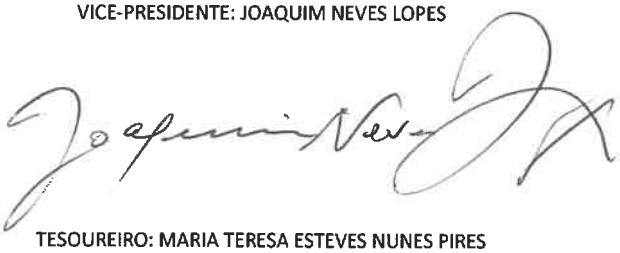
APROVADO EM REUNIÃO DE CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DE 06-03-2025

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

PRESIDENTE: DEOLINDA CARVALHO MACHADO



VICE-PRESIDENTE: JOAQUIM NEVES LOPES



TESOUREIRO: MARIA TERESA ESTEVES NUNES PIRES



SECRETÁRIO: MARIA JOSÉ TEIXEIRA PIRES CHAVES FERNANDES



VOGAL: NUNO FREIRE DE NOVAIS DA FONSECA



ÍNDICE

1. RELATÓRIO DE GESTÃO DA COOPERATIVA E ADMINISTRAÇÃO DO POLO COMUNITÁRIO

INTRODUÇÃO

1.1 OTIMIZAR INSTALAÇÕES E DESENVOLVER NOVOS SERVIÇOS

1.2 MELHORAR A QUALIDADE DE GESTÃO DOS SERVIÇOS E DIREÇÃO TÉCNICA DAS RESPOSTAS SOCIAIS COM SUSTENTABILIDADE

1.3 OTIMIZAR A COMUNICAÇÃO E IMAGEM DO POLO NA COMUNIDADE E A PARTICIPAÇÃO NO MOVIMENTO ASSOCIATIVO

1.4 CONTA ESPECÍFICA E REEMBOLSO DA ENTRADA PECUNIÁRIA (EP) REQUERIDA

1.5 CONTA SOLIDARIEDADE

1.6 DONATIVOS DE PARTICULARES E APOIOS OBTIDOS EM CANDIDATURAS A PROGRAMAS DE FINANCIAMENTO

1.7 COMEMORAÇÃO DOS 25 ANOS DA COOPERATIVA E 15 DO POLO COMUNITÁRIO

2. RELATÓRIO DE GESTÃO DO POLO COMUNITÁRIO

INTRODUÇÃO

2.1 PRESTAR APOIO SOCIAL E CUIDADOS DE SAÚDE COM RESPONSABILIDADE SOCIAL, ECONÓMICA E AMBIENTAL (IMP08.PG01)

2.1.1 INCENTIVAR A AUTONOMIA E A QUALIDADE DE VIDA DOS UTENTES E OTIMIZAR A OCUPAÇÃO DAS RESPOSTAS SOCIAIS

1. SATISFAZER NECESSIDADES DE APOIO SOCIAL E CUIDADOS DE SAÚDE COM EQUIPA QUALIFICADA E SERVIÇOS PERSONALIZADOS

2.1.2 GERIR OS SERVIÇOS COM FLEXIBILIDADE, CONVENIÊNCIA, SEGURANÇA E CONFORTO

1 GARANTIR O CONFORTO TÉRMICO E A BOA QUALIDADE DO AR INTERIOR PREVENINDO DOENÇAS PROVOCADAS POR DEFICIENTES CONDIÇÕES AMBIENTAIS

2 ASSEGURAR A ADEQUADA E PERTINENTE HIEGINIZAÇÃO PESSOAL, LIMPEZA, DESINFEÇÃO E DESINFESTAÇÃO DOS ESPAÇOS E ESTERILIZAÇÃO DE DISPOSITIVOS

2.1.3 IDENTIFICAR, MOBILIZAR E DESENVOLVER RECURSOS, COMPETÊNCIAS E CONHECIMENTOS PARA ATINGIR OS RESULTADOS COM MELHORIA CONTÍNUA

1. MOBILIZAR O VOLUNTARIADO COMO CIDADANIA ATIVA TRANSFORMADORA DA REALIDADE
2. MELHORAR A QUALIDADE DE VIDA E DO TRABALHO, O RECONHECIMENTO E A VALORIZAÇÃO DOS TRABALHADORES
3. MELHORAR O CONTROLO DA PRODUÇÃO E A RECOLHA E TRATAMENTO DOS RESÍDUOS URBANOS
4. OTIMIZAR INSTALAÇÕES E DESENVOLVER NOVOS SERVIÇOS
5. INVESTIR NA MELHORIA CONTÍNUA DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS **(IMP03.PG01)**

a. CONTRIBUIR NA CONSTRUÇÃO DE UMA SOCIEDADE PACÍFICA E INCLUSIVA PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

b. DESENVOLVER CONHECIMENTOS SOBRE SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO E COMPETÊNCIAS PARA MELHORAR DESEMPENHO PROFISSIONAL **(IMP02.PS10)**

c. SATISFAZER REQUISITOS PARA OBTER CERTIFICAÇÃO COM SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE **ISO 9001:2015**

d. MANTER MUITO ELEVADO O GRAU DE SATISFAÇÃO DOS UTENTES E DOS TRABALHADORES (≥80% ≤100%)

2.2 SALVAGUARDAR A SEGURANÇA, BEM-ESTAR E SAÚDE DOS UTENTES E TRABALHADORES

2.2.1 MANTER AS CONDIÇÕES DE SEGURANÇA CONTRA INCÊNDIOS PARA SALVAGUARDA DA SEGURANÇA DE PESSOAS E BENS (IMPO4.PG01)

2.2.2 MELHORAR A SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO PARA PREVENIR ACIDENTES DE TRABALHO E DOENÇAS PROFISSIONAIS

1. ATIVIDADES INTERNAS DE SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE NO TRABALHO (SHST) **(IMP05.PG01)**
2. ATIVIDADES EXTERNAS DE SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE NO TRABALHO **(IMPO6.PG001)**

2.2.3 ASSEGURAR A MANUTENÇÃO DO EDIFÍCIO, INSTALAÇÕES TÉCNICAS, SISTEMAS E EQUIPAMENTOS (IMP01.MAN05)

2.3 MELHORAR A EFICIÊNCIA ENERGÉTICA E HIDRICA DO POLO, O TRANSPORTE DOS UTENTES E CAPTAR RECURSOS (IMP06.PS05)

2.3.1 ADOTAR MEDIDAS DE RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

1. MELHORAR A SUSTENTABILIDADE DOS RECURSOS NATURAIS, A EFICIÊNCIA ENERGÉTICA E HÍDRICA E A MOBILIDADE VERDE NO POLO
2. DESENVOLVER A PRODUÇÃO DE ENERGIA FOTOVOLTAICA PARA AUTOCONSUMO
3. SUBSTITUIR CARRINHA A GASÓLEO POR VIATURA 100 % ELÉTRICA PARA TRANSPORTE DE PESSOAS COM MOBILIDADE CONDICIONADA
4. DINAMIZAR ESTUDOS DE SUBSTITUIÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE ÁGUAS QUENTES SANITÁRIAS, DE AQUECIMENTO, VENTILAÇÃO E AR CONDICIONADO E DA LAVANDARIA
5. PROMOVER ESTUDO TÉCNICO-ECONÓMICO PARA CONTROLAR CONSUMO DE ELETRICIDADE, ÁGUA E GÁS NA COZINHA E REDUZIR CUSTOS DE FUNCIONAMENTO

