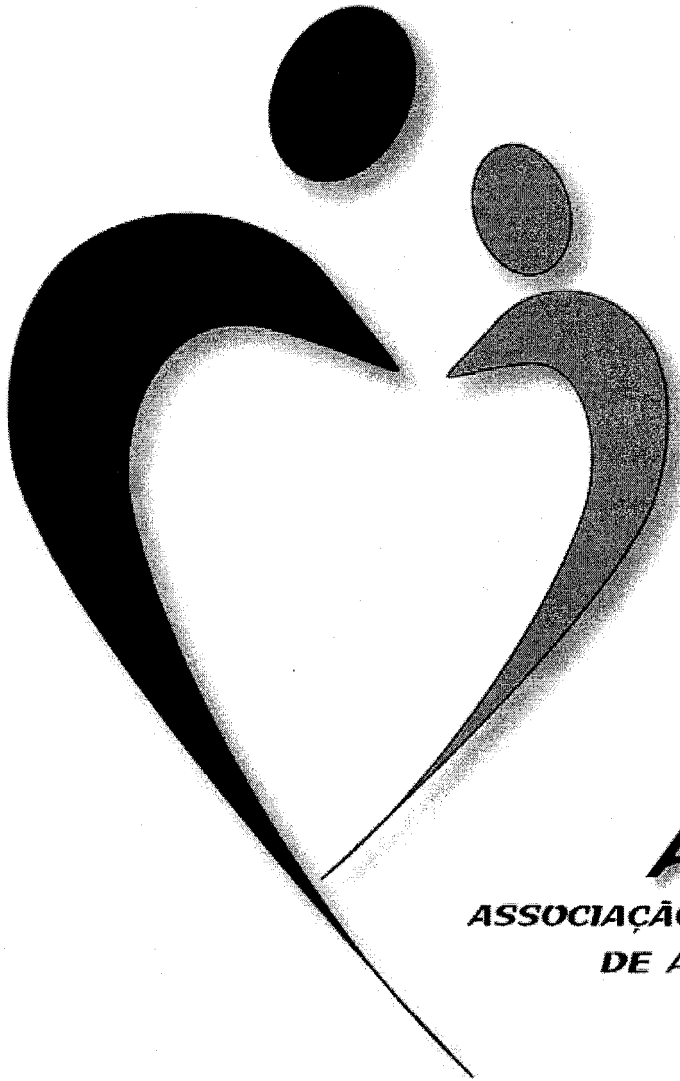


F. L. S.
Associação



AFA
ASSOCIAÇÃO FERMENTELENSE
DE ASSISTÊNCIA

RELATÓRIO E CONTAS DE GERÊNCIA
DO EXERCÍCIO DE 2021

R. L. S.
Abrigado

Índice

Órgãos Sociais.....	2
Nota Introdutória.....	3
1. Linhas de Ação/Intervenção para 2021 – Avaliação dos Resultados.....	4
a. Atingir um modelo sustentável e equilibrado de funcionamento.....	4
b. Implementar boas práticas em gestão de pessoas e de competências.....	5
c. Apostar na qualidade, diversidade e competitividade dos serviços prestados.....	5
d. Comunicação/Divulgação e Inovação.....	6
2. Avaliação Transversal do Plano Anual de Atividades Intergeracional (Infância e População Adulta Idosa).....	6
3. Avaliação do Plano de Atividades das Respostas Sociais para a Infância - Creche, Estabelecimento de Educação Pré-escolar e CATL.....	6
4. Avaliação do Plano de Atividades de Desenvolvimento Pessoal - Respostas Sociais para a População Adulta Idosa - Estrutura Residencial para Idosos, Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário.....	7
5. Atividades planeadas e não concretizadas.....	7
6. Investimentos e Obras de Melhoramento.....	8
7. Outras Iniciativas.....	8
8. Parcerias e Protocolos.....	9
9. Colaboradores, Clientes e Sócios.....	9
10. Formação Profissional.....	11
11. Considerações Finais.....	12

