RELATÓRIO GESTÃO E CONTAS 2021

CONTEÚDO

MISSÃO – VISÃO – VALORES 2
BREVE DEFINIÇÃO DOS SERVIÇOS 3
CARACTERIZAÇÃO DOS UTENTES 4
CARACTERIZAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS 5
ATIVIDADES 6
DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS 7
CONCLUSÃO 9

Na observância do dever estatutário, cumpre apresentar o Relatório de Gestão e Contas referente ao exercício do ano de 2021.

Serão expostos de forma sucinta os principais acontecimentos no período referido, sendo que no relatório constam todas as despesas efetuadas assim como as receitas obtidas no decorrer da atividade.

MISSÃO – VISÃO – VALORES

"Nós cuidamos de pessoas"

Tornou-se no lema sempre presente na atuação da AMGS e que preside à definição das prioridades e à tomada das decisões por parte da Direção.

BREVE DEFINIÇÃO DOS SERVIÇOS

O Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades instrumentais da vida diária. Presta um conjunto de serviços no domicílio habitual do utente com vista à promoção da autonomia e à prevenção de situações de dependência ou do seu agravamento.

O SAD dispõe de um conjunto diversificado de serviços em função das necessidades dos utentes, nomeadamente:

- Refeição (com 1 entrega diária, de segunda a sábado; constituída por prato principal, sopa, fruta, pão);
- Higiene Pessoal e Cuidados de Imagem - prestação de cuidados de higiene e de conforto pessoal, com a periodicidade de acordo com as necessidades do cliente
- Higiene Habitacional - arrumação e pequenas limpezas no domicílio, estritamente necessárias à natureza dos cuidados prestados;
- Tratamento de roupa - Consiste na lavagem e engomadoria da roupa do utente, no seu domicílio
- Aquisição de bens e serviços e sua entrega no domicílio;

São objetivos desta valência a contribuição para a melhoria da qualidade de vida das pessoas dependentes e das suas famílias, através da prestação de serviços específicos e individualizados e contratualizados de forma a permitir a permanência dos utentes no seu meio natural de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais.

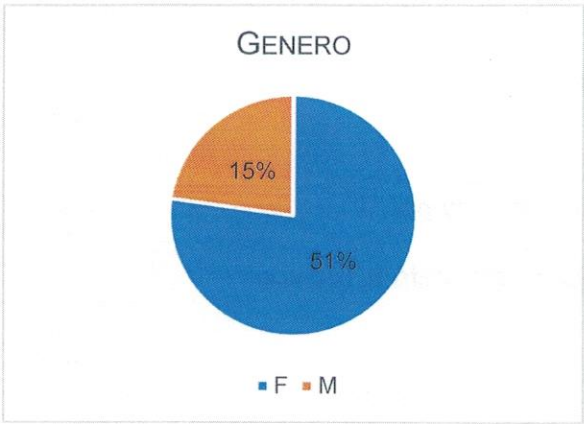
A Área de intervenção da AMGS é a antiga freguesia de Algés, atualmente inserida na União de Freguesias Algés, Linda-a-Velha, Cruz-Quebrada e Dafundo. A zona geográfica é caracterizada por um número elevado de população idosa, com baixos recursos financeiros, ou com uma rede de suporte frágil.

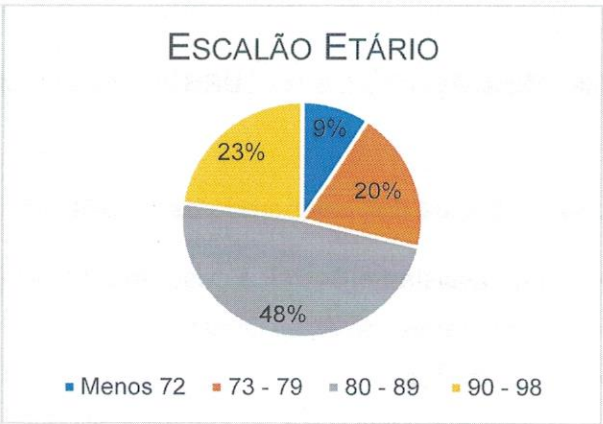
Verifica-se que a existência de barreiras arquitetónicas principalmente nas habitações mais antigas da freguesia, difíceis de transpor, levam a um isolamento físico e social que passa de temporário a permanente num curto espaço de tempo. A contribuir para este fator está o ambiente de pandemia que desde o seu início favoreceu grandemente a situação de isolamento da população mais frágil, sobretudo a população sénior.