2.3.2 PREPARAR E APRESENTAR CANDIDATURAS A PROGRAMAS DE FINANCIAMENTO

2.4 MONITORIZAR A COBRANÇA DAS RECEITAS, ASSEGURAR A LIQUIDAÇÃO DOS VALORES DEVIDOS E AVALIAR CUSTOS E ENCARGOS (IMP07.PG01)

2.4.1 PROVENIÊNCIA DAS RECEITAS, MONITORIZAÇÃO DA SUA COBRANÇA E ATUALIZAÇÃO DE PREÇÁRIOS, CUSTOS E ENCARGOS

2.4.2 AVALIAR CUSTOS E ENCARGOS

3 RELATÓRIO DAS CONTAS DO EXERCÍCIO

3.1 APLICAÇÃO DOS RESULTADOS

3.2 ANEXOS CONTABILÍSTICOS PARA ANÁLISE E AVALIAÇÃO DAS CONTAS DO EXERCÍCIO 2024

1. RELATÓRIO DE GESTÃO DA COOPERATIVA E ADMINISTRAÇÃO DO POLO COMUNITÁRIO

INTRODUÇÃO

De acordo com o Regulamento da Cooperativa, o Conselho de Administração (CA) submete o presente Relatório a parecer do Conselho Fiscal e aprovação da Assembleia-geral (AG) de 22 de março 2025.

No decurso de 2024, o CA assegurou a atividade regular da Cooperativa e do Polo em articulação com a diretora do Polo. Monitorizou a execução do Plano de Atividades e Orçamento, em especial do estabelecido em ***IMP02.PG01 Objetivos Estratégicos, Metas e Indicadores***. Realizou a reunião com os trabalhadores para divulgação do Relatório de Gestão e das Contas do Exercício 2023 e avaliar soluções conjuntas para melhorar resultados. Participou na reunião anual de utentes e familiares ERPI realizada com a finalidade de analisar os serviços prestados e avaliar medidas para responder a necessidades não satisfeitas e melhorar a qualidade dos serviços.

1.1 OTIMIZAR INSTALAÇÕES E DESENVOLVER NOVOS SERVIÇOS

Representando a Instituição, a presidente do CA promoveu reuniões com serviços da Segurança Social para encontrar soluções adequadas para desbloquear a Reprogramação Física do PARES requerida em fevereiro 2021, e obter a aprovação do aumento da capacidade de ocupação da ERPI e a emissão da respetiva Adenda ao Acordo de Cooperação.

A presidente do CA supervisionou o Grupo de Trabalho Projeto TRAPI, constituído para monitorizar e avaliar a instalação, organização e funcionamento de um novo Serviço de Apoio a Idosos, cujos resultados serão descritos a seguir. Participou ainda em reuniões mensais da Equipa Interinstitucional deste Projeto, constituída para monitorizar e avaliar a sua execução. Valorizando a importância estratégica da sustentabilidade deste Serviço no Polo como resposta a necessidades de acesso a serviços básicos por pessoas idosas em situação de isolamento ou exclusão social na União de Freguesias de Santa Iria de Azóia, São João da Talha e Bobadela.

1.2 MELHORAR A QUALIDADE DE GESTÃO DOS SERVIÇOS E DIREÇÃO TÉCNICA DAS RESPOSTAS SOCIAIS COM SUSTENTABILIDADE

No cumprimento do estabelecido em IMP02.PG01 Objetivos Estratégicos, Metas e Indicadores 2025, com a redação que iremos submeter a aprovação desta Assembleia-geral, o CA expressa e reforça o seu compromisso no cumprimento da norma ISO 9001:2015, designadamente:

- Realização da revisão pela gestão, com a análise dos requisitos contemplados no número 9 Avaliação do desempenho, ponto 9.3 Revisão pela gestão, da NP EN ISO 9001:2015;
- Alterações em questões externas e internas relevantes para o SGQ;
- Não conformidade e ação corretiva;
- Desempenho de fornecedores externos;
- Eficácia das ações empreendidas para tratar riscos e oportunidades.

Com este fim, a presidente do CA integra a Equipa Auditora da Qualidade do Polo Comunitário constituída para proceder à obtenção da Certificação de Qualidade da Instituição e garantir a revisão do sistema de gestão da qualidade da organização, com periodicidade bianual, ou sempre que necessário, para assegurar a sua contínua pertinência, adequação, eficácia e alinhamento com a orientação estratégica da organização.

Recordamos, que a certificação de qualidade dos serviços prestados no Polo é um objetivo da Instituição desde o seu início de atividade em dezembro 2009. Para o efeito foi constituído em 2010 um Grupo de Trabalho com a missão de promover a instalação, organização e funcionamento de um Sistema de Gestão da Qualidade adequado. Formado pela diretora técnica, o então presidente da Mesa da Assembleia-geral da Cooperativa e dois cooperadores.

Por razões diversas, o processo foi suspenso em 2016, quando estava elaborada e aprovada pelo CA em exercício a documentação alinhada com o Sistema de Gestão da Qualidade da Segurança Social. E tinha sido lançada a consulta a empresas especializadas, com seleção da entidade que, desde janeiro 2024, está contratada para monitorizar, analisar e avaliar a instalação, organização e funcionamento da NP EN ISO 9001:2015 no Polo.

Desta forma, a Instituição adota um Sistema de Gestão da Qualidade, universalmente reconhecido como adaptado a todos os tipos de Organização, visando instituir um referencial de qualidade do funcionamento comum a todas as instituições que desenvolvam respostas sociais, sem deixar de atender à natureza de cada uma delas.

1.3 OTIMIZAR A COMUNICAÇÃO E IMAGEM DO POLO NA COMUNIDADE E A PARTICIPAÇÃO NO MOVIMENTO ASSOCIATIVO

Uma delegação do CA representou a Instituição nas Assembleias-gerais da União Distrital das IPSS Lisboa em 06-04 e 30-11 e da CNIS - Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade em 23-03 e 23-11.