Órgãos Sociais

MESA DA ASSEMBLEIA GERAL

- ♥ Dr. Brito António Rodrigues Salvador – Presidente
- ♥ Dra. Alda Maria Gomes Carvalho – 1ª Secretária
- ♥ Dr. Álvaro Folhas Ferreira – 2º Secretário

DIREÇÃO

- ♥ Joana Parreira de Jesus Correia Marques – Presidente
- ♥ Cristina Maria Condesso Nogueira Pires – Secretária
- ♥ Rui Miguel Pires Moreto – Tesoureiro
- ♥ Eva Maria de Lemos Máximo Guimarães – Vogal
- ♥ Jorge Humberto Carlos Neves – Vogal
- ♥ Jorge Abrantes – 1º Suplente

CONSELHO FISCAL

- ♥ Nélon Figueiredo Geraldo – Presidente
- ♥ Alexandre M. Rodrigues C. Santos – 1º Vogal
- ♥ Sérgio Carlos de Vasconcelos – 2º Vogal
- ♥ Hélder Fernando F. Nolasco – 1º Suplente
- ♥ José Duarte da Rosa – 2º Suplente
- ♥ João José P. Fernandes – 3º Suplente

Nota Introdutória

A Direção da Associação Fermentelense de Assistência a Crianças e Pessoas de Terceira Idade (AFA), Instituição Particular de Solidariedade Social sem fins lucrativos, vem demonstrar a avaliação do plano de atividades delineado para o ano de 2021, através do presente Relatório, no que respeita aos objetivos e metas a que se propôs.

A manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade implementado é uma aposta da Direção vigente, a par do objetivo de obter a licença de utilização. Neste sentido, têm sido mantidos todos os esforços. O indeferimento da candidatura ao programa PARES veio fazer ressurgir a necessidade de candidatura a outros programas de apoio, que permitam a conclusão das obras de construção/remodelação do edificado.

Ainda na primeira linha orientadora mantém-se a sustentabilidade da instituição que, com os efeitos negativos da pandemia COVID-19, tem sido bastante difícil de efetivar.

As diversas vagas da pandemia vieram refletir as fragilidades deste setor, quer a nível económico-financeiro (com a aquisição de equipamentos de proteção individual e de higiene/desinfecção), como de recursos humanos, cada vez mais escassos.

De acordo com os Estatutos da Associação Fermentelense de Assistência a Crianças e Pessoas de Terceira Idade e conforme o seu artigo 19º, apresentamos, para apreciação e votação da Assembleia Geral, as Contas de Gerência do exercício de 2021, com o respetivo Relatório e o Parecer do Conselho Fiscal.

1. Linhas de Ação/Intervenção para 2021 – Avaliação dos Resultados

Para o ano de 2021, a Direção orientou a sua ação/intervenção de acordo com os eixos presentes no “Plano de Atividades e Orçamento”, no qual são estabelecidos os objetivos e metas que se propõem cumprir, para cada ano civil.

É apresentada de seguida uma análise acerca das metas definidas para cada eixo de atuação:

a. Atingir um modelo sustentável e equilibrado de funcionamento

No ano de 2021, o resultado líquido da AFA foi de **-33.168,60€**, bastante mais baixo relativamente ao valor do exercício anterior (**-4.462,53€**), refletindo os efeitos negativos que a pandemia Covid-19 trouxe, ao contrário da recuperação esperada com o aliviar de restrições.

O encerramento da resposta social de Centro de Dia, pelo segundo ano consecutivo a funcionar em regime de domiciliação de serviços, cujas mensalidades foram ajustadas devido à redução dos serviços prestados, teve um impacto brutal no resultado global; quer pela perda de clientes (que rescindiram contrato por não haver perspectiva de uma reabertura da resposta social), quer pelos gastos decorrentes da prestação dos serviços ao domicílio, agravados pelo corte da comparticipação adicional do ISS, IP pela domiciliação de serviços.

Outro fator com impacto na sustentabilidade da organização foi a rotatividade de recursos humanos, situação que se verifica há alguns anos. Mantém-se a dificuldade de fixação de colaboradores, bem como contratação de auxiliares e mesmo quadros técnicos (ex: Enfermagem e Fisioterapia).

