### **3.3 Recursos Financeiros**

Consultar plano financeiro para 2021

#### **3.4 Recursos da Comunidade / Freguesia**

- Equipamentos de Ensino (Pré-Escolar, 1º, 2º e 3º Ciclo);
- IPSS's (Resposta para a Infância; Resposta para a Deficiência; Respostas para Idosos);
- Lar de Idosos;
- Equipamento de Saúde (Unidade de Saúde Familiar, Enfermagem);
- Clínica Médico-Dentária;
- Farmácia;
- Posto de Análises (Recolha);
- Parque Industrial;
- Lojas Comerciais (Mercearias, Talhos, Cafés, Padarias/Pastelarias, Papelaria);
- Instituições Bancárias;
- Oficinas de reparação (automóvel; motorizadas; bicicletas);
- Parques de Lazer e Merendas;
- Centro de Investigação Florestal (RAIZ);
- Clubes Desportivos;
- Rancho Folclórico;
- Banda de Música;
- Grupo de Teatro.

## **4. Respostas Sociais**

### **4.1 Atendimento e Acompanhamento Social**

O AAS traduz-se no desenvolvimento de ações que visam a promoção e integração social de indivíduos e famílias em situação de disfunção social e económica, nomeadamente através do atendimento/acolhimento, de informação e orientação que se enquadrem no âmbito da Ação Social e do Rendimento Social de Inserção (RSI).

### **4.2 Centro de Convívio**

O Centro de Convívio é uma resposta social desenvolvida em equipamento, dirigida a pessoas com 65 ou mais anos que funciona nos dias úteis no período da tarde, entre as 14.00h e as 18.00h.

No seu âmbito de ação, coloca em prática um conjunto de programas ocupacionais e de lazer, adequados aos clientes nas mais variadas condições e etapas das suas vidas, assim como, atividades que premeiam a estimulação e manutenção das capacidades físicas, mentais, cognitivas, relacionais e espirituais, tendo em vista a revalorização da individualidade e da contínua autonomia, como exemplo:

- Ginástica Adaptada (Gerontomotricidade, Caminhadas);
- Estimulação Cognitiva (Cartas; Damas; Dominó; Crochet, Jogos de Memória, Perguntas e respostas, de Provérbios e Advinhas);
- Ateliers de Expressão Plástica (Corte e Colagem; Desenho e Pintura, entre outros)
- Ateliers de Culinária;
- Ateliers de Música e de Leitura
- Ateliers de Jardinagem;
- Passeios e Visitas Culturais,
- Cuidados de Imagem (Cabeleireiro, Manicure e Pedicure);
- Saúde: Medição do Peso e Tensão Arterial, ações de sensibilização para a prevenção de doenças;
- Dias Comemorativos (Missas na Páscoa e Natal, Bailes temáticos, Carnaval, Dia dos Namorados e Halloween, entre outros. Em 2021 algumas destas atividades foram adaptadas aos domicílios).

O Centro de Convívio assegura aos seus clientes o transporte (caso se considere necessário) e o lanche em equipamento.

### **4.3 Centro de Dia**

O CD é uma resposta que existe desde 2007, com capacidade para 30 clientes, sendo que, o acordo com o ISS I.P abrange 21 clientes.

É uma resposta desenvolvida em equipamento, que presta um conjunto de serviços adequados à satisfação das necessidades dos clientes, que visam contribuir para a estabilização ou retardamento das consequências nefastas do envelhecimento, promover a prevenção das situações de dependência, promover a autonomia e fomentar as relações

Interpessoais.

No âmbito da sua intervenção, o CD funciona nos dias úteis entre as 9h e as 18h (não obstante alguns clientes beneficiarem de reforço de fim de semana) e pode disponibilizar aos seus clientes os seguintes serviços:

- Transporte;
- Alimentação (Pequeno Almoço, Almoço, Lanche, Jantar);
- Tratamento de Roupa;
- Cuidados de Higiene Pessoal;

O CD é ainda um espaço, onde se desenvolvem um conjunto de atividades ocupacionais e de lazer, adequados aos clientes nas mais variadas condições e etapas das suas vidas, assim como atividades que premeiam a prevenção, estimulação e manutenção das capacidades físicas, mentais, cognitivas, relacionais e espirituais, tendo em vista a revalorização da individualidade e da sua contínua autonomia. (vide atividades no quadro 5.4).

Este serviço foi reaberto em equipamento a 6 de abril de 2021.

### **4.4 Serviço de Apoio Domiciliário**

A resposta de SAD funciona desde o ano 2000. Tem capacidade para prestar serviço a 35 clientes, sendo o acordo com o ISS I.P para 31 clientes.

São imperativos do SAD, a prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, assegurando a satisfação das necessidades básicas e atividades da vida dos clientes, bem como a promoção da estimulação das suas capacidades sensoriomotoras e mentais através de atividades de animação.