1.4 CONTA ESPECÍFICA E REEMBOLSO DA ENTRADA PECUNIÁRIA (EP) REQUERIDA

Efetuaram-se os reembolsos unitários de 15 000 € da EP requeridos pelos cooperadores Teresa Fonseca e Vitor Fernandes. Em 31 dezembro 2024 existiam 19 titulares de EP correspondente a uma subscrição de 285 000 €.

1.5 CONTA SOLIDARIEDADE

Esta Conta foi dotada de 7 948,99 € em 2024. Não foi movimentada. Dispunha de 37 948,99 € em 31 dezembro 2024.

1.6 DONATIVOS DE PARTICULARES E APOIOS OBTIDOS EM CANDIDATURAS A PROGRAMAS DE FINANCIAMENTO

Para aplicação em programas de sustentabilidade e desenvolvimento do Polo foram recolhidos os donativos da cooperadora *Teresa Fonseca* de 15 000 € e do cooperador *Vitor Fernandes* também de 15000 €. Foram ainda obtidos donativos de particulares através da *Campanha Giving Tuesday (3 338,10 €)* e *Consignação do IRS* (2 000,07 €).

Relativamente à *Campanha Giving Tuesday*, que decorreu no dia 3 de dezembro, apresentámos "5 Projetos, 1 Causa" para efeitos de recolha de donativos. Deixámos ao critério dos doadores a escolha do Projeto onde aplicar o seu donativo. Neste ano, uma doação foi canalizada na totalidade para aquisição do equipamento *Standing Frame*. Já efetivámos a encomenda e na primeira semana de março aguardamos a chegada para dar início à sua utilização nas sessões de Fisioterapia. Os restantes donativos nesta campanha serão também canalizados para equipamentos de menor valor de suporte a atividades de Fisioterapia: pedaleiras, cabos e elétrodos TENS.

Destacamos ainda os seguintes apoios captados por candidatura a programas de financiamento:

- **PROGRAMA MAIS LOURES - *apoio municipal ao movimento associativo e às instituições sociais:*** 13 879,71 €.
- **PRÉMIO BPI FUNDAÇÃO "LA CAIXA" SENIORES 2023:** 44 250 €, dos quais 34 500 € foram liquidados em 2024 e o restante será em 2025 com a conclusão da execução em 25 de janeiro e a entrega e aprovação do Relatório Final (9 750 €).

1.7 COMEMORAÇÃO DOS 25 ANOS DA COOPERATIVA E 15 DO POLO COMUNITÁRIO

Decorreu a recolha de informação e a realização de entrevistas para redação do livro comemorativo do aniversário da Cooperativa criada em 4 dezembro 1999 e do Polo inaugurado em 21 novembro 2009. O Grupo de Trabalho foi constituído pelo Avelino Pinto, Marisa Leitão, Carlos Milharadas, Deolinda Machado, José Pires e Teresa Fonseca.

Para assinalar os 25 anos da constituição da Cooperativa Os Amigos de Sempre e 15 anos de atividade do Polo Comunitário, realizou-se uma Sessão Solene no dia 23 de novembro no Polo. Neste dia, contámos com discursos dos Presidentes dos órgãos sociais da Cooperativa, dos representantes autárquicos e Presidente da UDIPSS - Lisboa. Seguiu-se a apresentação do livro "Os Amigos de Sempre – um Sonho, um Projeto, um Caminho que continua".

Nele é evidenciado que pelo sonho é que vamos. Ilustra que na vida, as soluções se encontram nos caminhos que escolhemos percorrer; que podem ser de *compromisso com a confiança no outro, o respeito dos outros, e a partilha, cooperação e a solidariedade com os outros. Os cinco princípios expressos nos compromissos de Missão, Visão, Valores e Política da Qualidade da Instituição, contidos em documento integrado no Sistema de Gestão da Qualidade do Polo Comunitário*. Uma outra "leitura" que o livro proporciona é a do tempo e o modo como mulheres e homens comuns fizeram e estão a fazer História, por sua vontade, e nas circunstâncias dos tempos, *para garantir a viabilidade de construção do Polo e do seu funcionamento*; apesar das contrariedades, desafios, contradições, dúvidas, dilemas e limitações. Ou, dizendo de outra forma, que o futuro, o destino, o sentido da História, não está predeterminado; não é inevitável; pode ter diferentes rumos e resultados em função daquilo que as pessoas fazem: com modos de Ver, Julgar e Agir cooperativo. O livro está disponível para aquisição, na secretaria do Polo por 6,50 €.

2. RELATÓRIO DE GESTÃO DO POLO COMUNITÁRIO

INTRODUÇÃO

Este Relatório evidência pela primeira vez objetivos da nossa Instituição compatíveis com a Agenda 2030, aprovada a 25 de setembro de 2015 pela Assembleia Geral das Nações Unidas: tendo em conta a natureza, âmbito, recursos e meios de intervenção da Cooperativa Os Amigos de Sempre e do Polo Comunitário. Esta Agenda integra *17 ODS – Objetivos de Desenvolvimento Sustentável*, desdobrados em 169 metas a promover até 2030.

De facto, nos planos estratégicos plurianuais e planos anuais para os concretizar, têm constado objetivos de desenvolvimento sustentável a atingir. Os resultados têm sido referidos nos Relatórios de Gestão e das Contas do Exercício. Comparando-os com o **Guia sobre Desenvolvimento Sustentável – 17 objetivos para transformar o nosso Mundo**, podemos verificar que o Polo contribui para realizar 21 metas dos seguintes 11 **ODS** da Agenda 2030:

- **ODS 1** *Erradicar a pobreza*
- **ODS 5** *Igualdade de género*
- **ODS 6** *Água potável e saneamento*
- **ODS 7** *Energias renováveis e acessíveis*
- **ODS 8** *Trabalho digno e crescimento económico*
- **ODS 9** *Indústria, Inovação e Infraestruturas*
- **ODS 11** *Cidades e comunidades sustentáveis*
- **ODS 12** *Produção e consumo sustentáveis*
- **ODS 13** *Ação climática*
- ***ODS 16*** *Paz, justiça e instituições eficazes*
- **ODS 17** *Parcerias para a implementação dos objetivos*

2.1 PRESTAR APOIO SOCIAL E CUIDADOS DE SAÚDE COM RESPONSABILIDADE SOCIAL, ECONÓMICA E AMBIENTAL

Prosseguiu a realização do compromisso com a Missão da Instituição satisfazer necessidades e se possível expectativa dos utentes e de outras partes interessadas, através da excelência de serviços adequados, consistentes e sustentáveis das Respostas Sociais, com responsabilidade social e ambiental.