CARACTERIZAÇÃO DOS UTENTES

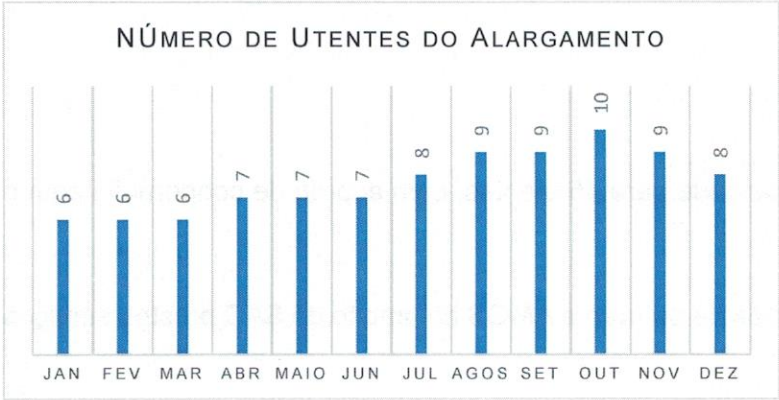
O SAD da AMGS tem, atualmente, capacidade para 45 utentes, com acordo de cooperação com o Instituto de Segurança Social.

Durante o ano em curso, e até final do mês de outubro a AMGS no âmbito do SAD prestou serviços a 66 utentes.





De acordo com os gráfios apresentados, os utentes são maioritariamente do sexo feminino com uma maior representatividade na faixa etária entre os 80 e 89 anos (45%). No entanto, é importante referir que 23% dos utentes tem idades superiores a 90 anos, tendo esta fator sido importante na reorganiazação dos serviços na segunda metade do ano (alocação de equipas duplas nos utentes mais debilitados / dependentes).

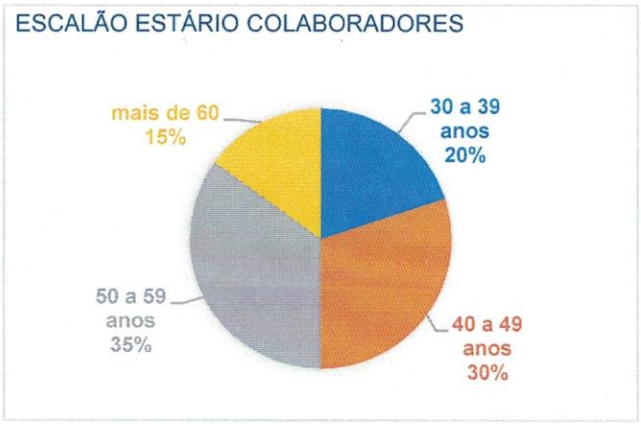


No âmbito do contrato celebrado com CMO, que visa o alargamento do horário do funcionamento do SAD das 08h00 às 20h00, sete dias por semana, foram prestados serviços a comparticipação financeira ascende 24.000€.

CARACTERIZAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS

Em 2021 a equipa dos colaboradores do SAD era constituída por

- Uma assistente Social, a desempenhar funções de Diretora Técnica
- 15 Ajudantes de Ação Direta,
- 2 cozinheiras,
- 1 administrativo
- 1 elemento da Direção, secretariado executivo.

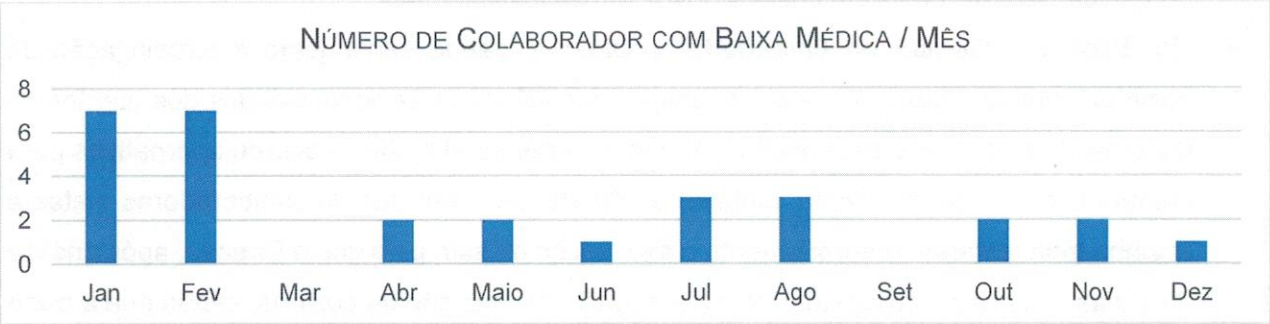


Relativamente à idade dos colaboradores, 35% situam-se entre os 50 e 59 anos de idade, sendo que 15% estão acima dos 60 anos.

No que diz respeito aos horários praticados, duas funcionárias têm horário reduzido e três funcionários estão afetos ao prolongamento com um horário com folgas rotativas.

A gestão dos Recursos Humanos em 2021, revestiu-se de uma grande complexidade, pois teve de se adaptar aos desafios decorrentes da pandemia. Para garantir o acompanhamento de todos utentes e assegurar todos os serviços contratualizados, foi necessário recorrer a prestação de serviços por parceiros. Esta dificuldade é bem observada ao contabilizarmos as baixas médicas

apresentadas pelas colaboradoras, pois apenas em março e setembro não existiram ausências por baixa médica. Adicionalmente a estas ausências excecionais a equipa também teve o gozo das suas férias, o que justificou a necessidade de suprir as ausências das colaboradoras através de serviços externos contratados a parceiros.



