

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES

ANO 2024





## Índice

|      |   |    |
|------|---|----|
| 1    | Enquadramento e Objetivos .....                       | 3  |
| 1.1  | Missão.....   | 3  |
| 1.2  | Visão .....   | 3  |
| 1.3  | Valores.....  | 3  |
| 1.4  | Política da Qualidade.....                            | 3  |
| 2    | Organização e Funcionamento – alterações.....         | 4  |
| 2.1  | Respostas Sociais .....                               | 4  |
| 2.2  | Estrutura organizacional .....                        | 4  |
| 2.3  | Recursos Humanos .....                                | 5  |
| 2.4  | Instalações, equipamentos e viaturas .....            | 5  |
| 3    | Avaliação do Plano de Ação.....                       | 6  |
| 3.1  | Avaliação do Nível de Execução do Plano de Ação ..... | 6  |
| 4    | Atividades Realizadas .....                           | 7  |
| 5    | Resultados Obtidos .....                              | 9  |
| 5.1. | Satisfação de Clientes por Resposta Social .....      | 9  |
| 5.2. | Satisfação dos familiares de clientes .....           | 12 |
| 5.3. | Satisfação de Colaboradores .....                     | 13 |
| 5.5. | Satisfação de fornecedores.....                       | 14 |
| 6    | Propostas de Intervenção Futura .....                 | 15 |



## 1 Enquadramento e Objetivos

### 1.1 Missão

A Associação de Solidariedade Social da Foz do Arelho tem como principal objetivo assegurar uma prestação de serviços qualificada e competente às pessoas na velhice e invalidez e respetivas famílias, no sentido de alcançar a melhoria da qualidade de vida, envolvendo colaboradores, fornecedores bem como a comunidade em geral;

### 1.2 Visão

A Associação de Solidariedade Social da Foz do Arelho tem como ambição vir a ser uma instituição de referência no distrito de Leiria, na área das respostas sociais para a população sénior.

### 1.3 Valores

- Respeito
- Ética Profissional
- Dedicção
- Responsabilidade
- Compromisso

### 1.4 Política da Qualidade

Para promover o desenvolvimento da instituição, satisfazer as necessidades e expectativas dos nossos clientes, colaboradores e demais partes interessadas, assumimos os seguintes compromissos:

- Melhorar a qualidade de vida da pessoa idosa, promover a sua autonomia, valorizando-a;
- Melhorar a competência do nosso quadro de profissionais
- Incentivar a participação de todas as partes interessadas no desenvolvimento de ações que visem a melhoria contínua da Qualidade dos nossos serviços;
- Cumprir os requisitos legais e normativos bem como outros aplicáveis à instituição.

## 2 Organização e Funcionamento – alterações

Durante o ano 2024 não se verificaram alterações na Associação.