Com estas finalidades, promoveram-se condições – *recursos, competência e conhecimento* – para cumprir o estabelecido no *Princípio 1 – Foco no Utente da NP EN ISO 9001:2015*, que determina "*O foco primordial da gestão da qualidade é a satisfação dos requisitos dos utentes e o esforço em exceder as suas expetativas.*"

Dando nota que os principais requisitos deste referencial normativo relacionados com o Princípio 1 Foco no Utente são:

4.1 Compreender as necessidades e as expetativas das partes interessadas
5.1.1 Liderança e o compromisso
5.1.2 Foco no utente
5.3 Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais
6.2 Objetivos da qualidade e planeamento para os atingir
8.2 Requisitos para produtos e serviços
8.3 Design e desenvolvimento de produtos e serviços
8.5.3 Propriedade dos utentes ou dos fornecedores externos
8.5.5 Atividades posteriores à entrega
9.1.2 Satisfação do utente

Decorreram atividades para concretizar os objetivos contidos no ***IMP08.PG01 Plano de Apoio Social e de Cuidados de Saúde aos Utentes*** do Plano de Atividades e Orçamento.

2.1.1 *INCENTIVAR A AUTONOMIA E A QUALIDADE DE VIDA DOS UTENTES E OTIMIZAR A OCUPAÇÃO DAS RESPOSTAS SOCIAIS*

RESPOSTA SOCIAL	*2010*	*2011*	*2012*	*2013*	*2014*	*2015*	*2016*	*2017*	*2018*	*2019*	*2020*	*2021*	*2022*	*2023*	*2024*	*2025*
ERPI:	27	35	38	41	43	45	46	46	47	48	49	49	52	56	59	
CENTRO DIA:	5	10	16	22	25	22	24	22	25	26	*20*	*11*	*16*	22	25	
SAD:	15	33	39	40	42	41	41	44	41	42	42	40	38	41	40	
TOTAL	47	78	93	103	110	108	111	112	113	116	111	100	106	119	124	

NOTA: Na ERPI, 16 utentes estão abrangidos por Acordo de Cooperação com a Segurança Social. O Centro de Dia é ocupado por pessoas com Acordo. No SAD, 40 utentes são abrangidos por Acordo de Cooperação.

As prioridades de intervenção são incentivar a autonomia e a qualidade de vida dos utentes através de:

- *Apoio social e cuidados de saúde por Equipa Qualificada*, constituída por trabalhadores com diversidade de conhecimentos e competências especializadas e complementaridade de perfis profissionais.
- *Serviço Personalizado*, orientado para satisfazer necessidades identificadas no PIC - Plano Individual do Utente de acordo com o diagnóstico de necessidades realizado na sua admissão.
- *Flexibilidade e Conveniência*, realizando semestralmente a Avaliação Funcional do Utente para adequar serviços a prestar, e atualizar o PIC de acordo com a evolução de situações de dependência e as mudanças nas necessidades de apoio e cuidados de saúde de cada pessoa idosa.
- *Segurança e Conforto*, proporcionando a segurança contra a intrusão, a segurança contra incêndio, a segurança alimentar, a qualidade do ar interior, a higienização do pessoal, a limpeza, a desinfeção, a desinfestação de pragas urbanas, a esterilização de equipamentos, e a recolha seletiva e tratamento de resíduos urbanos.

1. *SATISFAZER NECESSIDADES DE APOIO SOCIAL E CUIDADOS DE SAÚDE COM EQUIPA QUALIFICADA E SERVIÇOS PERSONALIZADOS*

Prosseguiu o alinhamento com as metas seguintes do **ODS 11 CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS** da Agenda 2030:

- *Garantir o acesso a alojamento (habitação, na Agenda 2030) seguro, adequado e preço acessível, e a serviços básicos.*
- *Proporcionar o acesso a transporte seguro, acessível, sustentável e a preço acessível, com especial atenção para as necessidades das pessoas idosas em situação de vulnerabilidade.*
- *Reduzir o impacto ambiental negativo, prestando especial atenção à qualidade do ar, gestão da recolha e tratamento de resíduos.*

Na ERPI prestam-se serviços para melhorar o bem-estar e estimular capacidades físicas e psíquicas dos residentes.

Os *serviços de apoio social* incluem alojamento, alimentação respeitando prescrição médica, tratamento de roupa, higiene dos espaços, atividades de animação sociocultural; inclui o apoio a pessoas dependentes nas suas atividades de vida diária (alimentação, locomoção, higiene pessoal, vestir e despir, e toma de medicação). Os *cuidados de saúde* consistem em prestar serviços de reabilitação psicomotora, enfermagem, medicina geral, aprovisionar medicamentos com prescrição médica acondicionados para uso diário, e acesso a cuidados de saúde externos.

São ainda disponibilizados extra mensalidades e comparticipações serviços de estimulação multissensorial em Sala Snoezelen, fisioterapia, cuidados de imagem (cabeleireira, manicura e pedicura) e consultas de especialidades de neurologia, psicologia, psiquiatria e outras de acordo com as necessidades expressas pelos próprios ou familiares, tal como assistência religiosa quando solicitada.

Para melhorar a qualidade dos serviços é implementado uma abordagem centrada nas necessidades do utente, atualizada semestralmente se necessário, evidenciada nos registos do PIC e programa informático Mysenior. Esta visão reconhece a importância de articular os serviços da ERPI com os cuidados de saúde primários da área do Polo, permitindo potenciar a capacidade de resposta às necessidades de saúde dos utentes. A Covid 19 evidenciou a necessidade de maior proximidade e articulação entre profissionais de saúde da ERPI e do ACES – Agrupamento de Centros de Saúde Loures. É reconhecida a pertinência da integração de cuidados de saúde prestados com serviços da segurança social e de saúde, visando a melhoria contínua da satisfação de necessidades de cada utente.

A falta de articulação traduz-se na utilização de mais recursos, com menos eficiência. Por outro lado, verifica-se a *inexistência de normativas unificadoras e orientadoras dos cuidados de saúde prestados* nas ERPI.

E a pandemia Covid evidenciou a necessidade de instalar a articulação entre instituições com intervenção no mesmo território. Estabelecer boas práticas organizativas. Uniformizar práticas de cuidados de saúde nas ERPI. Visando dar respostas centradas nas necessidades identificadas de cada utente, com sustentabilidade das IPSS.

Na ERPI, proporcionam-se relações dos utentes com a comunidade através de participação em eventos programados no ***IMP06.IT01.PC07 Calendário das Atividades de Animação Sociocultural*** do Plano de Atividades e Orçamento. No Plano de Atividades 2024, as atividades foram programadas e desenvolvidas em consonância com o Ano Europeu de Competências. Tivemos como propósito encontrar estratégias institucionais e junto de entidades parceiras para que ao longo do ano pudéssemos contribuir para a aquisição e consolidação de competências dos trabalhadores e utentes. Assim, foram desenvolvidas as seguintes atividades:

1. Eventos (festas, passeios, formação, prevenção da saúde, sensibilização e informação);
2. Atividades regulares nas instalações do Polo Comunitário;
3. Atividades regulares de estimulação psicomotora e sensorial;
4. Atividades regulares realizadas no domicílio de utentes
5. Participação em atividades organizadas por e com entidades parceiras, nomeadamente Câmara Municipal de Loures, União de Freguesias e Rede Social Local, Agrupamento de Escolas de São João da Talha.

As atividades regulares no Polo decorreram conforme cronograma anual, executado de acordo com planos mensais e semanais, e os programas diários. Enquadradas na intervenção social, cultural, educativa e de reabilitação física, cognitiva e sensorial que contempla domínios cultural, desportivo, espiritual/religioso, intelectual/formativo, lúdico/recreativo, quotidiano e social. As atividades regulares realizadas no domicílio de utentes consistiram no envio de lembranças nas datas festivas programadas no cronograma anual de atividades, envio de newsletters, divulgação de atividades e informação útil para utentes e cuidadores.

Para um conhecimento mais detalhado dos objetivos e atividades realizadas no âmbito da animação sociocultural e da reabilitação psicomotora, bem como da avaliação da sua importância na satisfação de necessidades dos utentes e outras partes interessadas no Polo, pode ser solicitado à diretora do Polo o envio por email do ***Relatório de Atividades 2024 Animação Sociocultural e Reabilitação Psicomotora***, ou a sua impressão, se necessária.

No Centro de Dia prestam-se serviços de apoio social nos dias úteis das 09h00 às 17h00. São fornecidos almoços e lanches respeitando a prescrição médica, prestados cuidados de higiene pessoal, tratamento de roupa, serviço de transportes, atividades de animação sociocultural e de reabilitação psicomotora. Estão ainda disponíveis, mediante pagamento extra, os serviços de cabeleireiro, manicura, pedicura, fisioterapia e consultas de especialidade.

No SAD proporcionamos serviços nos dias úteis das 08h20 às 17h30. Existem recursos e meios para prestar pelo menos quatro dos seguintes serviços: higiene e conforto pessoal, higiene habitacional necessária à natureza dos cuidados prestados, fornecimento de almoço e lanche respeitando as dietas com prescrição médica e de tratamento semanal da roupa do uso pessoal do utente. Assegurou ainda a informação a utentes sobre a existência na comunidade de serviços mais apropriados à satisfação das suas necessidades, e condições de acesso.

2.1.2 GERIR OS SERVIÇOS COM FLEXIBILIDADE, CONVENIÊNCIA, SEGURANÇA E CONFORTO

Prosseguiu a regular organização e funcionamento do Polo para concretização dos propósitos determinados no Plano de Atividades e Orçamento 2024, em conformidade com contextos riscos e oportunidades internos e externos. Cumprindo as obrigações previstas no contexto da legislação estabelecida pela Segurança Social para as IPSS.
Especialmente no que se refere a:

1. Garantir o funcionamento do serviço e equipamento social, ou seja do Polo, de harmonia com a legislação em vigor e com as normas complementares inscritas no respetivo Acordo de Cooperação
2. Cumprir as cláusulas estipuladas no Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário em vigor
3. Privilegiar as pessoas e os grupos sociais e economicamente desfavorecidos.

No entendimento que na Instituição existe a cultura organizacional de que o CA define os objetivos e orientação da Organização. E que na gestão do Polo as lideranças criam em todos os níveis ou serviços as condições para que dirigentes, trabalhadores, fornecedores externos e outras partes interessadas no funcionamento do Polo, em conjunto, caminhem nessa direção e trabalhem para alcançar os resultados pretendidos.

Entende-se que sem articulação dos recursos, competências e conhecimentos é difícil obter a satisfação das necessidades dos utentes e garantir a sustentabilidade do Polo. Neste contexto interno e de relações externas, a Instituição tem promovido lideranças neste caminho, mobilizado recursos internos e externos, desenvolvido competências e conhecimentos para atingir os objetivos e resultados determinados, estabelecer formas para dar a conhecer e compreender o seu propósito e direção, e apoiar e estimular as partes interessadas na sua realização.

Neste contexto interno, a gestão do Polo promoveu condições para cumprir o estabelecido no *Princípio 2 – Liderança da NP EN ISO 9001:2015*, que determina "Os líderes estabelecem, a todos os níveis, unidade no propósito e direção e criam as condições para que as pessoas se comprometam em atingir os objetivos da Organização. Tendo em conta que os principais requisitos deste referencial normativo relacionados com o Princípio 2 Liderança são:

5.1 Liderança e compromisso
5.2 Política
5.3 Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais
7.3 Consciencialização
7.4 Comunicação
9.3 Revisão pela gestão

Alinhada com as orientações e princípios acima referidos, a diretora técnica garantiu a direção das Respostas Sociais, coordenação da ERPI e a direção dos serviços do Polo. A assistente social assegurou a coordenação do Centro de Dia e SAD e a gestão da Qualidade. A equipa técnica é ainda constituída por 1 técnica superior de animação sociocultural e 1 técnica superior de reabilitação psicomotora. Uma equipa de enfermeiras presta serviços em regime de subcontratação de 2ª a domingo a tempo parcial por dificuldades no recrutamento em contrato de trabalho. A assistência médica presencial é prestada por médico de clínica geral 3 horas/semana e assistência on-line, se necessária. A equipa técnica contou também com duas fisioterapeutas em prestação de serviços. O apoio social foi assegurado por 37 ajudantes de ação direta e o serviço administrativo por 2 escriturárias. A limpeza das instalações, lavagem e tratamento de roupa são realizados por 6 trabalhadores auxiliares de serviços gerais. O fornecimento de refeições é prestado em regime de subcontratação.

1. *GARANTIR O CONFORTO TÉRMICO E A BOA QUALIDADE DO AR INTERIOR PREVENINDO* DOENÇAS POR DEFICIENTES CONDIÇÕES AMBIENTAIS

Por razões de impedimento da entidade que realizava as auditorias, e no momento em que a Instituição tomou conhecimento desta situação, já não houve oportunidade de pesquisar entidade competente para o efeito em tempo oportuno neste exercício. Decorrem diligências para contatar a entidade recomendada pela que cessou estes serviços.

2. *ASSEGURAR A ADEQUADA E PERTINENTE HIGIENIZAÇÃO PESSOAL, LIMPEZA, DESINFEÇÃO E DESINFESTAÇÃO DOS ESPAÇOS E A ESTERILIZAÇÃO DE DISPOSITIVOS*

Para salvaguarda do bem-estar e saúde dos utentes e trabalhadores foram reforçadas medidas para prevenir infeções, manter o ambiente seguro e livre de pragas urbanas, garantir a higiene e segurança alimentar, e reduzir o número de microrganismos em superfícies, objetos e materiais. Proporcionou-se formação dos trabalhadores sobre:

- *Higiene pessoal* - hábitos e condutas que auxiliem na prevenção de doenças, manutenção da saúde e bem-estar;
- *Limpeza* - remoção de sujidades, detritos e microrganismos (bactérias, fungos e vírus) em áreas e/ou artigos;
- *Desinfeção* - destruição com desinfetantes de microrganismos que possam existir nos artigos e nos espaços;
- *Esterilização* - procedimentos para destruir microrganismos mediante a aplicação de agentes físicos ou químico;
- *Desinfestação* - eliminação de insetos, roedores e outros animais nocivos através de empresa certificada.

2.1.3 DESENVOLVER RECURSOS, COMPETÊNCIAS E CONHECIMENTOS PARA ATINGIR OS RESULTADOS COM MELHORIA CONTÍNUA

Como já referido, os resultados obtidos pela Instituição são atingidos com a participação de pessoas de todos os níveis e funções que trabalham no Polo, dos voluntários envolvidos em atividades de direção, gestão e comunicação e execução, e outras partes interessadas no funcionamento dos serviços e atividades. Para os alcançar, têm sido identificados necessidades de formação e realizadas ações formativas para desenvolver competências e conhecimento adequados, e assegurar que as pessoas melhoram desempenhos que contribuem para o Polo satisfazer necessidades sociais identificadas no território, com sustentabilidade económica e ambiental. Os resultados obtidos são divulgados por suporte informático, comunicados aos trabalhadores, cooperadores e partes interessadas, reconhecidos e validados por entidades externas, aprovadas de acordo com a legislação, potenciando a sua melhoria.

Deste modo, a gestão do Polo orienta-se também pelo cumprimento do *Princípio 3 – Comprometimento das Pessoas* do Sistema de Gestão da Qualidade NP EN ISO 9001:2015: *"É essencial para a Organização que as pessoas sejam competentes, dotadas de competências e autoridade para tomar decisões de modo autónomo, comprometidas para entregar valor."*

Os Principais requisitos da ISO 9001:2015 relacionados com o Princípio 3 - Comprometimento das pessoas são:

5.1.1 Liderança e compromisso

5.3 Funções, responsabilidades e autoridades funcionais

7.2 Competências

7.3 Consciencialização

7.4 Comunicação

Entre objetivos e atividades realizadas neste âmbito específico, e resultados atingidos salientamos os seguintes:

1. MOBILIZAR O VOLUNTARIADO COMO CIDADANIA ATIVA TRANSFORMADORA DA REALIDADE

Na Instituição, o voluntariado é entendido como um exercício da cidadania, participação solidária e uma forma de envelhecimento ativo. Assim, 11 cooperadores *voluntários participam na **área de direção*** como membros efetivos da Mesa da Assembleia-geral, Conselho de Administração e Conselho Fiscal da Cooperativa. Outros 4 assumiram funções como *voluntários nas **áreas da gestão e da comunicação***. O Polo dispôs ainda da participação de 12 cooperadores e não cooperadores *voluntários na **área de execução*** que prestaram serviços diversos (jardinagem, apoio no bar, acompanhamento no ouvir, escutar, conversar e passear com utentes, animação através de leituras, jogos, trabalhos manuais e outras atividades de ocupação de tempos livres...).

2. MELHORAR A QUALIDADE DE VIDA E DO TRABALHO, O RECONHECIMENTO E A VALORIZAÇÃO DOS TRABALHADORES

Teve continuidade o propósito de satisfazer necessidades de melhorar condições de vida e de trabalho, alinhado com as metas seguintes do **ODS 8 TRABALHO DIGNO E CRESCIMENTO ECONÓMICO** da Agenda 2030:

- *Alcançar o emprego pleno, trabalho decente para mulheres e homens e remuneração igual para trabalho de igual valor.*
- *Proteger os direitos do trabalho e promover ambientes de trabalho seguros e protegidos para os trabalhadores.*

No Polo, dignifica-se o trabalho eliminando a precariedade, valorizando o diálogo social, promovendo a qualificação dos trabalhadores e cumprindo o Código do Trabalho e a contratação coletiva celebrada entre a CNIS e Sindicatos.

Como reconhecimento do trabalho desenvolvido pelos trabalhadores, em 2025 será atribuído mais um dia de férias por cada diuturnidade vencida, com avaliação da sua sustentabilidade no ano seguinte.

A relação laboral típica é o contrato sem termo, horário completo e remuneração igual para trabalho igual. As remunerações são revistas em janeiro com a atualização do salário mínimo nacional, mantendo as diferenças remuneratórias nos níveis seguintes. As remunerações são revistas no caso de valor inferior ao da tabela que venha a ser aprovada em contratação coletiva durante o ano. O trabalho suplementar é remunerado de acordo com os acréscimos legais. O trabalho suplementar dá direito a descanso compensatório de acordo com a legislação.

Existe o diálogo social com trabalhadores e sindicato. Realiza-se a consulta e informação dos trabalhadores sobre segurança, higiene e saúde no trabalho, condições de trabalho, gestão e formação profissional para melhorar procedimentos e reduzir cargas de trabalho. Procede-se à avaliação de desempenho visando identificar necessidades de formação, melhorar a qualidade de serviços e satisfazer condições para progressão na carreira.

Os trabalhadores em situação de baixa igual ou superior a 30 dias são substituídos por pessoal subcontratado durante a sua ausência, de modo a manter o número de cuidadores nas equipas que prestam serviços aos utentes.

3. MELHORAR O CONTROLO DA PRODUÇÃO E A RECOLHA E TRATAMENTO DOS RESÍDUOS URBANOS

a. GARANTIR OS SERVIÇOS ADEQUADOS DE RECOLHA SELETIVA E TRATAMENTO DOS RESIDUOS URBANOS PRODUZIDOS NO POLO

Prosseguiram a recolha e tratamento de resíduos hospitalares e de gorduras da cozinha por subcontratação, a recolha e tratamento de óleos de cozinha pela empresa fornecedora de refeições, e a recolha e transporte de outros resíduos pelo SIMAR - Serviços Intermunicipais de Águas e Resíduos de Loures e Odivelas.

b. SENSIBILIZAR FORNECEDOR DE REFEIÇÕES PARA REDUZIR DESPERDICIOS ALIMENTARES E PROCEDER À RECOLHA E TRATAMENTO DE BIORESIDUOS, PAPEL E EMBALAGENS PARA ALIMENTOS SÓLIDOS E LIQUIDOS