A negociação com fornecedores foi mantida, a par da prospeção de mercado relativamente a novos fornecedores de bens e serviços, permitindo à AFA assegurar a prestação de um serviço de excelência, com o melhor nível de qualidade possível, nomeadamente no que concerne aos bens alimentares.

Foram retomadas as ações de angariação de fundos, mas o aumento do número de casos de COVID-19 na comunidade, em diversos momentos, não permitiu o concretizar de muitas atividades planificadas e de extrema importância para a sustentabilidade institucional, desde logo o seu Jantar de Aniversário.

A campanha de angariação de sócios não avançou também como previsto, devido à pandemia, que fez recuar nos contactos sociais diretos, tão importantes para a manutenção de associados.

b. Implementar boas práticas em gestão de pessoas e de competências

Relativamente à meta "Taxa de sucesso do plano de formação \geq a 80%" não foi cumprido integralmente, tendo sido ministradas 5 das 8 formações, numa taxa de sucesso de 62,5%. Por outro lado, foram administradas outras formações não previstas, contudo, de extrema importância para a prática profissional diária. Algumas das formações não realizadas, transitaram para o ano seguinte.

A meta estabelecida para o presente eixo, relacionada com o resultado da avaliação de desempenho em valor ≥ 4 dos colaboradores, não foi alcançada. A forma de avaliação das competências foi revista, o que pode ter-se refletido em baixa nos resultados.

Em relação à avaliação da satisfação dos colaboradores, superou o índice de satisfação esperado, com um resultado de 82,76%.

O espírito de equipa e comprometimento denota-se no dia-a-dia institucional, estando os/as colaboradores/as disponíveis para novos desafios e tarefas, tão notórios neste período pandémico, em que cada dia é um novo desafio. Relativamente à participação em eventos de fundraising, não foi possível fazer uma concreta avaliação, uma vez que muitos deles foram cancelados, como já referido anteriormente.

c. Apostar na qualidade, diversidade e competitividade dos serviços prestados

Para dar continuidade ao compromisso assumido de melhoria na prestação dos serviços, distinguindo a AFA das restantes instituições concorrentes, foi efetuada auditoria de 2º acompanhamento ao sistema de gestão da qualidade (SGQ), de forma remota (devido às condicionantes impostas pela pandemia), mantendo a certificação e o cumprimento dos seus requisitos até 2022. Denote-se a ausência de não conformidades no SGQ implementado.

A nível da avaliação da satisfação dos clientes, verificou-se a superação da meta estabelecida (≥ 4) nas respostas sociais da população adulta idosa (4,44), bem como nas respostas sociais da infância (4,55).

Relativamente à taxa de sucesso dos PI, outro dos indicadores previstos nesta linha de ação/intervenção, verifica-se, na infância, dificuldade de atingir a meta definida para a taxa de sucesso dos PI ($\geq 80\%$) devido às alterações decorrentes da utilização da plataforma PIU-Infância. À transição de idade, são assumidas automaticamente, pelo programa, as competências seguintes, o que invalida os resultados obtidos. Já foi reportada esta dificuldade à empresa fornecedora da plataforma, que tentarão solucionar.

A nível da manutenção de infraestruturas, equipamentos e viaturas, foi cumprido o plano estabelecido e efetuadas as reparações/revisões necessárias, dentro dos limites orçamentais possíveis. A realização de

algumas das obras de requalificação do edifício de ERPI ficaram suspensas pelo indeferimento da candidatura ao PARES.

d. Comunicação/Divulgação e Inovação

A manutenção e atualização de informação nas redes sociais mantém-se como uma ferramenta de divulgação da instituição e do seu trabalho, pelo que todas as atividades realizadas, bem como informação relevante referente à AFA, foram disponibilizadas continuamente. As redes sociais tornam-se cada vez mais um meio de comunicação, por excelência, com os significativos dos nossos clientes e restante comunidade.