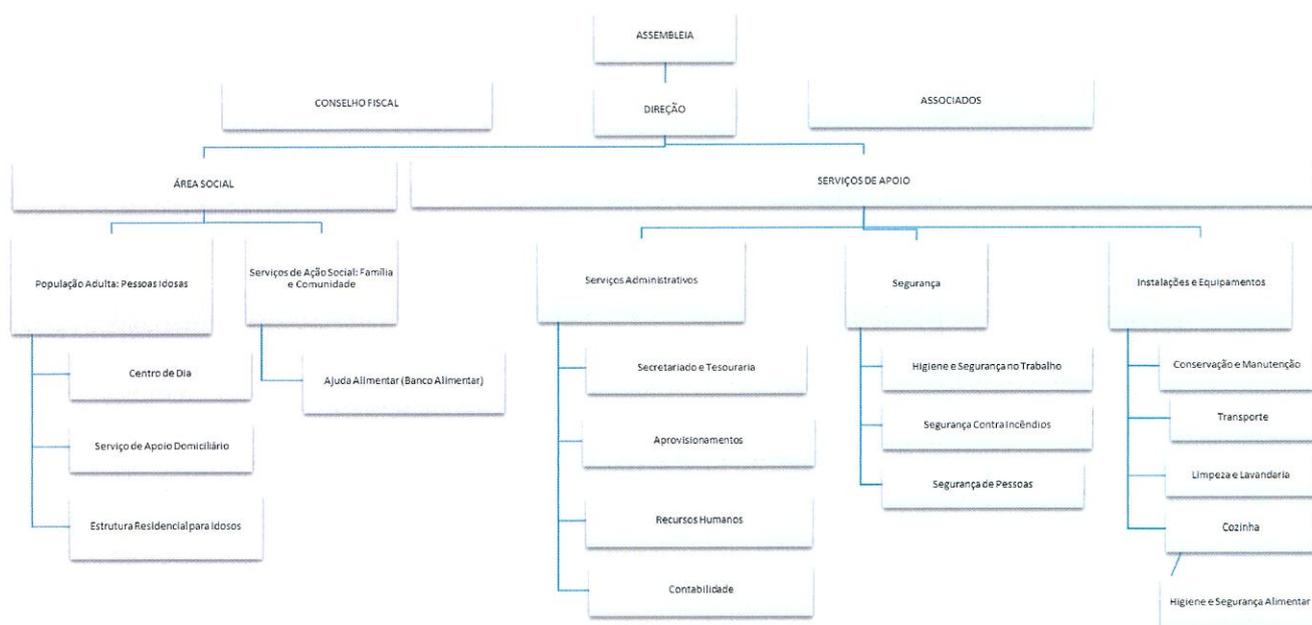
### 2.1 Respostas Sociais

A Estrutura Residencial para Idosos mantém-se a funcionar em pleno na sua capacidade máxima, bem como o Serviço de Apoio Domiciliário.

A resposta social de Centro de Dia, após pandemia, teve uma retoma mais lenta, encontrando-se em integral funcionamento e com as suas vagas praticamente preenchidas.

### 2.2 Estrutura organizacional

A estrutura organizacional da ASSFA não sofreu qualquer alteração, contando com os Serviços Administrativos, quadro técnico qualificado, cozinha, lavandaria e transporte. São ainda atendidos todos os requisitos relacionados com Higiene e Segurança no Trabalho, Segurança Contra Incêndios, Segurança de Pessoas e Higiene e Segurança Alimentar.





### 2.3 Recursos Humanos

A organização durante o ano 2024 contou com 35 colaboradores no seu quadro de pessoal.

### 2.4 Instalações, equipamentos e viaturas

A Associação de Solidariedade Social da Foz do Arelho dispõe atualmente, no seu edifício de 20 quartos para a Estrutura Residencial para Idosos, um WC com banho de ajuda, WC's adaptados (também para a resposta social de Centro de Dia), duas Salas de Convívio, serviços de lavandaria, cozinha, refeitório de utentes, sala de animação, sala de pessoal, refeitório de pessoal, posto médico e enfermaria, serviços administrativos, sala de Direção e gabinetes direção e coordenação, estacionamento privativo, 5 viaturas, das quais 2 de transporte coletivo, sendo uma elétrica.

