

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES E RESULTADOS DO EXERCÍCIO 2019

ASSOCIAÇÃO DE MELHORAMENTOS DE EIXO



## INDICE

1. INTRODUÇÃO .....	3
2. RECURSOS HUMANOS .....	4
2.1. Colaboradores Internos .....	4
2.2. Colaboradores Externos .....	5
2.3. Voluntários .....	6
3. OUTROS RECURSOS .....	7
3.1. Recursos Físicos .....	7
3.2. Recursos Logísticos .....	7
3.3. Recursos Financeiros .....	7
3.4. Recursos da Comunidade / Freguesia .....	7
4. RESPOSTAS SOCIAIS .....	8
4.1. Atendimento e Acompanhamento Social (AAS).....	8
4.2. Centro de Convívio (CC).....	8
4.3. Centro de Dia (CD).....	8,9
4.4. Serviço de Apoio Domiciliário (SAD).....	9
5. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO ANO 2019.....	10
5.1. Atividades de âmbito geral .....	10, 11,12, 13
5.2. Atividades do Centro de Convívio.....	14,15
5.3. Atividades do Centro de Dia.....	16,17
5.4. Atividades do SAD.....	18, 19
5.5. Atividades da resposta de AAS.....	20,21,22, 23
6. Conclusão .....	24
7 . Anexos / Resultado do Exercício 2019 .....	25,26,27

## **1. Introdução**

Este documento que agora se apresenta pretende ser um momento de reflexão sobre o ano que terminou. Este momento de balanço constitui uma atividade fundamental no processo de crescimento e evolução das organizações, permite-nos mudar as perceções ao redor e trilhar novos caminhos.

Serão aqui explanadas as atividades levadas a cabo no âmbito das diversas respostas sociais que a instituição desenvolve, são elas Centro de Dia, Centro de Convívio, Serviço de Apoio Domiciliário e Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social.

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. É ainda feita uma análise sobre os gostos e adaptação de atividades aos mesmos, bem como a exposição de novos projetos que decidimos abraçar.

## 2. RECURSOS HUMANOS

### 2.1 Recursos Humanos Internos

NOME	CATEGORIA	VÍNCULO CONTRATUAL	INÍCIO DE FUNÇÕES	PROVENIENCIA DO CONTRATO
Carla Cristina Tavares Roque	TSSS   Diretora Técnica	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	Contrato Sem Termo	17-08-2009	Contrato Emprego Inserção
Ana Cristina Sabino Rendeiro Fernandes	Administrativa	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	Auxiliar Serviços Gerais	Contrato Sem Termo	02-11-2000	Admissão direta
Maria Teresa Almeida	Ajudante de Ação Direta	Contrato Sem Termo	07-03-2001	Programa Ocupacional
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
Olga Maria Silva	Ajudante Ação Direta	Contrato Sem Termo	07-01-2008	Programa ocupacional
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
Diana Raquel S. Leques	Auxiliar de Serviços Gerais	Contrato Sem Termo	01-10-2010	Contrato Emprego Inserção
Ângela Manuela Gonçalves	Ajudante Ação Direta	Contrato Sem Termo	18-07-2011	Contrato Emprego Inserção
Catarina Alexandra Maia Caetano Barros	Auxiliar de Serviços Gerais	Contrato Sem Termo	14-04-2016	Admissão Direta
Ana Margarida Silvestre Rocha	Auxiliar de Serviços Gerais	Contrato Sem Termo	Cessou abril 2019	Estágio – Emprego
Norbinda Maria Simões da Cruz	Auxiliar de Serviços Gerais	Contrato Sem Termo	01/01/2019	Admissão direta
Rita Madalena Melo Bastos Pereira Lopes	Auxiliar de Serviços Gerais	Contrato Sem Termo	01/05/2019	Admissão direta

## 2.2 Recursos Humanos Externos

NOME	SERVIÇO	PERIODICIDADE DO SERVIÇO
Dr. João Neves	Contabilidade	Agosto 2014 até presente data
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
Rosa Maria Oliveira Linhares	Centro de Dia/ Centro de Convívio	2. <sup>a</sup> , 4. <sup>a</sup> e 5. <sup>a</sup> no período da tarde
José Batista Rodrigues Anileiro	Centro de Dia/ Centro de Convívio	2. <sup>a</sup> a 6. <sup>a</sup> mediante disponibilidade

### **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;

2 viaturas de 2 lugares.