A página institucional da internet (*site*) foi bastante elogiada aquando da auditoria ao SGQ, tendo sido considerada bastante intuitiva e modernizada. Foi criado um tik tok da instituição, onde são partilhados vídeos engraçados, realizados pelos idosos da AFA, contando já com mais de 400 seguidores.

A nível de atividades com impacto e que potenciam, igualmente, o envolvimento da AFA com a comunidade em que se insere, reforçou-se a participação ativa da instituição, nomeadamente através da promoção das atividades do “Novembro Azul e Branco”, como forma de comemorar o Aniversário da instituição.

2. Avaliação Transversal do Plano Anual de Atividades Intergeracional (Infância e População Adulta Idosa)

A maioria das atividades contempladas no Plano de Atividades Intergeracionais não foram realizadas devido às restrições impostas pela DGS no âmbito da pandemia da Covid-19. No entanto, foi possível realizar um Magusto Intergeracional, que trouxe de volta a cor da intergeracionalidade à Família AFA.

3. Avaliação do Plano de Atividades das Respostas Sociais para a Infância - Creche, Estabelecimento de Educação Pré-escolar e CATL

As atividades propostas no Plano Anual de Atividades foram parcialmente cumpridas. As atividades não cumpridas deveram-se às condicionantes da pandemia.

Para assegurar o bom funcionamento das respostas sociais para a infância, ao longo do ano foram realizadas ações de melhoramento e aquisição de material que permitiram a manutenção de prestação de serviços com a qualidade que distingue a Instituição, nomeadamente:

- ☛ Aquisição de material pedagógico;

- Manutenção do Parque Infantil afeto ao Pré-Escolar e CATL (ed. da antiga Escola Primária);
- Manutenção e alargamento do Parque Infantil afeto à resposta social de Creche;
- Colocação de gradeamento exterior e portões, fazendo a vedação do espaço de CATL.

4. Avaliação do Plano de Atividades de Desenvolvimento Pessoal - Respostas Sociais para a População Adulta Idosa - Estrutura Residencial para Idosos, Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário

As atividades contempladas no Plano de Atividades de Desenvolvimento Pessoal para o ano em análise apresentam um grau de concretização extremamente positivo.

Os quatro grupos, definidos pela tipologia de dependência (idosos/as autónomos/as, semiautónomos/as, dependentes e grandes dependentes), apresentam uma percentagem média de concretização das atividades de 94,83%. À semelhança do ano transato, vimo-nos obrigados a transformar algumas das atividades que constavam no plano anual, como por exemplo, as atividades interinstitucionais, devido às restrições impostas pela pandemia e pelas normas preventivas de combate à Covid-19 decretadas pela Direção Geral da Saúde. No entanto, o balanço da retoma das atividades é bastante positivo.

5. Atividades planeadas e não concretizadas

A não concretização de algumas atividades propostas deve-se, exclusivamente, às restrições impostas pela DGS, no âmbito da pandemia Covid-19, nomeadamente, a terapia aquática, as tardes seniores, as atividades interinstitucionais e intergeracionais.

Decorrente da suspensão de visitas presenciais aos residentes em ERPI, aquando de um caso positivo em idosos ou colaboradores/as, mantivemos o recurso às novas tecnologias, através da realização de videochamadas, como forma de minimizar a ausência dos familiares, no quotidiano dos idosos. Mantêm-se também as chamadas “visitas à janela”, visto o salão dos idosos ser todo envidraçado e permitir que as pessoas se possam ver.

Ao nível das respostas sociais da infância, não se concretizaram algumas atividades externas, também por questões relacionadas com as imposições e limitações provenientes da pandemia de Covid-19.

Manteve-se a suspensão das aulas de natação nas respostas sociais anteriormente referidas, sem previsão de reabertura por parte do complexo desportivo de Oliveira do Bairro.