### 3 Avaliação do Plano de Ação

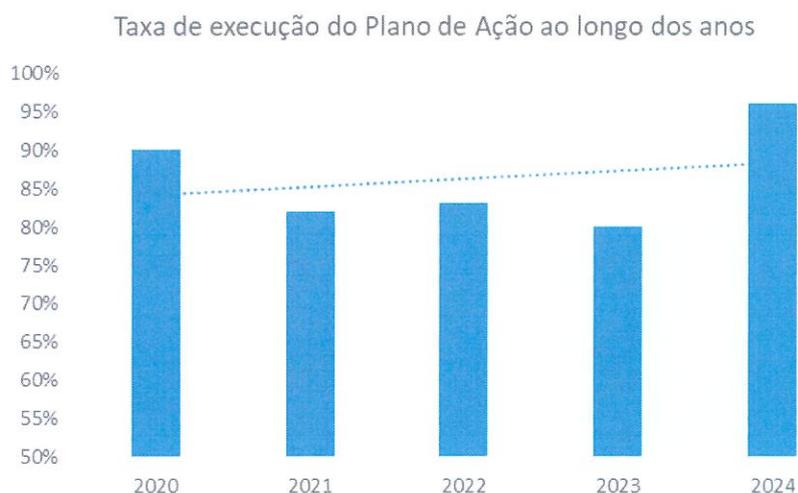
O Plano de Ação definiu 24 ações para implementar durante o ano 2024, porém não foi possível executar a totalidade.

#### 3.1 Avaliação do Nível de Execução do Plano de Ação

Foram planeadas 24 ações, das quais 1 ação não foi implementada, obtendo uma **taxa de execução de 96%**.

A maioria das ações propostas decorreram dentro do prazo definido, sem desvios à calendarização proposta.

A taxa de execução do Plano de Ação 2024 foi a mais alta até agora alcançada, mantendo a tendência crescente dos últimos anos e mostrando uma estabilidade pós pandemia.



#### 4 Atividades Realizadas

Na sequência do planeamento das atividades a desenvolver durante o ano 2024, apresenta-se a execução das ações.

| Objetivo Operacional   | Ação   | Execução      |
|--|--|---------------|
| <b>OE1 – Garantir a Sustentabilidade da Organização</b>                                |  |               |
| Diversificar as fontes de receita  | Sensibilizar a comunidade para a consignação do IRS  | Realizado     |
|  | Venda de rifas «Cabaz da Páscoa»   | Realizado     |
|  | Arraial dos Santos Populares   | Realizado     |
|  | Venda de «arranjos de Natal»   | Realizado     |
|  | Venda de rifas «Cabaz de Natal»  | Realizado     |
|  | Confeção e venda de broas rústicas   | Realizado     |
|  | Procura ativa de programas de financiamento e submissão de candidaturas.   | Realizado     |
| Promover a imagem institucional  | Manter a divulgação pública de atividades utilizando a rede social <i>facebook</i> .                               | Realizado     |
|  | Comemoração do Aniversário da Instituição  | Realizado     |
| Promover a qualificação e segurança dos colaboradores                                  | Implementar um Plano de Formação de acordo com as necessidades de formação identificadas                           | Realizado     |
|  | Manter o serviço de Medicina no Trabalho   | Realizado     |
|  | Manter o serviço de Higiene e Segurança no Trabalho  | Realizado     |
| <b>OE3 – Assegurar a operacionalidade das infraestruturas</b>                          |  |               |
| Melhorar/ Manter instalações e equipamentos operacionais                               | Substituição do piso dos quartos do Bloco I  | Realizado     |
|  | Colocação de cobertura para a entrada de utentes em dias de chuva  | Não Realizado |
|  | Manter os serviços de manutenção externa de equipamentos e instalações   | Realizado     |
|  | Manter as calibrações/ verificações dos equipamentos de medição  | Realizado     |
|  | Implementar a análise de risco da Legionella através de Entidade externa   | Realizado     |
|  | Renovação de mobiliário e ajudas técnicas – dependentes de donativos ou aprovação de candidatura                   | Realizado     |
| <b>OE4: Melhorar a Qualidade dos Serviços</b>  |  |               |
| Promover a melhoria contínua dos serviços  | Realização da auditoria do novo ciclo de certificação  | Realizado     |
|  | Manter o serviço de consultoria em Higiene e Segurança Alimentar   | Realizado     |
|  | Manter o serviço de consultoria e auditoria em Qualidade   | Realizado     |
| <b>OE5: Garantir a satisfação dos clientes e outras partes interessadas</b>            |  |               |
| Aumentar a satisfação dos Utentes e Famílias   | Manter a atividade de yoga e ginástica sénior  | Realizado     |
|  | Promover atividades que envolvam a participação ativa das famílias   | Realizado     |
| Aumentar a satisfação dos colaboradores e das restantes partes interessadas relevantes | Desencadear ações de melhoria decorrentes dos resultados obtidos nos questionários de satisfação face ao ano 2023. | Realizado     |

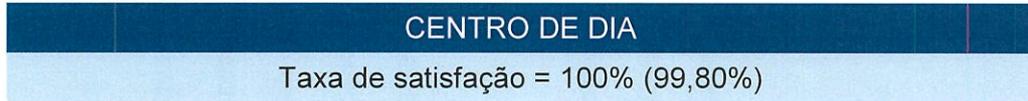


De realçar que a implementação a análise de risco da Legionella está em curso, não está concluída. Nesta avaliação houve necessidade de, primeiramente realizar algumas obras na canalização do edifício e realizar análises químicas para posteriormente ser construído o plano de prevenção. É nesta fase que a Associação se encontra e, pelo que já tem adjudicado o apoio de uma empresa externa, considera-se a atividade realizada.

Quanto à atividade não realizada - *Colocação de cobertura para a entrada de utentes em dias de chuva* – não foi possível a sua concretização dada a ausência de capacidade financeira, devido a necessidade de investimentos e alterações no edifício na sequência da inspeção regular da Autoridade Nacional Emergência e Proteção Civil.

## 5 Resultados Obtidos

### 5.1. Satisfação de Clientes por Resposta Social

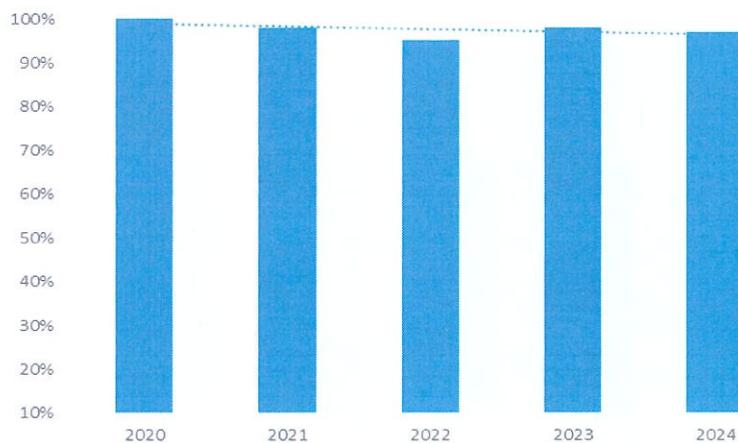


## SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Taxa de satisfação = 97%



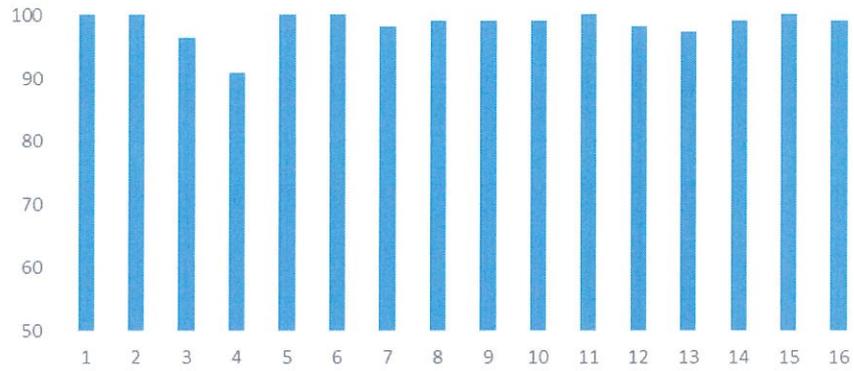
Taxa de satisfação de clientes de SAD ao longo dos anos



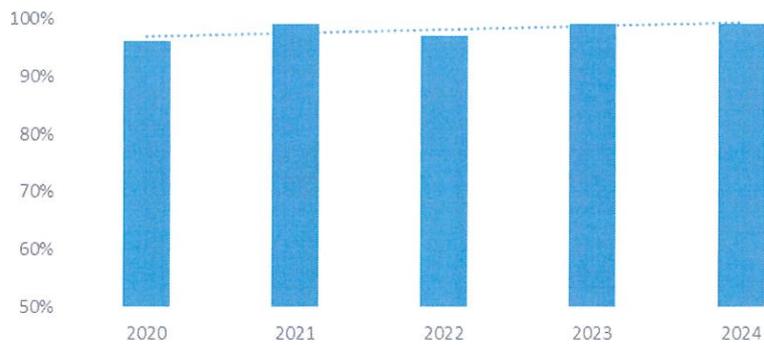
## ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS

Taxa de satisfação = 99%

Taxa de satisfação individual



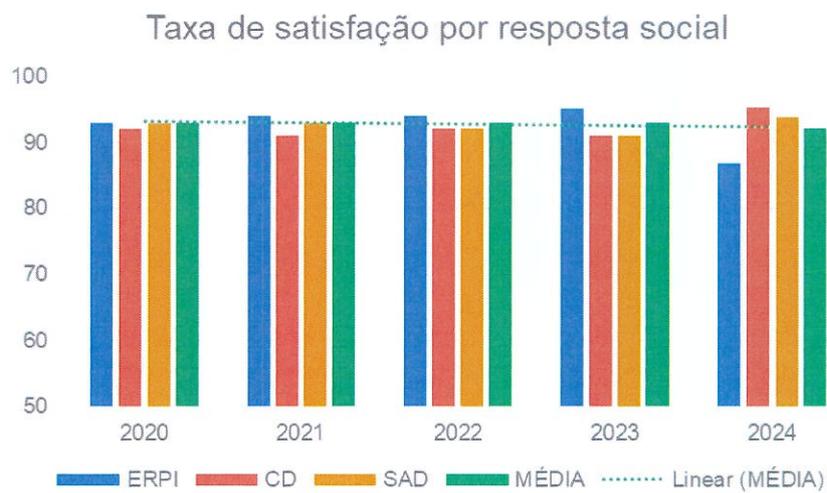
Taxa de satisfação ao longo dos anos



## 5.2. Satisfação dos familiares de clientes

### FAMILIARES DE CLIENTES

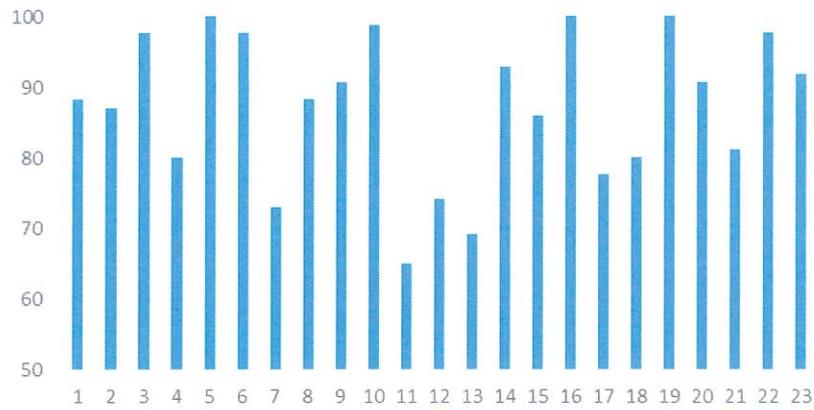
Taxa de satisfação = 92%



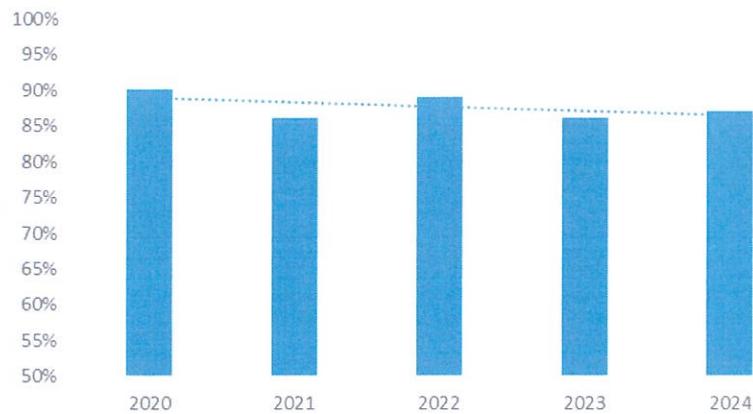
### 5.3. Satisfação de Colaboradores



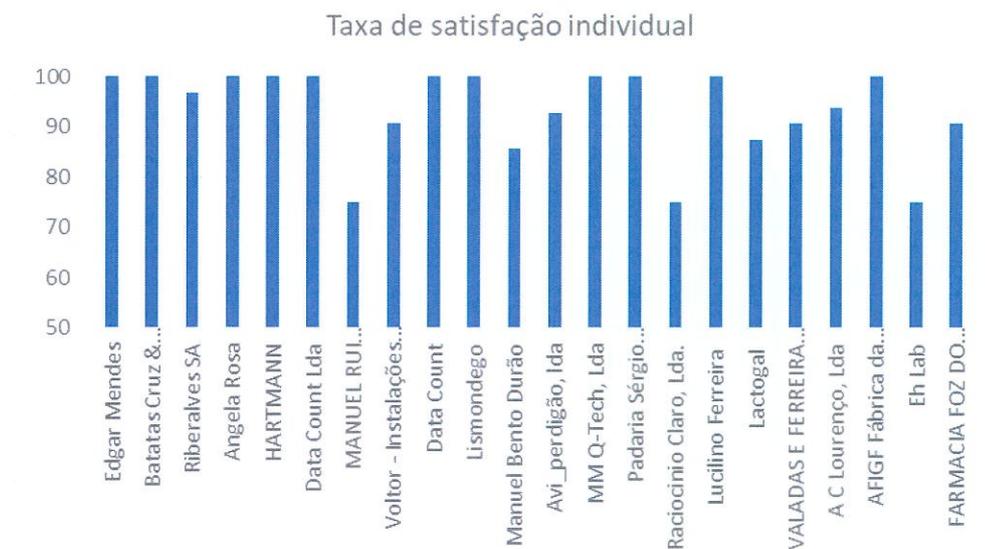
Taxa de satisfação individual



Taxa de satisfação ao longo dos anos



#### 5.4. Satisfação de fornecedores





## 6 Propostas de Intervenção Futura

O ano 2024 foi um ano sólido no que diz respeito à concretização das atividades propostas.

Foi o melhor ano até agora registado com a maior taxa de execução das atividades, onde a maioria das atividades planeadas foram realizadas.

Foi um ano de investimentos na melhoria das instalações e equipamentos para manter um elevado nível na prestação dos serviços e a melhoria contínua.

Neste ano 2025 mantemos a mesma visão, gerindo os aumentos de preços sem colocar em causa o serviço prestado, trabalhando em prol do nosso público-alvo e da nossa comunidade.

O presente Relatório foi aprovado pela Direção no dia 6 de Fevereiro de 2025 conforme ata n.º 291 e pela Assembleia Geral no dia 14 de Março de 2025, conforme ata n.º 95.

A Direção

Erudoga  
Autocriação de Serviços  
Milena Jorge Antunes  
Pedro Cortez  
M.ª Leirica de Sousa

Anexo: Relatório de Contas.