Neste sentido, esta resposta visa contribuir para a manutenção da permanência da pessoa dependente no seu meio habitual de vida, e potenciar o equilíbrio e bem-estar da família

O SAD funciona todos os dias da semana, exceto nos dias 25 de dezembro e 1 de janeiro e disponibiliza os seguintes serviços:

- confecção, transporte e distribuição de refeições;
- cuidados de higiene e conforto pessoal;
- cuidados de manutenção da higiene da habitação;
- tratamento de roupas (lavandaria e passadoria);
- atividades de animação / entretenimento no domicílio e/ou na sede;
- serviço de compras (alimentos, medicamentos mediante prescrição médica);
- acompanhamento a deslocações ao exterior (consultas médicas, enfermagem)

## **5. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EM 2021**

### **5.1 Animação - Da Domiciliação à Reabertura do Equipamento**

A resposta de Centro de Dia reabriu em equipamento a 6 de abril de 2021, nesta fase foram apenas definidas atividades onde cada um trabalhava individualmente, não havendo cruzamento nem contato físico entre os utentes, garantindo o cumprimento do plano de contingência.

Atividades propostas:

- Gerontomotricidade;
- Hora conto;
- Atelier música popular portuguesa;
- Atelier estimulação sensorial – provérbios e adivinhas; caça palavras; “Viagem pela quinta e floresta”; “Viagem pelos aromas da nossa cozinha”;
- Atelier estimulação motora – caminhada ao ar livre; volta a Portugal em “pedaleiras”;
- Leitura e discussão jornal diário;
- Tarde cinema;
- Atelier leitura com apoio do projeto da Biblioteca Itinerante da CMA, mensalmente visitam a instituição e trazem livros de acordo com preferências dos utentes, projeto que reiniciou no 2.º semestre do ano;
- Atelier costura as “Marias” - confecção bonecas trapos, uma atividade que valoriza a tradição, os saberes e as memórias destas pessoas. Esta atividade, que estimula as capacidades cognitivas, a motricidade fina, a criatividade, a perceção tátil e perceção visual, a memória, a atenção, a concentração, a partilha de ideias e a socialização, permite também aos idosos

recordar a sua infância e juventude, sendo uma terapia de reminiscência com um valor emocional muito grande.

A 6 de abril de 2021 frequentavam em equipamento a resposta de Centro de Dia 6 utentes e, gradualmente, e de acordo com as orientações emanadas pela DGS, no final do ano esta frequência aumentou para os 21 utentes. Os restantes 9 utentes, mantiveram os serviços domiciliados, de acordo com a sua vontade.

**Mantiveram-se as atividades usadas no trabalho individualizado com utentes em contexto de domiciliação de serviços das respostas de Centro de Dia e Centro de Convívio:**

Caça palavras/sopa de letras;

Jogo do intruso;

Jogo das diferenças;

Gerontomotricidade;

Caminhadas;

Pinturas com temas alusivos às épocas;

Contos tradicionais portugueses

## 5.2 Atividades de âmbito geral

Descrição (Objetivo)	Ações previstas	Ações Realizadas	Recursos Humanos	AVALIAÇÃO
Melhoraria contínua da organização e qualidade dos serviços prestados	Cumprir com todas as normas do HACCP e Orientações da DGS (COVID19)	Sim	Direção; Equipa Técnica; Colaboradores; Voluntários	No decorrer do ano de 2021, foi mantido o cumprimento das medidas constantes do Plano de Contingência (COVID19) nomeadamente os procedimentos de higienização dos espaços, os novos circuitos, e processos, cumpridos de forma exemplar pelas colaboradoras da AME. Foi também efetuada formação contínua nestas áreas em contexto de trabalho.
	Proceder à manutenção da qualidade dos requisitos exigidos pela Segurança Social	Sim		
	Proceder à manutenção da qualidade dos requisitos exigidos pela Segurança Social	Sim		
	Estabelecimento de parcerias para ações de formação para colaboradores e dirigentes em formato online, nomeadamente com a UDIPSS e	Sim		
	Cumprimento de todas as normas de segurança, Plano de Contingência e Medidas relativas à COVID19.	Sim		

## 5.2 Atividades de âmbito geral (cont.)

Descrição (Objetivo)	Ações previstas	Ações Realizadas	Recursos Humanos	AVALIAÇÃO
Continuidade das Parcerias da AME com outros serviços e instituições	Colaboração com o IEFP na área da formação (Estágio de Inserção).	Sim	Direção; Equipa Técnica	Todas as ações com a EBI de Eixo foram suspensas devido ao quadro pandémico. Relativamente ao IEFP tivemos a formalização e o acompanhamento de um estágio de inserção.
	Cumprir com os compromissos estabelecidos com os parceiros	Sim		
Formalização de parcerias	Atender às oportunidades de formalização de novas parcerias que contribuam para o desenvolvimento de melhores respostas à comunidade, aos clientes e aos colaboradores da AME	Sim	Direção; Equipa Técnica	
Promoção do Envolvimento dos colaboradores na vida da Instituição	Promover momentos de partilha entre Direção e colaboradores. No quadro pandémico foram reforçados os momentos de reunião e de partilha para prevenção de Burnout.	Sim	Direção	A concretização destas ações surge naturalmente no âmbito da política de relacionamento que sempre existiu na Instituição e tem como objetivo promover a motivação dos trabalhadores e reduzir o absentismo, bem como a prevenção do burnout.
Continuação da política de incentivos aos trabalhadores que tem vindo a ser implementada	Tolerância de ponto no dia de Aniversário.	Sim	Direção; Equipa Técnica	
	Tolerância de ponto na 2ª Feira de Páscoa. Tolerância ponto nas tardes de 24 e 31 de Dezembro.	Sim		

5.2 Atividades de âmbito geral (cont.)

Descrição (Objetivo)	Ações previstas	Ações Realizadas	Recursos Humanos	AVALIAÇÃO
<p>Continuação da política de incentivos aos trabalhadores que tem vindo a ser implementada (cont.)</p>	<p><b>Formação para trabalhadoras:</b>                      *na área do <b>HACCP</b> pela empresa Inovadora;                      * na área da <b>Higiene dos espaços</b> pela empresa Eixorientador;                      * na área da estimulação cognitiva e cuidados ao idoso - <b>Terapia da Remniscência</b> pela RAS em formato online</p>	<p>Sim</p>	<p>Direção; Direção Técnica</p>	<p>Estas ações reforçam ainda a capacidade técnica das colaboradoras aumentando a qualidade e eficácia dos serviços.</p> <p>Face ao que vem sendo observado a satisfação dos trabalhadores é elevada e deve-se em grande parte à facilidade em conjugar a vida profissional com a vida pessoal</p>
	<p>Cabaz de Natal</p>	<p>Sim</p>		
	<p>Promover Jantar de Natal entre colaboradores e direção e ida à Feira de março (cancelados pelo quadro pandémico)</p>	<p>Não</p>		
	<p>Possibilitar, sempre que o serviço permita, o ajuste de horário de trabalho para apoio à família.</p>	<p>Sim</p>		
	<p>Celebração do Dia da Mulher com oferta de uma lembrança</p>	<p>Sim</p>		

### 5.3 Atividades de Centro de Convívio

Descrição (Objetivo)	Ações previstas	Ações Realizadas	Recursos Humanos	Avaliação
Prestar o Serviço de Centro de Convívio, de acordo com a legislação aplicável e as orientações da segurança social	Promover o acompanhamento dos clientes nas instalações de Centro de Convívio	Não	Direção; Diretora Técnica; TSSS; Equipas CC	A Taxa de Frequência Mensal na resposta de Centro de Convívio teve uma quebra significativa com a pandemia, o isolamento social a que a pandemia nos obrigou manifestou-se na elevada perda de autonomia dos utentes desta resposta. É de referir que, em consonância com o panorama nacional, esta resposta vem já há alguns anos a perder clientes para as outras respostas sociais.  De referir que no decorrer de 2021, a totalidade dos clientes desta resposta social solicitaram domiciliação dos serviços.
	Desenvolver atividades de animação, ocupação e lazer no âmbito da permanência em Centro de Convívio, promovendo Ateliers específicos	Não		
	Promover atividades de manutenção física e desportiva de acordo com as condições físicas dos clientes	Não		
	Promover atividades de animação, ocupação e lazer no exterior e em intercâmbio com outras instituições similares nomeadamente com a Rede Aveiro Sénior (RAS).	Não		
	Promover intercâmbios que potenciem as relações inter-geracionais e visitas ao exterior.	Não		
Cooperar com os clientes na identificação e satisfação das suas necessidades	Realizar visitas domiciliárias com vista a reavaliação permanente das necessidades dos clientes. Domiciliação dos serviços quando solicitado.	Sim	TSSS; Equipas de CC	

### 5.3 Atividades de Centro de Convívio (cont.)

Descrição (Objetivo)	Ações Previstas	Ações Realizadas	Recursos Humanos	AVALIAÇÃO
Cooperar com os clientes na identificação e satisfação das suas necessidades (cont.)	Manter atualizada a Informação sobre direitos e deveres do cliente quer relativa aos serviços quer aos seus direitos e deveres de cidadão idoso e /ou pessoa dependente	Sim	TSSS	Cont.  De referir que não obstante a permanência dos clientes no seu domicílio, foi mantido contato regular de modo a avaliar a situação;
Melhorar a organização dos serviços prestados	Avaliar em permanência as atividades de animação, ocupação e lazer, junto do cliente, das famílias e dos colaboradores	Sim	Direção; Diretora Técnica;	
	Avaliar em permanência as atividades realizadas em contexto de reunião de trabalho	Sim	TSSS; Equipas de CC	

#### 5.4 Atividades de Centro de Dia

Descrição (Objetivo)	Ações previstas	Ações Realizadas	Recursos Humanos	AVALIAÇÃO
Prestar o Serviço de Centro de Dia, de acordo com a legislação aplicável e as orientações da segurança social	Promover o acompanhamento dos clientes nas Instalações de Centro de Dia	Sim	Direção; Diretora Técnica; TSSS; Equipas CD;	<p>A resposta de Centro de Dia teve no decurso do ano de 2021 uma taxa de frequência muito variável, rondou em média os 25% no 1.º semestre, chegando aos 50% nos últimos meses do ano.</p> <p>No ano de 2021 não foram realizadas atividades que implicassem o cruzamento e proximidade entre utentes, os ateliers desenvolvidos foram feitos com os utentes distanciados entre si, sempre com uso de máscara e foram os seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Estimulação Sensorio-motora</b> – inclui a gerontomotricidade, caminhada ar livre; volta a Portugal em “pedaleiras”; “Viagem pela quinta e floresta”; “Viagem pelos aromas da nossa cozinha”;</li> <li>• <b>Estimulação Cognitiva</b> – inclui os Jogos de Provérbios e Adivinhas, Jogos de Memória e Jogos de Cultura Geral (Perguntas e repostas);</li> <li>• <b>Culinária</b> – Não foi possível devido às restrições impostas pela pandemia Covid 19;</li> </ul>
	Assegurar todos os serviços aos clientes, de acordo com o respetivo contrato de prestação de serviços, onde se incluiu a domiciliação dos	Sim		
	Desenvolver atividades de animação, ocupação e lazer no âmbito da permanência em Centro de Dia, com a criação de ateliers específicos.	Sim		
	Promover atividades de manutenção física e desportiva de acordo com as condições físicas dos clientes	Sim		
	Promover atividades de avaliação do estado clínico como por exemplo a medição do peso, tensão arterial e glicémia, e possível encaminhamento para consultas médicas.	Sim		
	Promover atividades potenciadoras das relações inter-geracionais e nomeadamente com a RAS mantendo o distanciamento ex.”Cartas de Esperança”	Sim		
Promover / facilitar o acesso dos clientes a bens e serviços	Prestar aos clientes e famílias o apoio necessário para o acesso dos seniores aos diferentes bens e serviços.	Sim	TSSS; Equipa CD	

#### 5.4 Atividades de Centro de Dia (cont.)

Descrição (Objetivo)	Ações previstas	Ações Realizadas	Recursos Humanos	AVALIAÇÃO
Cooperar com os clientes na identificação e satisfação das suas necessidades	Realização de visitas domiciliárias da TSSS com vista a reavaliação permanente das necessidades dos clientes	Sim	TSSS; Equipas de CD	( cont.) <b>Manualidades-</b> com uma periodicidade semanal com uma taxa de adesão de 25% trata-se de um espaço onde são construídas peças pelos utentes o que permite a estimulação das suas capacidades sensoriomotoras. Manteve a tendência decrescente na taxa de participação direta. Contudo, verificamos que os que assistem à construção destas peças revelam entusiasmo e acabam por participar de forma indireta-reforça p.ex. o espírito de grupo e sentido estético; de referir o Atelier costura as “Marias” que iniciou nos últimos meses de 2021 e que pretendemos retomar em 2022;
	Informação atualizada sobre direitos e deveres do cliente quer relativa aos serviços quer aos seus direitos e deveres de cidadão idoso e /ou pessoa dependente	Sim	TSSS	
Melhorar a organização dos serviços prestados	Avaliação permanente dos serviços prestados no domicílio, junto do cliente, das famílias e dos colaboradores	Sim	Direção; Diretora Técnica; TSSS; Equipas	. <b>Música e Leitura</b> , são 2 ateliers cuja taxa de frequência se manteve alta. A visita mensal da Biblioteca Itinerante da CMA é sempre um momento estimulante com uma taxa de participação de cerca de 20%;
	Avaliação permanente dos serviços prestados em contexto de reunião de trabalho - que necessitamos de reforçar.	Sim	de SAD	

### 5.5 Atividades de Serviço de Apoio Domiciliário – no domicílio e equipamento conjunto com C. Dia (incluindo o quadro 5.4)

Descrição (Objetivo)	Ações previstas	Ações Realizadas	Recursos Humanos	AValiação
Prestar o Serviço de Apoio Domiciliário, de acordo com a legislação aplicável e as orientações da segurança social	Fornecimento no domicílio dos serviços contratualizados pelos clientes	Sim	Diretora	Em SAD disponibilizamos o <b>serviço de animação no domicílio</b> com atividades adaptadas ao gosto do cliente e <b>em equipamento</b> pelo que se incluem as atividades proposta/descritas em CDia são também direcionadas para estes clientes ( <b>quadro 5.4(cont.)</b> )
	Apoio aos clientes nas relações com o meio: saúde, serviços, família, entre outros.	Sim	Técnica; TSSS;	
	Promoção de festa de aniversário dos clientes no domicílio	Sim	Equipas SAD	
	Promoção de atividades de animação, ocupação e lazer fora do contexto domiciliário, em conjunto com as demais respostas sociais e ao exterior nomeadamente intercâmbios Institucionais por ex. RAS (adaptado)	Não		
Cooperar com os clientes na identificação e satisfação das suas necessidades	Realização de visitas domiciliárias da TSSS com vista a reavaliação permanente da condição sociofamiliar e de saúde do cliente e consequente adaptação dos serviços.	Sim	TSSS; Equipas SAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A <b>medição da tensão arterial</b>, e do <b>peso</b> são efetuadas mensalmente à quase totalidade dos nossos clientes o que demonstra ser de grande importância esta prática profilática. Introdução da medição de <b>temperatura</b> aleatória.</li> <li>• A AME apenas promoveu a realização de algumas atividades no exterior nomeadamente ações que não implicassem cruzamento com outros utentes e instituições, por ex. Cartas com Esperança (RAS)</li> </ul>
	Informação atualizada sobre direitos e deveres do cliente quer relativa aos serviços quer aos seus direitos e deveres de cidadão idoso e/ou pessoa dependente	Sim	TSSS afeta à resposta	
Melhorar a organização dos serviços prestados	Avaliação permanente dos serviços prestados no domicílio, junto do cliente, das famílias e dos colaboradores e sua adaptação	Sim	Direção; Diretora	
	Avaliação permanente dos serviços prestados em contexto de reunião de equipa semanal.	Sim	Técnica; TSSS; Equipas SAD	

**5.5 Atividades de Serviço de Apoio Domiciliário – no domicílio e equipamento conjunto com C. Dia** (incluindo o quadro 5.4)

Descrição (Objetivo)	Ações previstas	Ações Realizadas	Recursos Humanos	AVALIAÇÃO
Prestar o Serviço de Apoio Domiciliário, de acordo com a legislação aplicável e as orientações da segurança social	Fornecimento no domicílio dos serviços contratualizados pelos clientes	Sim	Diretora Técnica; TSSS; Equipas SAD	Entre as <b>ações dinamizadas nos domicílios</b> foram promovidas atividades de <b>pintura, leitura, marcha acompanhada, e jogos didáticos e de estimulação</b> , cumprindo sempre o uso de máscara e o distanciamento social.
	Apoio aos clientes nas relações com o meio: saúde, serviços, família, entre outros.	Sim		
	Promoção de festa de aniversário dos clientes no domicílio	Não		
	Promoção de atividades de animação, ocupação e lazer fora do contexto domiciliário, em conjunto com as demais respostas sociais e ao exterior nomeadamente intercâmbios Institucionais	Sim		
Cooperar com os clientes na identificação e satisfação das suas necessidades	Realização de visitas domiciliárias da TSSS com vista a reavaliação permanente da condição sociofamiliar e de saúde do cliente e consequente adaptação dos serviços.	Sim	TSSS; Equipas SAD	
	Informação atualizada sobre direitos e deveres do cliente quer relativa aos serviços quer aos seus direitos e deveres de cidadão idoso e/ou pessoa dependente	Sim	TSSS afeta à resposta	
Melhorar a organização dos serviços prestados	Avaliação permanente dos serviços prestados no domicílio, junto do cliente, das famílias e dos colaboradores e sua adaptação	Sim	Direção; Diretora Técnica; TSSS; Equipas SAD	
	Avaliação permanente dos serviços prestados em contexto de reunião de equipa semanal.	Sim		

## 5.6 Serviço de Atendimento/Acompanhamento Social 2021

Ações	Descrição
<p><b>Atendimento/Acompanhamento em Serviço Social à Comunidade</b></p> <p>-</p> <p><b>Adequação face aos condicionamentos imposta pela COVID-19</b></p>	<p>O Serviço Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS) na Associação de Melhoramentos de Eixo visa assegurar a <b>Informação, Orientação, Encaminhamento e Acompanhamento no âmbito da Ação Social e do Rendimento Social de Inserção</b>.</p> <p>Esteve sempre organizado para promover o <b>contacto direto e presencial</b> em contexto institucional, que se realizava em dia aberto á comunidade, todas as terças-feiras, ou mediante agendamento prévio de acordo com as disponibilidades e interesses das partes (Assistente Social e Pessoa/Família) ou ainda, em situação de urgência sem carecer de qualquer agendamento.</p> <p>O contacto direto e presencial esteve sempre complementado com as demais formas de contacto, nomeadamente <b>visitas domiciliárias, contactos telefónicos</b> e eventualmente <b>contactos via email</b>.</p> <p>O ano de 2021, à semelhança do que veio acontecendo no ano de 2020, concretamente com a situação epidemiológica do novo Coronavírus – COVID-19, viu condicionados os contactos presenciais às situações estritamente necessárias e inadiáveis, impondo assim uma abordagem mais distante fisicamente, mas com redobrada atenção promotora da proximidade entre o SAAS e as Pessoas/Famílias. Passaram a ser regulares os contactos com recurso às novas tecnologias de informação e comunicação, nomeadamente o <b>contacto telefónico</b> e os <b>SMS's</b> utilizando o número móvel afeto ao SAAS que já vinha sendo utilizado desde há vários anos, e de acordo com as competências e os meios disponíveis das Pessoas/Famílias, foram sendo também utilizados os mais variados meios existentes nomeadamente por via <b>Email</b> e via <b>WhatsApp</b> pela <b>via das chamadas de voz</b> e de <b>vídeo</b> estes também, como meios do envio de documentos necessários ao processo de atendimento e acompanhamento.</p> <p>Do mesmo modo que os contactos com as Pessoas/Famílias em atendimento/accompanhamento no SAAS assentaram nestes novos formatos, também os encaminhamentos de e para outros serviços foram a assumindo, sempre que se considerava necessário, o formato de contacto não presencial, sendo o SAAS o canal facilitador de comunicação entre as Pessoas/Famílias e os demais serviços: de Segurança Social; de Saúde (articulação com Médico de Família; com consultas de especialidade em meio Hospitalar; com as Unidades de Internamento da RNCC; com as Clínicas de Fisioterapia); com a Justiça (Tribunal de Família e Menores de Aveiro, o Ministério Público a Direção Geral de Reinserção Social e Serviços Prisionais); a CPCJ Aveiro; o IEFPP; a Junta de Freguesia; a Câmara Municipal (Ação Social e Saúde Pública; Habitação); as Empresas de Fornecimentos de Serviços (Água, Eletricidade, Gás, Telecomunicações); IPSS's (de apoio à Infância - creche e jardim de infância; de apoio à terceira idade – ERPI).</p>

Ações	Descrição
<b>Acompanhamento de Técnico de Processos no âmbito da Ação Social</b>	71 processos em atendimento e acompanhamento durante o ano de 2021 no âmbito da Ação Social (totalizam <b>199</b> pessoas)
<b>Acompanhamento Técnico de Processos Familiares no âmbito do Rendimento Social de Inserção</b>	30 processos em acompanhamento no âmbito do Rendimento Social de Inserção durante o ano de 2021 (totalizam <b>60</b> pessoas)
<b>Colaboração / Articulação com outras entidades no âmbito dos processos em atendimento/accompanhamento</b>  (colaboração/articulação a pedido dos beneficiários e/ou a pedido dos serviços e entidades)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Banco Alimentar Contra a Fome de Aveiro;</li> <li>- Câmara Municipal de Aveiro (Ação Social e Saúde Pública; Habitação Social; - Gabinete de Inserção Profissional; Veterinária);</li> <li>- Centro de Respostas Integradas (Equipa Técnica Especializada de Tratamento de Aveiro – toxicodependências);</li> <li>- Centro de Saúde de Aveiro (Serviço Social; Unidades de Saúde Familiar, Saúde Pública; Equipa Cuidados na Comunidade Integrados);</li> <li>- Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro (RSI; Ação Social; PO APMC; Prestação Social para a Inclusão; entre outros);</li> <li>- Centro Hospitalar da Universidade de Coimbra (Serviço Social; Consultas Externas; Serviços de Documentação Clínica);</li> <li>- Centro Hospitalar do Baixo Vouga (Serviço Social; Consultas Externas; Internamentos; Serviços de Documentação Clínica);</li> <li>- Comissão de Proteção de Crianças e Jovens de Aveiro (CPCJ);</li> <li>- Direção Geral de Reinserção Social e Serviços Prisionais (DGRSSP) Baixo Vouga;</li> <li>- Empresas de Fornecimentos de Serviços [Água, Luz, Gás].</li> <li>- Empresas de Trabalho Temporário;</li> <li>- Instituto de Emprego e Formação Profissional de Aveiro (IEFP) e Centro de Formação do IEFP Aveiro;</li> <li>- IPSS's (de apoio à infância – creche e jardim de infância; de apoio à terceira idade – ERPI, SAD e CD; de apoio à deficiência – Lar Residencial; de apoio ao Alcoolismo – CARDA; de apoio à vítima – NAVVD Aveiro; programa de emergência alimentar – cantina social; de apoio à família – Atendimento/Acompanhamento Social e RSI; Centro de Reabilitação Profissional – Qualificação de Pessoas com Deficiências e Incapacidades);</li> <li>- Instituto da Habitação e da Reabilitação Urbana (IHRU);</li> <li>- Juntas de Freguesia;</li> <li>- Ministério Público de Aveiro;</li> <li>- Tribunal de Família e Menores;</li> <li>- Patronos em processos no âmbito de deferimentos de apoios judiciais;</li> <li>- Unidades de Internamento da Rede Nacional de Cuidados Continuados;</li> </ul>

## 5.7 Outros Programas/Projetos

Ações	Descrição
<p><b>Ajuda Alimentar</b></p>	<p>- <b>PO APMC</b> (Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas), inicialmente projetado um total de <b>447</b> de pessoas para o concelho de Aveiro, coube à AME fazer chegar estes bens alimentares a <b>50</b> pessoas por mês, podendo este número beneficiar de uma majoração de 10%, isto é, atingir o máximo mensal de 55 pessoas. Esta frequência vinha a acontecer desde o início do programa na sua primeira fase que decorreu entre 16-10-2017 e 30-11-2019 e também já no decurso da segunda fase que iniciou em dezembro de 2019 e decorrerá durante 36 meses. Com a situação epidemiológica do novo Coronavírus – COVID19, este programa beneficiou de um alargamento do número de destinatários finais, que, para os meses de junho e julho de 2020 beneficiou de um aumento de mais 25 beneficiários, e a partir de agosto dobrou o número de destinatários finais relativamente aos números iniciais. Ou seja, beneficiaram do PO APMC entre janeiro e maio de 2020, 55 beneficiários/mês; em junho e julho chegaram bens alimentares no âmbito do PO APMC a 75 beneficiários finais /mês e desde agosto de 2020 recebem mensalmente bens alimentares deste programa, 110 pessoas, número este que foi assegurado mensalmente durante todo o ano de 2021. Este alargamento do número de destinatários finais está previsto até junho de 2022;</p> <p><b>-Banco Alimentar Contra a Fome de Aveiro (BACFA)</b></p> <p><b>73</b> pessoas beneficiaram de ajuda Alimentar Proveniente do Banco Alimentar Contra a Fome de Aveiro pelo menos uma vez no ano de 2021, sendo que destas, <b>36</b> passaram a integrar a lista do PO APMC;</p> <p>*A identificação e o encaminhamento das pessoas/famílias beneficiárias do <b>POAPMC</b> e <b>BACFA</b> são efetuados no âmbito do acompanhamento do <b>SAAS</b>.</p>
<p><b>Outras Ajudas AME a Loja</b></p>	<p>Disponibilidade de bens não-alimentares provenientes de donativos particulares e outros através do projeto “AME a Loja”:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Roupas de uso pessoal;</li> <li>- Calçado;</li> <li>- Roupas de casa;</li> <li>- Produtos de bebé;</li> <li>- Produtos de decoração;</li> <li>- Mobiliário;</li> <li>- Outros...</li> </ul> <p>A loja social, tinha o seu normal funcionamento nas tardes de quarta, sexta e sábado, assegurado por 10 pessoas voluntárias que se distribuíam pelos diferentes dias de abertura do espaço ao público.</p> <p>Durante os períodos em que se verificou agravamento da situação epidemiológica no país, devido à pandemia COVID-19, o Espaço AME a Loja esteve encerrado. Nos períodos de encerramento do espaço, os donativos chegam às Pessoas/Famílias mediante pedido dirigido à Assistente Social do SAAS, sendo assegurada a sua posterior entrega.</p>

Ações	Descrição
<p><b>Projeto REAÇÃO</b></p> <p><b>Programa BAIROS SAUDÁVEIS</b></p> <p><b>Parceria 4JudoProject</b></p>	<p>- A 4JudoProject continua a sua atividade adequando as regras para a prática da modalidade e cumprindo as exigências que a situação de pandemia impõe.</p> <p>- A 4JudoProject, em parceria com a AME, a EBIEixo e a Junta de Freguesia de EixoEirol, apresentou candidatura ao programa Bairro Saudáveis com o Projeto REAÇÃO – Judo e Igualdade, tendo a mesma sido aprovada para o período do ano letivo de 2021/2022.</p> <p>O Projeto REAÇÃO procura fazer chegar o Judo como desporto de integração e superação ao maior número de crianças e jovens entre os 6 e os 16 anos, residentes na freguesia de EiroeEirol, partindo da prática da modalidade de Judo, para o fomento de estilos de vida saudáveis e a melhoria das condições de vida e bem-estar das crianças e jovens e suas famílias, promovendo o triangulo família, escola e comunidade para uma melhor integração das crianças e suas famílias.</p> <p>É compromisso da 4JudoProject poder alargar o período de vigência do Projeto REAÇÃO até ao término do ano civil 2022, e até lá, encontrar sinergias que possibilitem a continuidade do mesmo além do âmbito do Programa BAIROS SAUDÁVEIS.</p>
<p><b>Banco de Ajudas Técnicas</b></p>	<p>Com o intuito de responder às necessidades mais imediatas de ajudas técnicas (camas articuladas, cadeiras de rodas, canadianas, andarilhos, cadeiras sanitárias, etc...), a AME dispõe de um banco de ajudas técnicas criado pela via da receção por doação e também pela via da aquisição.</p> <p>Estes bens estão ao dispor das pessoas/famílias a título de empréstimo quando se impõe a necessidade dos mesmos.</p>
<p><b>Programa Pares 3.0</b></p>	<p>A AME formalizou a candidatura ao Programa Pares 3.0 em 30 de dezembro de 2020 e recebeu a sua aprovação em 16.12.2021.</p> <p>Este Programa irá financiar 80% das obras de requalificação da Lavandaria e Cozinha da AME bem como a criação de um espaço de lazer e novo balneário para as colaboradoras, adequando as atuais instalações aos normativos legais.</p> <p>Serão igualmente colocados painéis fotovoltaicos, bem como uma nova pavimentação do espaço exterior. Este projeto tem um valor de investimento total de 190.000 euros, cujo investimento público é de 151.998 euros.</p>
<p><b>Programa Municipal de Apoio às Associações</b></p>	<p>A AME concorreu a este Programa com a verba de Investimento Privado relativo ao Programa Pares 3.0 correspondente a 20% do valor apresentado nesta candidatura no valor de 38.002 euros.</p>
<p><b>Programa de Recuperação e Resiliência (PRR) – Mobilidade Verde</b></p>	<p>A AME candidatou-se a este Programa em 16.09.2021, tendo recebido a aprovação desta medida a 24.11.2021 para aquisição de viatura ligeira 100% elétrica transformada para o Serviço de Apoio Domiciliário no valor de 25.000 euros.</p>

## 6. CONCLUSÃO

Este Plano de Atividades manteve toda a adaptação já iniciada em 2020, e motivada pelo quadro de pandemia mundial.

A AME no seguimento de orientações emanadas pela Direção Geral de Saúde, pela Unidade de Saúde Pública de Aveiro e Instituto de Solidariedade e Segurança Social de Aveiro procedeu à reabertura dos serviços em equipamento em 6 de abril de 2021, mantendo ainda a domiciliação dos mesmos para alguns utentes. Foram também reativados os atendimentos presenciais.

Esta reorganização de serviços foi mais um desafio superado que teve sempre o foco no bem-estar dos utentes, famílias e comunidade.

Conforme o explanado neste Relatório, foi notória a capacidade extraordinária de adaptação e resiliência por parte de todos os intervenientes: colaboradoras, utentes, famílias e comunidade.

Com todos os constrangimentos originados pelo cenário pandémico, a AME viu os seus objetivos serem atingidos quase na totalidade.

No final de mais um ano de atividades, vem a Direção desta instituição expressar o seu profundo agradecimento a todos os que tornaram possível a concretização dos nossos objetivos:

- Aos órgãos que compõem a estrutura organizacional, Assembleia-Geral e Conselho Fiscal, por toda a sua colaboração;
- Às nossas colaboradoras pelo seu empenho, dedicação e qualidade no desempenho das suas funções;
- A todos os clientes, famílias e comunidade pela confiança nos nossos serviços, colaboração, apoio e capacidade de adaptação;
- Aos nossos voluntários, que diariamente nos oferecem tão generosamente o seu tempo, talento, carinho e solidariedade;
- Aos nossos sócios, pelo apoio solidário e participativo na vida desta instituição;
- Aos nossos parceiros que nos apoiam no cumprimento da nossa missão;
- Aos nossos fornecedores que também colaboram para a melhoria contínua e qualidade dos serviços que prestamos;
- Aos nossos mecenas, que com o seu contributo nos ajudam a concretizar os nossos objetivos;
- A todos os outros que colaboram com a AME.

**“O foco nos afetos, o compromisso, o trabalho em equipa e a melhoria continua são as nossas chaves para conquistar a excelência”**

# **Anexos**

**RESULTADO DO EXERCICIO 2021**

**Associação de Melhoramentos de Eixo**  
**Demonstração de Resultados de 2021**

RENDIMENTOS E GASTOS		
	2021	2020
Vendas e serviços prestados	86 905,48	84 658,99
Subsídios, doações e legados à exploração	263 154,83	280 691,56
ğ ISS, IP – Centros Distritais		
ğ Outros		
Variacão nos inventários da produção		
Trabalhos para a própria entidade		
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	- 47 394,93	- 47 994,37
Fornecimentos e serviços externos	- 49 168,59	- 63 411,64
Gastos com pessoal	- 256 578,32	- 234 908,62
Ajustamentos de inventário (perdas/reversões)		
Imparidades de dívidas a receber (perdas/reversões)		
Provisões (aumentos/reduções)		
Provisões específicas (aumentos/reduções)		
Outras imparidades (perdas/reversões)		
Aumentos/Reduções de justo valor		
Outros rendimentos e ganhos	3 730,54	4 088,56
Outros gastos e perdas	- 15 574,35	- 16 896,50
<b>Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos</b>	<b>- 14 925,34</b>	<b>6 227,98</b>
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	- 19 869,39	- 20 175,73
<b>Resultado Operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)</b>	<b>- 34 794,73</b>	<b>- 13 947,75</b>
Juros e rendimentos similares obtidos	4 476,05	4 714,80
Juros e gastos similares suportados	- 257,95	- 335,62
<b>Resultado antes de impostos</b>	<b>- 30 576,63</b>	<b>- 9 568,57</b>
Imposto sobre rendimento do período		
<b>Resultado líquido do período</b>	<b>- 30 576,63</b>	<b>- 9 568,57</b>

**Associação de Melhoramentos de Eixo**

Balança de 31 de Dezembro de 2021

RUBRICAS		
	2021	2020
<b>ACTIVO</b>		
<b>Activo não corrente</b>		
Activos fixos tangíveis	299 089,48	283 969,93
Investimentos Financeiros	450,61	450,61
	<b>299 540,09</b>	<b>284 420,54</b>
<b>Activo Corrente</b>		
Inventários		
Clientes		
Credito a receber	4 582,18	2 957,68
Estados e outros entes públicos	19,01	-
Outras contas a receber		
Diferimentos	1 732,50	1 806,23
Caixa e depósitos bancários	283 702,02	296 502,89
	290 035,71	301 266,80
<b>Total do activo</b>	<b>589 575,80</b>	<b>585 687,34</b>
<b>FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO</b>		
<b>Fundos Patrimoniais</b>		
Fundos	3 930,55	3 930,55
Excedentes Tecnicos	-	-
Reservas	49 368,52	49 368,52
Outras reservas		-
Resultados transitados	337 613,04	347 181,61
Outras variações	189 000,00	158 400,00
	<b>579 912,11</b>	<b>558 880,68</b>
Resultado líquido do período	- 30 576,63	- 9 568,57
<b>Total Fundos Patrioniais</b>	<b>549 335,48</b>	<b>549 312,11</b>
<b>PASSIVO</b>		
<b>Passivo não corrente</b>		
Provisoes	-	-
Financiamentos obtidos	-	-
Outras contas a pagar	-	-
	-	-
<b>Passivo corrente</b>		
Fornecedores	-	-
Estado e outros entes públicos	6 622,32	5 896,23
Outras contas a pagar	-	-
Outros passivos financeiros		199,41
<b>Total do passivo</b>	<b>40 240,32</b>	<b>36 375,23</b>
<b>Total do capital próprio e do passivo</b>	<b>589 575,80</b>	<b>585 687,34</b>
	-	-