6. Investimentos e Obras de Melhoramento

- ❖ Manutenção e melhoria das instalações e acessibilidades da Instituição;
- ❖ Pintura do hall de entrada dos serviços administrativos;
- ❖ Manutenção da frota de viaturas (9 veículos ligeiros e 1 autocarro) com revisões periódicas e reparações ocasionais, tendo sido realizadas as inspeções extraordinárias para o transporte coletivo de crianças;
- ❖ Manutenção de extintores, máquinas, câmaras de congelação e refrigeração e recursos de medição e monitorização;
- ❖ Realização de auditoria de segundo acompanhamento – auditada pela APCER, mantendo os requisitos de certificação até 2022, sem nenhuma observação de não conformidade;
- ❖ Manutenção do HACCP em todas as respostas sociais, com visitas periódicas da empresa contratada para supervisionar os serviços – empresa Limite Crítico.

Para assegurar o bom funcionamento das respostas sociais para a população idosa, ao longo do ano foram realizadas ações de melhoramento e aquisição de materiais que permitiram manter a prestação de um serviço de qualidade, como a aquisição de diferentes equipamentos:

- ❖ Aquisição/renovação de recipientes para envio de alimentação na resposta social de SAD;
- ❖ Aquisição de ajudas técnicas para ERPI;
- ❖ Remodelação do salão dos idosos (pintura e decoração das paredes interiores);
- ❖ Reparação e pintura da zona do corredor de acesso ao refeitório dos idosos, com a criação de um espaço de estar/lazer;
- ❖ Início da remodelação da zona do jardim sensorial, na zona de ERPI (revestimento da parede lateral com pedra natural).

7. Outras Iniciativas

No ano de 2021 destacam-se as seguintes atividades:

- ❖ Elaboração e venda de agendas para o ano de 2022, com a finalidade de angariação de fundos;
- ❖ Venda de fogaças;
- ❖ Manutenção do evento *Food Drive-In AFA*, com venda de refeições em serviço de *Take Away*, com o objetivo de angariação de fundos;
- ❖ Comemoração do aniversário da Instituição através da realização de um *Food Drive-In Especial 40 e 41 anos AFA*;



- Atividades Físicas, Desportivas e de Lazer, Peddy-Paper, Magusto Tradicional e Festival da Arepa, no âmbito do “Novembro Azul e Branco” – comemoração do aniversário da instituição, aberto à comunidade.

8. Parcerias e Protocolos

Câmara Municipal de Águeda

- Fornecimento de refeições às crianças da escola Prof. Artur Nunes Vidal que frequentam a AFA;
- Colaboração no evento “Novembro Azul e Branco”.

Junta de Freguesia de Fermentelos

- Colaboração no evento “Novembro Azul e Branco”.

Outros

- Ordem dos Médicos, através do donativo de Equipamentos de Proteção Individual;
- IPDJ, através do financiamento do Projeto “AFA Ativa Solidária”, que contemplou os eventos de Atividades Físicas, Desportivas e de Lazer, bem como o Peddy-Paper, ambos integrados no “Novembro Azul e Branco”;
- Jogos do Hélder, Escuteiros de Fermentelos, Estalagem da Pateira e Projecto Jovem – colaboração no evento “Novembro Azul e Branco”;
- CERCIAAG, no âmbito da medida EAMA - integração de duas colaboradoras;
- Banco Alimentar Contra a Fome de Aveiro;
- Chefes que confeccionaram os menus para os Drive-In;
- ACIB (Associação Comercial e Industrial da Bairrada), no âmbito da Formação Profissional;
- IEFPP, no âmbito das medidas MAREES e Estágios Profissionais.

9. Colaboradores, Clientes e Sócios

De acordo com o alívio das medidas relacionadas com o contexto pandémico, foi possível regressar à normalidade das equipas de trabalho, ainda que se mantivesse a necessidade de funcionar sem cruzamento

de setores. No entanto, foi possível não aumentar o número total de colaboradores, tal como se pode analisar pelas tabelas que se seguem.

O número de clientes em Centro de Dia manteve-se baixo, uma vez que não foi possível, durante o ano de 2021, proceder à reabertura da referida resposta social, mantendo a domiciliação de serviços. Estes foram garantidos pelas equipas de SAD.