#### **3.3 Recursos Financeiros**

Consultar plano financeiro para 2019

#### **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);
- Parque de Merendas;
- Centro de Investigação Florestal (RAIZ);
- Clube Desportivo;
- 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, Sr. da Serra, e Natal, Bailes temáticos, carnaval, dia dos namorados e Halloween, entre outros).

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

### **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 ponto 4.2-Centro de convívio).

#### **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:

- confeção, 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 domicilio e/ou na sede;
- serviço de compras (alimentos, medicamentos mediante prescrição médica);
- acompanhamento a deslocações ao exterior (consultas médicas, enfermagem)

## 5. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EM 2019

### 5.1 Atividades de âmbito geral

<b>Descrição (Objetivo)</b>	<b>Ações previstas</b>	<b>Ações Realizadas</b>	<b>Recursos Humanos</b>	<b>AVALIAÇÃO</b>
Melhoria contínua da organização e qualidade dos serviços prestados	Cumprir com todas as normas do HACCP	Sim	Direção; Equipa Técnica; Colaboradores; Voluntários	Foi notório que no decorrer do ano de 2019 os requisitos foram sendo implementados de forma assertiva e com , o que reflete não só o empenho dos colaboradores como também a mais valia que representa a formação 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	Sim		
	Assegurar o cumprimento de todas as normas de segurança	Sim		

### 5.1 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 estabelecimentos de ensino (EBI Eixo; Escola Profissional de Aveiro – EPA; APPACDM) com vista ao acolhimento de estagiários.	Sim	Direção; Equipa Técnica	Todas as ações foram concretizadas, à exceção da parceria com a EPA, uma vez que não houve pedido de colaboração por parte deste estabelecimento de ensino.
	Cumprir com os compromissos estabelecidos com os parceiros	Sim		
Formalização de parcerias	Atender às oportunidades de formalização de parcerias que contribuam para o desenvolvimento de melhores respostas à comunidades, aos clientes e aos colaboradores da AME	Sim	Direção; Equipa Técnica	

5.1 Atividades de âmbito geral (cont.)

Descrição (Objetivo)	Ações previstas	Ações Realizadas	Recursos Humanos	
Promoção do Envolvimento dos colaboradores na vida da Instituição	Promover momentos de partilha entre Direção e colaboradores.	Sim	Direção	
Continuação da política de incentivos aos trabalhadores que tem vindo a ser implementada	Tolerância de ponto no dia de Aniversário.	Sim	Direção; Direção	
	Tolerância de ponto na 2ª Feira de Páscoa.	Sim	Técnica	

5.1 Atividades de âmbito geral (cont.)

Descrição (Objetivo)	Ações previstas	Ações Realizadas	Recursos Humanos	AVALIAÇÃO
Continuação da política de incentivos aos trabalhadores que tem vindo a ser implementada (cont.)	Tolerância ponto nas tardes de 24 e 31 de Dezembro.	Sim	Direção; Direção Técnica	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. 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.
	Cabaz de Natal	Sim		
	Promover Jantar de Natal entre colaboradores e direção	Não		
	Possibilitar, sempre que o serviço permita, o ajuste de horário de trabalho para apoio à família.	Sim		
	Promover iniciativas conjuntas de lazer, Feira de Março e dia da Mulher.	Sim		

## 5.2 Atividades de Centro de Convívio

<b>Descrição (Objetivo)</b>	<b>Ações previstas</b>	<b>Ações Realizadas</b>	<b>Recursos Humanos</b>	<b>Avaliação</b>
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	Sim	Direção; Diretora Técnica; TSSS; Equipas CC	A Taxa de Frequência Mensal na resposta de Centro de Convívio situa-se nos 65% dado o elevado envelhecimento e perda de autonomia dos utentes desta resposta. Contudo, e em consonância com o panorama nacional esta resposta tem vindo a perder clientes tendo nos últimos meses apenas a frequência de 70% da sua capacidade.  Os clientes desta resposta têm vindo a perder autonomia. Por este motivo foi efetuada uma adaptação das atividades como a gerontomotricidade com exercícios que reforçam a mobilidade/marcha.  Reforçámos a estimulação cognitiva, e os jogos de mesa que têm uma taxa de frequência próxima dos 90%.
	Desenvolver atividades de animação, ocupação e lazer no âmbito da permanência em Centro de Convívio, promovendo Ateliers específicos	Sim		
	Promover atividades de manutenção física e desportiva de acordo com as condições físicas dos clientes	Sim		
	Promover atividades de animação, ocupação e lazer no exterior e em intercâmbio com outras instituições similares nomeadamente com a Rede Aveiro Sénior (RAS).	Sim		
	Promover intercâmbios que potenciem as relações intergeracionais e visitas ao exterior.	Sim		
Cooperar com os clientes na identificação e satisfação das suas necessidades	Realizar visitas domiciliárias com vista a reavaliação permanente das necessidades dos clientes	Sim	TSSS; Equipas de CC	

5.2 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.) Durante o ano de 2019 manteve-se a frequência dos jogos de mesa com uma taxa próxima dos 90% de participação, com favoritismo pelo jogo do Bingo, cartas e dominó. Pouca adesão aos ateliers como as manualidades, teve a menor taxa de frequência (30%),
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; TSSS; Equipas de CC	
	Avaliar em permanência as atividades realizadas em contexto de reunião de trabalho	Sim		

### 5.3 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 2019 uma taxa de frequência elevada que rondou mensalmente os 90%. No ano de 2019 os ateliers tiveram as seguintes taxas de frequência:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Estimulação Sensório-motora</b> – inclui a gerontomotricidade(bi-semanal), jogos tradicionais e caminhadas – com uma frequência de 95% de participação, um dos ateliers com maior adesão;</li> <li>• <b>Estimulação Cognitiva</b> – inclui os Jogos de Provérbios e Adivinhas, Jogos de Memória e Jogos de Cultura Geral (Perguntas e repostas) – este atelier manteve um elevado número de participantes uma taxa de frequência na ordem dos 90%.</li> <li>• <b>Culinária</b> – com frequência mensal teve uma adesão de cerca de 35% dos clientes que de forma rotativa participam neste atelier</li> </ul>
	Assegurar todos os serviços aos clientes, de acordo com o respetivo contrato de prestação de serviços	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, alguns potenciadores de relações	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 intercâmbios que potenciem as relações inter-geracionais e visitas no exterior nomeadamente com a RAS..	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	dadas as limitações físicas e de meios (ex. 1 forno, espaço na cozinha, ..)



5.3 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 30%, trata-se de um espaço onde são construídas peças pelos utentes o que permite a estimulação das suas capacidades sensoriomotoras manteve a tendência de decréscimo 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; • <b>Música e Leitura</b> , são 2 ateliers cuja taxa de frequência se manteve alta 80% e 90% respetivamente. A visita mensal da Biblioteca Paraíso é sempre um bom momento de estímulo com uma boa taxa de participação cerca de 95% • <b>Atelier de Culinária</b> aumentou a taxa de frequência para 55%.
	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 de SAD	
	Avaliação permanente dos serviços prestados em contexto de reunião de trabalho - que necessitamos de reforçar.	Sim		

5.4 Atividades de Serviço de Apoio Domiciliário – no domicílio e equipamento conjunto com C. Dia

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	Em SAD disponibilizamos o serviço de animação no domicílio com atividades adaptadas ao gosto do cliente e em equipamento pelo que as atividades proposta/descritas em C. Dia são também direcionadas para estes clientes.  (cont.)  <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.</li> <li>• Os <b>Jogos de Mesa</b> – tiveram um aumento do número de participantes com a introdução do Bingo, com uma taxa de participação de 90%.</li> <li>• A AME promoveu a realização de algumas atividades no exterior nomeadamente ações de intercâmbio institucional através da RAS, visitas, entre outros com a possibilidade de todos os seus clientes frequentarem estas ações exceto os que manifestaram a sua vontade de não frequentar. Estas atividades tiveram uma taxa média</li> </ul>
	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 por ex. RAS	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	
	Avaliação permanente dos serviços prestados no domicílio, junto do cliente, das famílias e dos colaboradores e sua adaptação	Sim		

Melhorar a organização dos serviços prestados	Avaliação permanente dos serviços prestados em contexto de reunião de equipa semanal.	Sim	Direção; Diretora Técnica;	de frequência na ordem dos 80% dos clientes com serviço de animação.
-----------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------	-----	----------------------------------	----------------------------------------------------------------------

5.5 - Serviço de Atendimento/Acompanhamento Social 2019

Ações	Descrição
<p><b>Atendimento em Serviço Social à Comunidade</b></p>	<p>Informação, Orientação, Encaminhamento no âmbito do atendimento em Serviço Social</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>517 episódios de atendimento presenciais;</b></li> <li>- <b>58 episódios de atendimento via telefone;</b></li> <li>- <b>92 episódios de visita domiciliária;</b></li> <li>- <b>46 episódios de acompanhamento a outros serviços,</b></li> <li>- <b>34 episódios de articulação de informação com outros serviços</b></li> </ul> <p>Serviços de Saúde (Consultas Médicas a Centro Saúde e a Hospital; Unidades de Internamento da RNCC); Tribunal de Família e Menores de Aveiro; CPCJ Aveiro; Segurança Social; IEFP; Direção Geral de Reinserção Social e Serviços Prisionais; Juntas de Freguesia; Câmara Municipal; Entidades Bancárias; 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> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>34 situações/assuntos em articulação com outros serviços</b> (via email e telefone), nomeadamente: Serviços de Saúde; Tribunal de Família e Menores de Aveiro; Tribunal Judicial; CPCJ Aveiro; Segurança Social; IEFP; Direção Geral de Reinserção Social e Serviços Prisionais; Juntas de Freguesia; Câmara Municipal; Empresas de Fornecimentos de Serviços [Água, Eletricidade, Gás]; IPSS's (de apoio à Infância - creche e jardim de infância; de apoio à terceira idade – ERPI; de apoio à deficiência; de apoio à vítima de violência doméstica; de apoio a pessoas com problemas de alcoolismo);</li> <li>- <b>46 situações de acompanhamento a outros serviços</b> [Serviços de Saúde; Tribunal Judicial; CPCJ Aveiro; Segurança Social; IEFP; Direção Geral de Reinserção Social e Serviços Prisionais; Juntas de Freguesia; Câmara Municipal; Empresas de Fornecimentos de Serviços (Água, Eletricidade, Gás); IPSS's (de apoio à Infância - creche e jardim de infância; de apoio à terceira idade – ERPI; de apoio à deficiência; de apoio a pessoas com problemas de alcoolismo)].</li> </ul>
<p><b>Acompanhamento de Técnico de Processos no âmbito da Ação Social</b></p>	<p><b>95</b> processos ativos durante o ano de 2019, dos quais:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>54</b> em acompanhamento em serviço social</li> <li>- <b>41</b> em atendimento em serviço social</li> </ul>
<p><b>Acompanhamento Técnico de Processos Familiares no âmbito do Rendimento Social de Inserção</b></p>	<p><b>38</b> processos em acompanhamento no âmbito da medida de Rendimento Social de Inserção dos quais 1 do território de Eirol</p> <p><b>30</b> processos que transitam para acompanhamento em 2020</p>

Serviço de Atendimento/Acompanhamento Social 2019 (Cont.)

Ações	Descrição
<p><b>Colaboração / Articulação com outras entidades no âmbito dos processos em atendimento/acompanhamento</b></p> <p><b>(colaboração/articulação a pedido dos beneficiários e/ou a pedido dos serviços e entidades)</b></p>	<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);</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; 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>- Gabinete de Inserção Profissional (GIP's);</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>- Patronos em processos no âmbito de deferimentos de apoios judiciais;</li> <li>- Unidades de Internamento da Rede Nacional de Cuidados Continuados;</li> </ul>

Ações	Descrição
<b>Ajuda Alimentar</b>	<p><b>87</b> pessoas beneficiaram de ajuda Alimentar Proveniente do Banco Alimentar Contra a Fome de Aveiro</p> <p><b>55 pessoas por mês, beneficiaram mensalmente de PO APMC</b> (Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas). Este programa teve início em de novembro de 2017 e tem o término previsto para novembro de 2019, tendo-se iniciado em dezembro de 2019 o PO APMC 2ª fase por um período de 36 meses para o mesmo número de beneficiários finais.</p> <p><b>ZeroDesperdício</b> entregue ao longo do ano a <b>150</b> pessoas</p>
<b>Outras Ajudas AME a Loja</b>	<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>
<b>AME a Loja</b>	<p>Coordenação da equipa de voluntariado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- durante o ano de 2019, uma equipa constituída por 9 voluntários (8 senhoras e 1 homem) assegurou o funcionamento nas tardes de quarta, sexta e sábado;</li> <li>- durante o ano, foram organizados momentos de valorização e reconhecimento do voluntário, sendo eles: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sinalização do Dia da Mulher</li> <li>• Oferta de foliar de Páscoa e de Bolo Rei de Natal</li> <li>• Almoço Convívio de Natal</li> </ul> </li> </ul>
<b>Colaboração com Banco Alimentar Contra a Fome de Aveiro na angariação de voluntários para as campanhas</b>	<p>1ª Campanha de Recolha de Alimentos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Angariação, Inscrição e Encaminhamento de 7 voluntários para apoio da ação nos super e hipermercados;</li> </ul>
	<p>2ª Campanha de Recolha de Alimentos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- viatura para transporte de bens alimentares entre os hipermercados e o armazém;</li> <li>- 4 voluntários</li> </ul>

Serviço de Atendimento/Acompanhamento Social 2019 (Cont.)

Ações	Descrição
<p><b>Sessões Informativas no âmbito da Ajuda Alimentar PO APMC</b></p>	<p>No âmbito do PO APMC, destinadas aos beneficiários do programa e alargadas a outros, levaram-se a cabo sessões informativas.</p> <p>-Integrada na Ação “SELEÇÃO DE GÉNEROS ALIMENTARES” com a designação de “Gestão Eficiente e Confeção Adequada dos Alimentos”</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• foi realizada sessão Informativa assegurada pela EFTA - Escola de Formação em Turismo de Aveiro, subordinada ao tema “confeção adequada dos alimentos”;</li> </ul> <p>-Integrada na Ação “PREVENÇÃO DO DESPERDÍCIO” com a designação de “A Importância e as Estratégias para Evitar o Desperdício Alimentar”</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• foi realizada sessão Informativa dinamizada pelo Auchan Aveiro, subordinada ao tema “Prevenção do Desperdício Alimentar”;</li> </ul> <p>-Integrada na Ação “OTIMIZAÇÃO DA GESTÃO DO ORÇAMENTO FAMILIAR” com a designação de “Estratégias para a Rentabilização do Orçamento Familiar”</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• foi realizada sessão Informativa dinamizada pelo Auchan Aveiro, subordinada ao tema “Cabaz Económico”.</li> </ul>
<p><b>HABITAÇÃO</b></p>	<p>- No ano de 2019, foi identificada uma situação habitacional com necessidade de intervenção concretamente a construção de um WC.</p> <p>Foi solicitada a colaboração da Juntas de Freguesia de EixoEirol, que, embora inicialmente tenha manifestado disponibilidade para colaborar, nomeadamente com a disponibilidade de materiais, o mesmo não se concretizou, motivado pela perda dos materiais que foram danificados aquando das cheias de dezembro, que inundaram o armazém da Junta de Freguesia.</p> <p>Assim, os custos com a intervenção na habitação/WC foram assumidos na íntegra pelo SAAS da AME</p>
<p><b>Parceria 4JudoProject</b></p>	<p>- A 4JudoProject continua a sua atividade nas instalações da Escola Básica Integrada de Eixo, tendo no ano de 2019 participado de forma contínua 5 crianças encaminhadas pelo AAS. Destes encaminhamentos, as crianças beneficiam de frequência da modalidade a título gracioso.</p> <p>Deste grupo de crianças, destacam-se já atletas medalhados. Mérito do próprio trabalho, da colaboração das famílias, mas em especial, da 4JudoProject, em particular na pessoa do Prof. Nuno Vieira.</p> <p>- Destacar que, no ano de 2019, a 4JudoProject num dos seus torneios realizados na EBI Eixo, desenvolveu uma campanha de recolha de bens que reverteu em favor das famílias acompanhadas no SAAS da AME.</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 impões a necessidade dos mesmos.</p>

## **6. CONCLUSÃO**

O plano de atividades foi na sua maioria cumprido, não obstante alguns precalços, inerentes ao funcionamento de uma instituição com estas características.

A Direção da Associação de Melhoramentos de Eixo, em conjunto com os colaboradores e parceiros propõe como objetivos para o ano

- Melhorar qualidade de vida e bem-estar dos seus clientes;
- Promover o aperfeiçoamento técnico – profissional de todos os colaboradores;
- Cumprir com o proposto no plano de atividades para o ano 2019
- Fomentar parcerias e rentabilizar sinergias locais;

No final de mais um ano, vem a Direção desta instituição expressar o seu profundo agradecimento a todos os que tornaram possível a concretização dos nossos objetivos, colaboradores, voluntários, clientes e todos os que apoiam este projeto.



# **ANEXOS**

**Resultado do Exercício 2019**

**Associação de Melhoramentos de Eixo**

## Demonstração de Resultados de 2019

RENDIMENTOS E GASTOS		
	2019	2018
Vendas e serviços prestados	106 484,35	91 289,57
Subsídios, doações e legados à exploração	242 661,19	265 163,91
ğ ISS, IP – Centros Distritais		
ğ Outros		
Variação nos inventários da produção		
Trabalhos para a própria entidade		
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	- 47 090,23	- 43 364,99
Fornecimentos e serviços externos	- 55 264,52	- 56 916,07
Gastos com pessoal	- 224 364,83	- 263 019,29
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	6 775,12	4 745,11
Outros gastos e perdas	- 15 994,21	- 17 799,59
<b>Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos</b>	<b>13</b> <b>206,87</b>	- <b>19 901,35</b>
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	- 16 957,97	- 13 846,73
<b>Resultado Operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)</b>	- <b>3 751,10</b>	- <b>33 748,08</b>
Juros e rendimentos similares obtidos	4 839,65	7 071,50
Juros e gastos similares suportados	- 308,14	- 535,96
<b>Resultado antes de impostos</b>	<b>780,41</b>	- <b>27 212,54</b>
Imposto sobre rendimento do período		
<b>Resultado líquido do período</b>	<b>780,41</b>	- <b>27 212,54</b>

**Associação de Melhoramentos de Eixo**

## Balanco de 31 de Dezembro de 2019

RUBRICAS		
	2019	2018
<b>ACTIVO</b>		
<b>Activo não corrente</b>		
Activos fixos tangíveis	289 933,42	274 623,92
Investimentos Financeiros	450,61	450,61
	<b>290 384,03</b>	<b>275 074,53</b>
<b>Activo Corrente</b>		
Inventários	-	-
Clientes	-	-
Credito a receber	2 680,18	13 014,86
Estados e outros entes públicos	-	-
Outras contas a receber		
Diferimentos	640,72	19 448,33
Caixa e depósitos bancários	303 821,82	302 877,17
	307 142,72	335 340,36
<b>Total do activo</b>	<b>597 526,75</b>	<b>610 414,89</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	346 401,20	373 613,74
Outras variações	162 800,00	167 200,00
	<b>562 500,27</b>	<b>594 112,81</b>
Resultado líquido do período	780,41	- 27 212,54
<b>Total Fundos Patrioniais</b>	<b>563 280,68</b>	<b>566 900,27</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	4 753,94	5 255,80
Diferimentos	29 492,13	32 033,47
Outras contas a pagar	-	-
Outros passivos financeiros	-	6 225,35
		-
<b>Total do passivo</b>	<b>34 246,07</b>	<b>43 514,62</b>
<b>Total do capital próprio e do passivo</b>	<b>597 526,75</b>	<b>610 414,89</b>