ATIVIDADES

Parte das atividades planeadas sofreram uma restruturação e outras foram canceladas devido à situação pandémica vivenciada no corrente ano. No entanto, a Direção procurou garantir e dotar a AMGS de projetos e instrumentos de gestão que lhe propiciem uma dinâmica própria, ajustada à atualidade, e já a pensar o futuro. Todas as atividades concretizadas visaram alcançar uma melhoria da qualidade dos serviços prestados, cumprindo assim parte dos objetivos traçados.

Ora, tendo como basse os objetivos traçados para 2021, constata-se que

- No Eixo 1 "**Eixo I - Atividades de Ação Direta**" nem todos os objetivos foram alcançados, principalmente as atividades lúdicas / exteriores e de contacto direto pelas condicionantes impostas pela pandemia e as restrições legais que a AMGS tinha que seguir.
  No último trimestre do ano, com a integração de novos colaboradores, nomeadamente da Diretora Técnica e do Administrativo conseguiu-se criar circuitos de informação e assegurar um bom atendimento. A abordagem ao utente e o acompanhamento na fase de acolhimento deste, foi ajustado, dentro do que era permitido legalmente, facilitando assim a gestão das expectativas / necessidades de ambas as partes.

- No "**Eixo II – Interface com a comunidade"** mantivemos as relações de proximidade já existentes, sendo que procuramos desenvolver outras parcerias sempre em prol dos nossos Associados.

- Relativamente ao "**Eixo III – Gestão do Capital Humano"** é importante ressalvar que a comunicação e o acompanhamento das Colaboraras por parte da Direção Técnica da AMGS

regista alterações significativas com a entrada da nova Diretora Técnica. Constata-se um novo estilo de liderança de mais proximidade no terreno, que exige um tempo de adaptação.

- Para alcançar os objetivos definidos no **"Eixo IV – Comunicação e Imagem"** foi desenvolvido o site da AMGS assim como a página do Facebook. Para facilitar a comunicação externa foram criados novos e-mail institucionais.
- No "**Eixo V – Gestão da Qualidade**" a Direção, dando seguimento á terceirização da cozinha, avaliou a qualidade e a adequação das refeições às necessidades dos utentes no decorrer do ano. Como este objetivo não foi totalmente atingido, procurou alternativas para cumprir com o definido. Neste contexto é importante referir que as colaboradoras afetas à cozinha manifestaram reiteradamente o seu desejo de sair, pelo que a Direção, após análise de várias soluções e propostas, tomou a decisão da extinção da cozinha, sendo que a partir de dezembro/21 a confeção das refeições é feita em regime de outsorcing.

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

Analisando o mapa referente ao ano exercício de 2021 constata-se o seguinte:

Rendimentos apurados:

- ✓ Na rubrica "PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS" que compreende as mensalidades e as quotas/joias, em 2021 registou-se um ligeiro aumento de 9% comparativamente ao exercício de 2020.
- ✓ Relativamente à rubrica "Subsídios, doação e leg. à exploração" verifica-se que os valores obtidos estão acima do previsto no orçamento, porém comparando os valores com os resultados de 2020, regista-se uma diferença no valor de 17 532,66 €.
  Neste contexto, importa salientar que em 2020, face aos constrangimentos provocados pela pandemia, a AMGS beneficiou do Programa Adaptar Social +, bem como de um Apoio Extraordinário da CMO para Manutenção da Atividade, perfazendo um valor total de 23 945,90 €.

Face ao anteriormente exposto, é importante referir que em 2021 o total de rendimentos obtidos foi no valor de 293 485,01 €. Não obstante este valor ser inferior aos resultados de 2020 constata-se que mesmo assim ficou acima do previsto no orçamento em 13 749,01€.

Gastos

- ✓ No que concerne aos custos com trabalhos especializados, tais como a substituição por motivos de ausência/doença das colaboradoras sofreu um aumento significativo, causados pela pandemia. Por outro lado, regista-se um decréscimo significativo do valor da rúbrica "Trabalho Suplementar" na ordem dos 82%.
- ➢ No que diz respeito aos recursos humanos é importante referir que em novembro/21 as colaboradoras afetas à cozinha tiveram um custo de indemnização no valor de 20 014,40 €, motivo pelo qual na rúbrica "Gastos com Pessoal" os valores apresentados estão significativamente acima do previsto no orçamento.

CONCLUSÃO

Para concluir, o valor negativo apresentado neste exercício no montante de 19.390,56 €, é justificado pelas indeminizações das colaboradoras da cozinha. Não obstante este valor traduzir um valor negativo para as contas da AMGS, entende esta Direção que a melhoria da qualidade e a adequação das refeições às necessidades de cada utente, justifica esta decisão.

Estamos comprometidos e continuamos a procurar melhorar os serviços prestados, e ir ao encontro das necessidades/expectativas dos Associados e sua Famílias.