O número de sócios ativos manteve-se, pelo que foi já explanado anteriormente, que se relaciona com a diminuição de contactos sociais, como garante das relações interpessoais, essenciais para cativar novos associados.

N.º de Colaboradores/as por Resposta Social/Departamento Colaboradores/as a contrato/efetivos/as

Resposta Social / Departamento	N.º de colaboradores/as	
	2020	2021
Creche	11	12
Educação Pré-Escolar (EEPE)	6	7
Centro de Atividades de Tempos Livres (CATL)	3	3
Estrutura Residencial para Idosos (ERPI)	17	18
Centro de Dia (CDD)	2	0*
Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)	8	7
Geral	21	16
TOTAL	68	63

* Os serviços de CDD foram assegurados em regime de domiciliação de serviços pelas colaboradoras de SAD.

Contratos / Estágios / Medidas apoiadas pelo Instituto do Emprego e Formação Profissional

Resposta Social / Departamento	N.º de Contratos / Estágios 2021
Cozinha	1 EAMA
Creche	1 EAMA + 1 Estágio Profissional**
Geral	1 Estágio Profissional
TOTAL	4

** O estágio profissional terminou em Agosto de 2021; de seguida celebrou-se contrato de trabalho para a resposta social de Creche.

N.º de clientes a abranger por Resposta Social
Análise comparativa entre os anos de 2019, 2020 e 2021

	Nº Clientes Acordo	Frequência à data de 31/12/2019	Frequência à data de 31/12/2020	Frequência à data de 31/12/2021	Médias utentes 2021
Creche	38	47	48	45	46
EEPE	47	46	47	42	45
CATL	27	37	40	40	31
ERPI	34	37	35	38	36
CDD	20	20	15	13	14
SAD	25	25	25	24	25
TOTAIS	191	212	210	202	197

5 cases

Sócios

2020		2021	
Ativos	Inscritos	Ativos	Inscritos
478	1441	478	1487

10. Formação Profissional

A formação promovida pela entidade patronal é fulcral para o desenvolvimento e melhoria de desempenho pessoal e profissional de cada colaborador/a. Assim sendo, os/as colaboradores/as participaram em ações de formação, sessões de esclarecimento e ações de sensibilização, alocadas a diferentes temáticas, de acordo com as suas funções.

Devido à pandemia, algumas formações administradas foram internas, sem recurso a entidade formadora externa, no entanto, manteve-se o protocolo de cooperação entre a AFA e a ACIB, devido aos benefícios financeiros associados (redução e/ou isenção de pagamento).

11. Considerações Finais

Na análise ao plano delineado pela Direção apura-se o cumprimento quase integral das diversas metas estabelecidas.

No que respeita ao resultado líquido do final de ano, continua a verificar-se uma grande dificuldade de manutenção da sustentabilidade da instituição, comum à generalidade das IPSS's.

Mantém-se a necessidade de uma gestão rigorosa e cuidada perante todos os obstáculos que a instituição teve e tem de enfrentar, agravados pela escassez de recursos humanos, que se faz sentir cada vez mais, a par do aumento do valor/escassez das matérias-primas que se prevê a curto prazo.

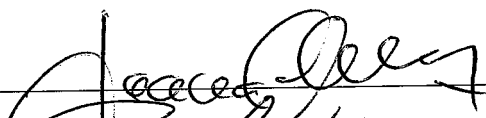
Assim, urge manter o envolvimento de todos/as os/as colaboradores/as, fornecedores, parceiros e comunidade, no sentido de uma gestão cada vez mais eficaz.

Estamos certos que, com o envolvimento de todos, conseguiremos alcançar a desejada melhoria dos serviços e a satisfação de todas as partes interessadas, com vista não só à satisfação de clientes e colaboradores, mas principalmente aliar a este fator a tão almejada sustentabilidade da instituição.

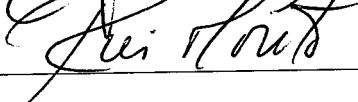
Este Relatório de Gerência foi aprovado pela Direção em reunião a 21 de março de 2022.

A DIREÇÃO

Presidente:



Secretária:



Tesoureiro:



