

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

ANO 2025





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.

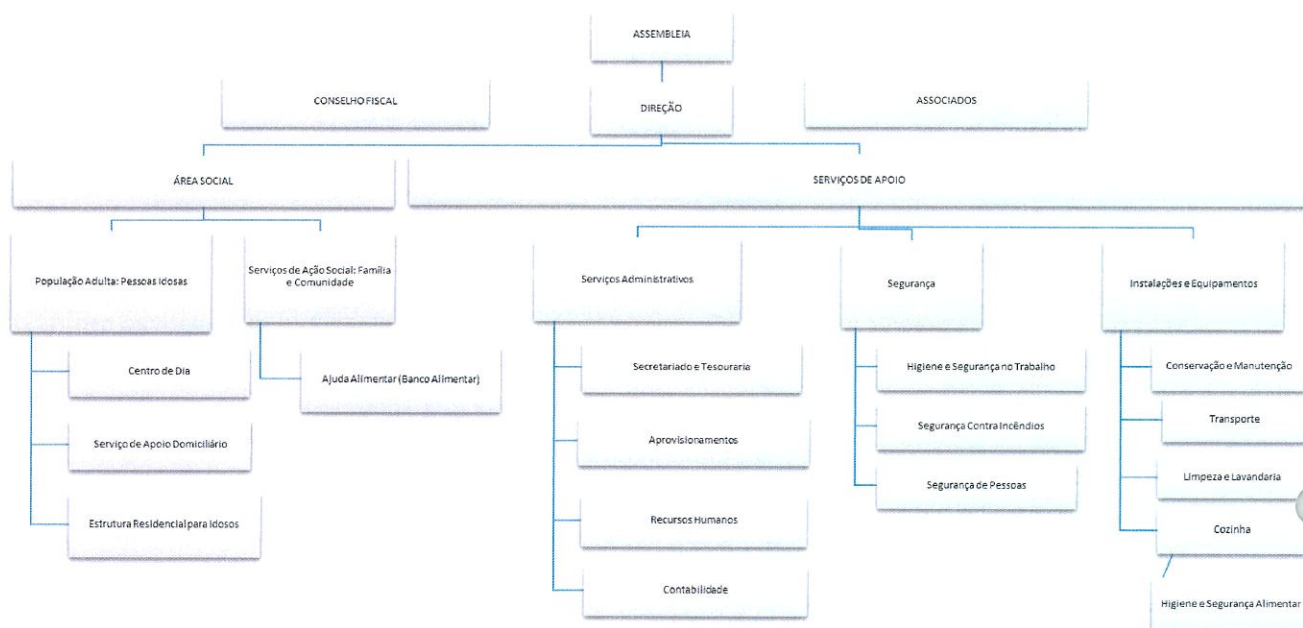
2.1 Respostas Sociais

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

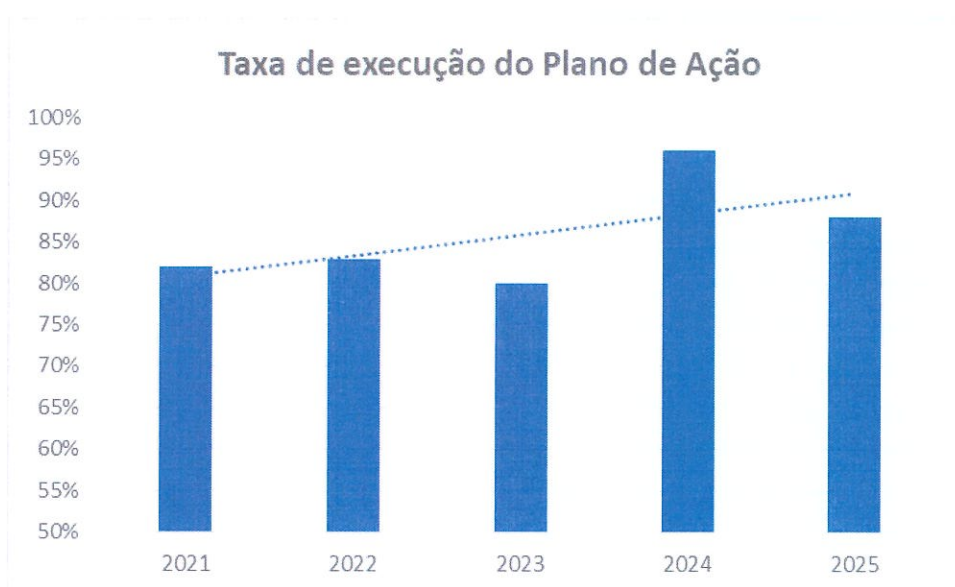
O Plano de Ação definiu 26 ações para implementar durante o ano 2025, porém não foi possível executar a totalidade.

3.1 Avaliação do Nível de Execução do Plano de Ação

Foram planeadas 26 ações, das quais 3 ações não foram implementadas, obtendo uma **taxa de execução de 88%**.

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

A taxa de execução do Plano de Ação 2025 foi ligeiramente inferior ao ano anterior, no entanto mantem a tendência crescente avaliando os últimos 5 anos.



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
OE1 – Garantir a Sustentabilidade da Organização		
Aumentar as fontes de receita	Sensibilizar a comunidade para a consignação do IRS	REALIZADO
	Venda de rifas «Cabaz da Páscoa»	REALIZADO
	Caminhada pela Foz	REALIZADO
	Arraial dos Santos Populares	REALIZADO
	Realização da Festa em Honra de N. Sra. Da Conceição	REALIZADO
	Venda de «arranjos de Natal»	REALIZADO
	Venda de rifas «Cabaz de Natal»	REALIZADO
	Confeção e venda de broas rústicas	REALIZADO
Promover a imagem institucional	Procura ativa de programas de financiamento e submissão de candidaturas.	REALIZADO
	Manter a divulgação pública de atividades utilizando a rede social <i>facebook</i> .	REALIZADO
	Comemoração do Aniversário da Instituição	REALIZADO
	Participação em eventos concelhios	REALIZADO
OE2 – Assegurar competências		
Promover a qualificação dos colaboradores	Implementar um Plano de Formação de acordo com as necessidades de formação identificadas	REALIZADO
	Promover aprendizagem da lingua Inglesa	NÃO REALIZADO
OE3 – Assegurar a operacionalidade das infraestruturas		
Melhorar/ Manter instalações e equipamentos operacionais	Construção de edifício para garagem	NÃO REALIZADO
	Substituição da viatura Kangoo ao abrigo de uma medida de financiamento	REALIZADO
	Colocação de cobertura para a entrada de utentes em dias de chuva	REALIZADO
	Concluir a análise de risco da Legionella através de Entidade externa	REALIZADO
OE4: Melhorar a Qualidade dos Serviços		
Promover a melhoria contínua dos serviços	Realização da auditoria de acompanhamento (Certificação ISO 9001:2015)	REALIZADO
	Manter o serviço de consultoria em Higiene e Segurança Alimentar	REALIZADO
	Manter o serviço de consultoria e auditoria em Qualidade	REALIZADO
	Promover a criação de uma bolsa de prestadores de serviço para diferentes áreas	NÃO REALIZADO
OE5: Garantir a satisfação dos clientes e outras partes interessadas		
Aumentar a satisfação dos Utes e Famílias	Manter a atividade de yoga e ginástica sénior	REALIZADO
	Promover atividades que envolvam a participação ativa das famílias	REALIZADO
Aumentar a satisfação de outras partes interessadas	Promover o convite à participação nas actividades/eventos desenvolvidos pela instituição (fornecedores/parceiros e comunidades)	REALIZADO
Aumentar a satisfação dos colaboradores	Atribuir 25 dias de férias aos colaboradores, excluindo a avaliação da assiduidade	REALIZADO



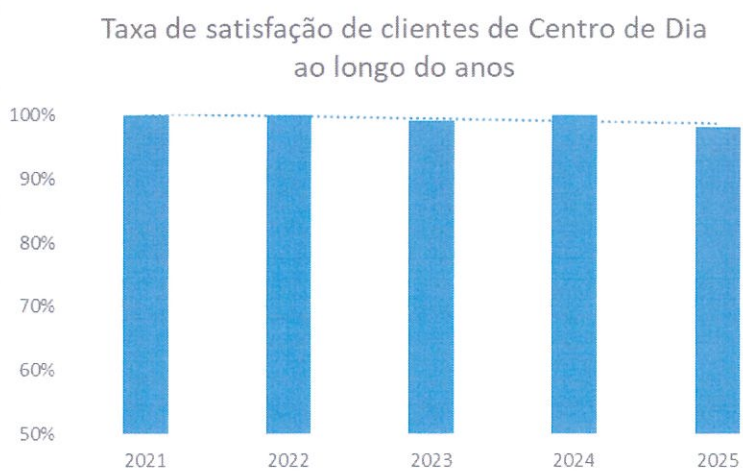
De realçar que face à substituição da viatura Kangoo, foi realizado o compromisso de compra da nova viatura e aguarda-se a chegada de uma viatura Ford Tourneo de 5 lugares.

Enumera-se de seguida os motivos que condicionaram a execução das atividades não realizadas:

Atividade não realizada	Motivo
Promover aprendizagem da língua Inglesa	Abandonada a atividade
Construção de edifício para garagem	Está a ser repensada a utilidade do terreno existente
Promover a criação de uma bolsa de prestadores de serviço para diferentes áreas	Abandonada a atividade

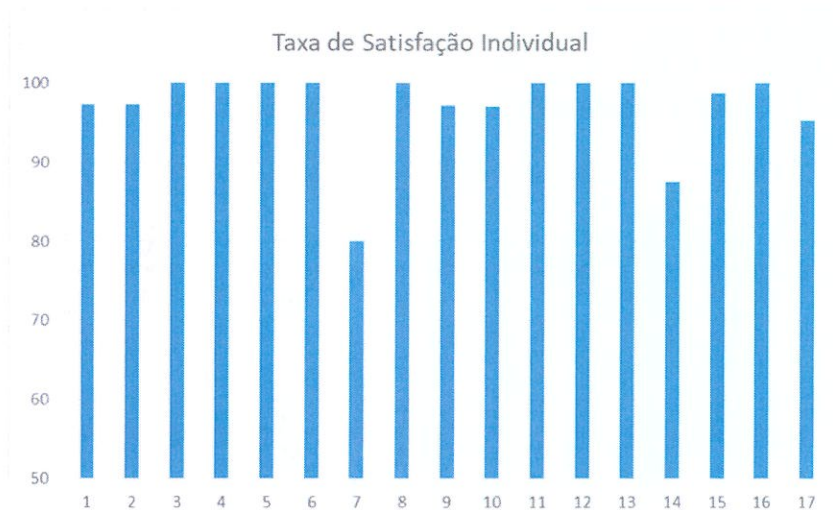
5 Resultados Obtidos

5.1. Satisfação de Clientes por Resposta Social



SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

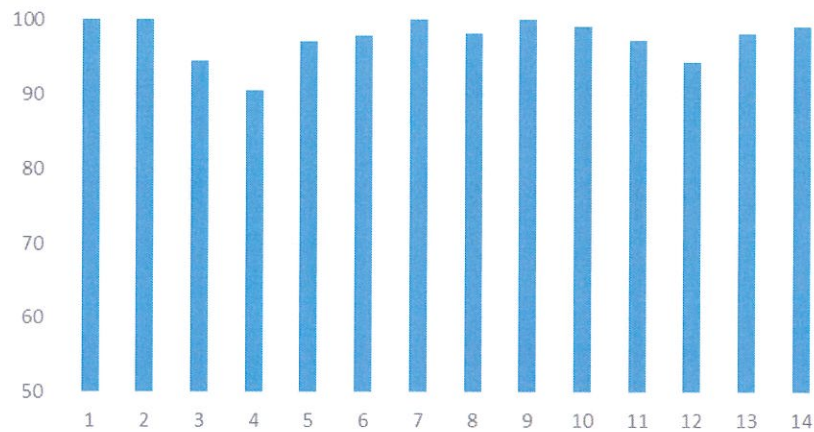
Taxa de satisfação = 97%



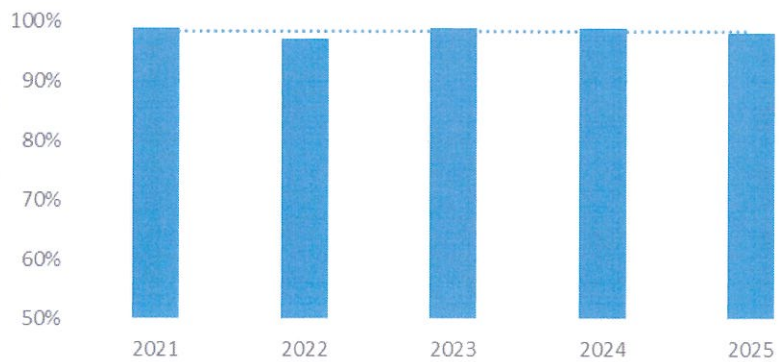
ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS

Taxa de satisfação = 98%

Taxa satisfação individual



Taxa de satisfação ao longo dos anos



5.2. Satisfação dos familiares de clientes

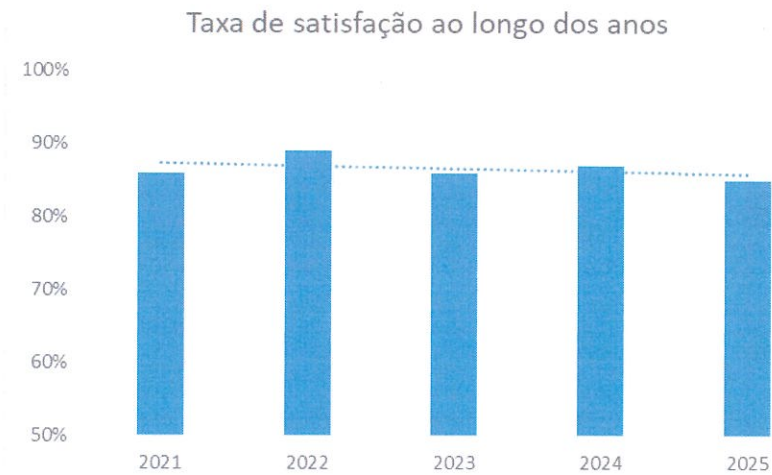
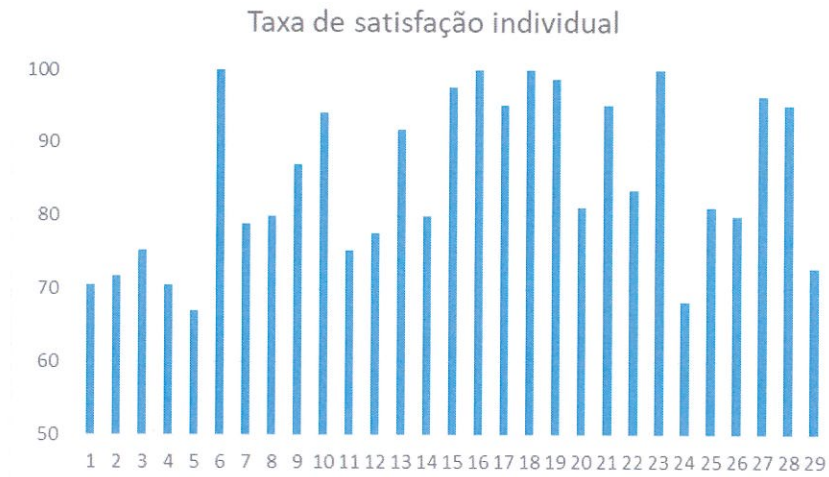
FAMILIARES DE CLIENTES

Taxa de satisfação = 90%



5.3. Satisfação de Colaboradores

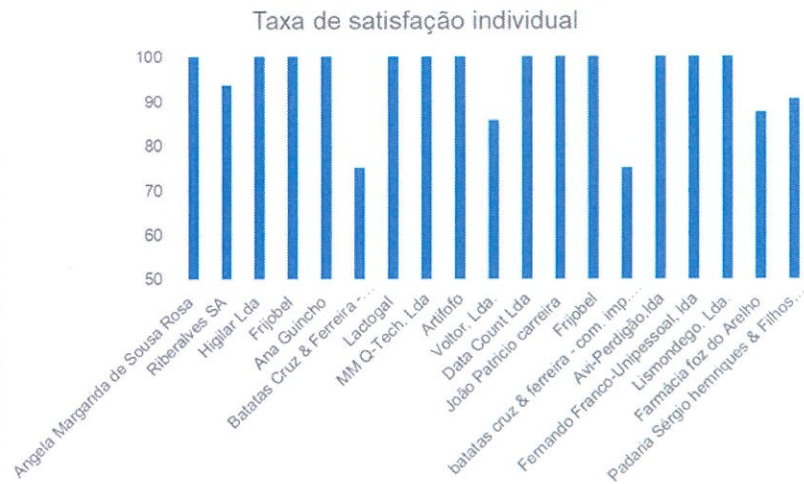
COLABORADORES
Taxa de satisfação = 85%



5.4. Satisfação de fornecedores

FORNECEDORES

Taxa de satisfação = 95%





6 Propostas de Intervenção Futura

O ano 2025 foi um ano sólido no que diz respeito à concretização das atividades propostas e um ano marcante dado o nosso envolvimento na comunidade, destacando a organização e realização da Festa Anual em Honra de Nossa Senhora da Conceição.

Foi mais um ano onde se manteve um elevado nível na prestação dos serviços e a melhoria contínua.

Neste ano 2026 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, com especial atenção ao quadro de pessoal dada a futuras saídas de colaboradores por motivo de reforma.

O presente Relatório foi aprovado pela Direção no dia 18 de Março de 2026 conforme ata n.º 301 e pela Assembleia Geral no dia 27 de Março de 2026, conforme ata n.º 97.

A Direção

Ferdinando
António José Antunes
M.ª Fernanda de Brito
Pedro Contento

Anexo: Relatório de Contas.