O serviço de refeições é prestado em regime de subcontratação. A quantidade e a qualidade das refeições servidas está sujeita a análise e avaliação por um Grupo de Trabalho constituído por cooperadores. A empresa é sensibilizada para a prevenção da produção de resíduos alimentares e recolha seletiva e tratamento de resíduos de papel e embalagens para alimentos sólidos e líquidos que representam cerca de 50 % do peso dos resíduos urbanos, com a finalidade de contribuir para cumprimento das seguintes metas do **ODS 12 PRODUÇÃO E CONSUMOS SUSTENTÁVEIS** da Agenda 2030:

- *Alcançar a gestão sustentável e o uso eficiente dos recursos naturais, nomeadamente através do uso eficiente da energia elétrica, água e do gás utilizado na produção de alimentos no Polo;*
- *Reduzir para metade o desperdício de alimentos per capita no Polo;*
- *Reduzir substancialmente a geração de resíduos no Polo por meios adequados e proceder à sua recolha seletiva e tratamento para reciclagem e reutilização.*

4. OTIMIZAR INSTALAÇÕES E DESENVOLVER NOVOS SERVIÇOS

a. OBTER ADENDA AO ACORDO DE COOPERAÇÃO ERPI COM AUMENTO DA CAPACIDADE DE 50 PARA 58 RESIDENTES, COM O OBJETIVO DE SATISFAZER PEDIDOS DE ADMISSÃO E MELHORAR A SUSTENTABILIDADE DO POLO

Aguardamos a decisão da Segurança Social sobre o requerimento apresentado em fevereiro 2021. Num processo que carateriza a natureza das relações existentes entre serviços da Segurança Social e a Instituição. A Instituição elabora o Plano de Atividades e Orçamento desde 2022 com base na ocupação de 55 utentes para obter um equilíbrio custos/receitas, na esperança de uma decisão favorável, após ter satisfeito as recomendações de alteração solicitadas pelo serviço competente da Segurança Social, e ter deixado de receber notificações de não conformidade.

No Plano de Atividades e Orçamento 2025 o equilíbrio de custos / receitas, e a necessidade de gerar excedentes para financiar a execução de Planos de Investimento, tem por base uma ocupação de 58 residentes.

b. INSTALAÇÃO, ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO DO PROJETO PILOTO TRAPI – TRANSPORTE PERSONALIZADO PARA IDOSOS

Decorreu a execução deste projeto aprovado pelo júri do **PRÉMIO BPI FUNDAÇÃO "*IA CAIXA*" SENIORES 2023**. Iniciado em 25-01-2024 termina em 25-01-2025. Proporciona a deslocação e acompanhamento de pessoas idosas em isolamento ou exclusão social, residentes na União de Freguesias de Santa Iria de Azóia, São João da Talha e Bobadela, a serviços básicos (Centro de Saúde, Hospital e outros). Contribui para satisfazer necessidades identificadas no Diagnóstico Social de Loures 2024, conforme Plano de Desenvolvimento Social e de Saúde do Concelho de Loures 2021 – 2025. Tem ainda o propósito de sensibilizar e mobilizar entidades para assegurar condições do seu financiamento futuro. E de promover a sua divulgação para promover a instalação de serviços semelhantes noutras comunidades. Pelos seus propósitos, este Projeto está alinhado com a seguinte meta do **ODS 1 ERRADICAR A POBREZA** da Agenda 2030:

- Garantir que todos os homens e mulheres, particularmente os mais pobres e vulneráveis, ***tenham direitos iguais no*** acesso aos recursos económicos, bem como no ***acesso aos serviços básicos***

O Projeto está alinhado ainda com a seguinte meta do **ODS 11 CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS** da Agenda 2030:

- *Proporcionar o acesso a transporte seguro, acessível, sustentável e a preço acessível, com especial atenção para as necessidades das pessoas idosas em situação de vulnerabilidade.*

E também com a meta seguinte do **ODS 17 PARCERIAS PARA A IMPLEMENTAÇÃO DOS OBJETIVOS** da Agenda 2030:

- Incentivar e promover parcerias públicas, público-privadas e com a sociedade civil que sejam eficazes, a partir da experiência das estratégias de mobilização de recursos dessas parcerias.

No processo de instalação, organização e funcionamento do TRAPI foi recrutada uma ajudante de ação direta e estabelecida uma parceria com o Banco Local de Voluntários de Loures, havendo a destacar a disponibilidade de uma ex-trabalhadora reformada do Polo, a Isabel Fonseca, participar como voluntária no acompanhamento dos beneficiários. Adquiriu-se uma viatura 100% elétrica 5+1 lugares transformada. O investimento na viatura foi de 55 512,18 €. A gestão do Projeto foi realizada pela diretora técnica, a coordenação pela assistente do CD e SAD, os serviços administrativos por escriturária do Polo e as atividades de informação e comunicação pela técnica superior de animação sociocultural da Instituição. O Grupo de Trabalho contou ainda com a participação de dois cooperadores em regime voluntário. Com estas participações não houve despesas com encargos com pessoal.

As receitas obtidas tiveram proveniência no apoio financeiro do BPI "la Caixa" de 44 250 € e de 2 618,39 € de comparticipações dos beneficiários, tendo havido a atribuição de um donativo de 15 000 € pela cooperadora já referida. Foram prestados serviços de acompanhamento e transporte de 54 beneficiários, num total de 203 serviços.

Este Projeto consta do Plano de Atividades e Orçamento 2025, com o objetivo de prestar 420 serviços ano mediante uma comparticipação média dos beneficiários no valor de 21,60 €/serviço. Decorrem diligências para obter apoios de entidades públicas e privadas, para cobertura parcelar do diferencial entre custos e receitas normais.

Deste modo, a Instituição contribui para o cumprimento do disposto no Capítulo D – Obrigações das Entidades Subscritoras do Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário, Cláusula I, alínea e), com a redação seguinte:

"Desenvolver ações de sensibilização junto das instituições e das comunidades, com vista à diversificação e reforço de receitas das instituições, ao desenvolvimento de respostas inseridas na comunidade e ao incremento do voluntariado, particularmente o voluntariado no âmbito do apoio domiciliário, por forma a garantir uma prestação continuada de cuidados de proximidade."

c. PROGRAMA BAIRRO FELIZ – PROJETO "SENSORIALMENTE"

O Agrupamento de Escolas de São João da Talha, em parceria com o Polo, inscreveu-se no Programa Bairro Feliz promovido pelo Pingo Doce, na loja da Bobadela. Após a pesagem dos mealheiros, verificou-se a escolha do projeto pelos clientes da Loja. Este projeto consiste na possibilidade de oito crianças e jovens da Sala de Educação Especial, organizados em dois grupos, realizarem a terapia Snoezelen sem custos para os encarregados de educação, de quinze em quinze dias. No final do ano letivo, será avaliado o contributo desta terapia para o sucesso escolar, melhoria das relações interpessoais e desenvolvimento pessoal de cada participante. As sessões terão início em fevereiro de 2025. Na realização deste Projeto, a Instituição contribui para o cumprimento de metas já referidas do **ODS 1 ERRADICAR A POBREZA** e **ODS 17 PARCERIAS PARA A IMPLEMENTAÇÃO DOS OBJETIVOS** da Agenda 2030.

5. INVESTIR NA MELHORIA CONTÍNUA DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Para cumprimento do ***IMP03.PG01 Plano de Qualidade*** do Plano de Atividades e Orçamento, foram desenvolvidas as medidas, métodos de trabalho e processos de transparência seguintes para melhorar a qualidade dos serviços.

***a.* CONTRIBUIR NA CONSTRUÇÃO DE UMA SOCIEDADE PACÍFICA E INCLUSIVA PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL**

Na gestão da Instituição aplicam-se métodos de procura de soluções conjuntas. A transparência assenta em critérios de divulgação de informação, prestação de contas e proximidade para escrutínio da atividade do CA da Cooperativa e Direção do Polo pelos utentes, responsáveis legais, familiares, trabalhadores, fornecedores, cooperadores, entidades públicas e privadas. Assim, prosseguiu o propósito de promover uma cultura organizacional inclusiva e ambiente organizacional que proporcionem oportunidades de bem-estar e felicidade, tendo como referência, nomeadamente, as metas seguintes do **ODS 16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES** da Adenda 2030:

- *Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes a todos os níveis.*
- *Garantir a tomada de decisão responsável, inclusiva, participativa e representativa a todos os níveis.*

- ***DIVULGAR INFORMAÇÃO E PRESTAR CONTAS CONFORME DISPOSIÇÕES LEGAIS***

A transparência pode ser avaliada através, nomeadamente, do *Relatório de Gestão e das Contas do Exercício 2023*, do *Plano de Atividades e Orçamento 2025* aprovados em assembleias-gerais de cooperadores. E dos *Relatórios de Acompanhamento Técnico pela Segurança Social*. Os documentos de gestão financeira são elaborados pelo gabinete de contabilidade, validados por técnico oficial de contas, e submetidos a parecer ou aprovação do Conselho Fiscal da Cooperativa. A diretora do Polo prepara o Plano de Atividades e Orçamento e o Relatório de Gestão e das Contas do Exercício. O CA aprova-os, submete-os a parecer ou aprovação do Conselho Fiscal, envio para os cooperadores, aprovação da Assembleia-geral, e encaminhamento devido para a Segurança Social e a CASES - Cooperativa António Sérgio para a Economia Social, com publicação no site da Instituição.

- ***PLANEAR E ORGANIZAR O FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS COM DIÁLOGO NA PROCURA DE SOLUÇÕES CONJUNTAS***

➢ **Comunicar os objetivos da Instituição e promover valores participativos e inclusivos**

Efetuou-se a reunião anual com familiares e utentes para avaliar os serviços e recolher sugestões de melhoria. Realizaram-se reuniões mensais com os trabalhadores e semanais da equipa técnica para diagnóstico de necessidades e identificação de medidas para melhorar a satisfação dos utentes e trabalhadores. Existe a prática de refletir e trocar ideias entre trabalhadores na análise de incidentes na prestação de apoios a utentes, ou de assuntos relativos ao planeamento, organização e controlo do trabalho que realizam. Estas reuniões e processos constituem uma das estratégias de comunicação interna para alinhar expectativas e definir o que é esperado pelas partes.

Estes métodos e lideranças facilitam o diálogo e a proximidade das partes interessadas, favorecem a identificação e resolução de problemas, a partilha de conhecimentos e sentimentos de pertença, reforçam a cultura organizacional participativa, melhoram o ambiente organizacional, proporcionam o desenvolvimento de competências e incentivam a capacidade de inovação. Contribuindo para experiências e vivências de bem-estar e felicidade no trabalho.

- ***PROMOVER A IGUALDADE E COMBATER A DISCRIMINAÇÃO PARA A CONSTRUÇÃO DE UMA SOCIEDADE JUSTA E FRATERNA***

Teve continuidade a promoção da igualdade de oportunidades no recrutamento de trabalhadores e admissão de utentes sem discriminação do género, origem étnica, religião ou orientação sexual.

Para progressão na carreira os critérios são o bom e regular exercício da função, com conciliação da maternidade e assistência à família, e salário igual para trabalho de igual valor. Existe a prática da conciliação possível entre a vida profissional, familiar e pessoal. Tendo em conta que o funcionamento da Estrutura Residencial para Idosos 24 horas / dia, todos os dias do ano constrange essa conciliação por parte dos ajudantes de ação direta com horários em turnos rotativos.

Proporcionando a compatibilidade com as metas seguintes do **ODS 5 IGUALDADE DE GÉNERO** da Agenda 2030:

- *Acabar com a discriminação das mulheres.*
- *Garantir a participação das mulheres e a igualdade de oportunidades para a liderança, em todos os níveis.*

b. *DESENVOLVER CONHECIMENTOS SOBRE SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO E COMPETÊNCIAS PARA MELHORAR O DESEMPENHO*

Para execução do ***IMP02.PS10 Plano de Formação dos Trabalhadores*** do Plano de Atividades e Orçamento, realizaram-se 18 ações de formação, que registaram 37 participações, no total de 575,5 horas.

c. SATISFAZER OS REQUISITOS PARA OBTER CERTIFICAÇÃO COM SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE (NP EN ISO 9001:2015)

Celebrou-se um contrato para Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade por empresa especializada, no âmbito da prestação de serviços nas respostas sociais de Estrutura Residencial para Idosos, Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário, com base no Sistema de Gestão da Qualidade NP EN ISO 9001:2015. Após auditoria de concessão de 1ª fase, realizada em 02-02-2024, e a concretização de um Plano de Ações Corretivas sobre as não conformidades detetadas, acolhemos a comunicação da decisão da empresa certificadora que concluiu que estão reunidas as condições para a realização da Auditoria de Concessão de 2ª fase, nos dias 16 e 17 de janeiro de 2025.

Com a adoção do Sistema de Gestão da Qualidade NP EN ISO 9001:2015, a Instituição tem por finalidade:

a. Reforçar a aptidão para fornecer de forma consistente produtos e serviços que satisfaçam tanto os requisitos dos utentes como as exigências estatutárias e regulamentares internas e externas aplicáveis;
b. Facilitar oportunidades para aumentar a satisfação do utente;
c. Tratar riscos e oportunidades associados ao seu contexto e objetivos;
d. Reforçar a aptidão para demonstrar a conformidade com requisitos especificados do sistema de gestão da qualidade.

d. MANTER MUITO ELEVADO O GRAU DE SATISFAÇÃO DOS UTENTES E DOS TRABALHADORES *(≥80% ≤100%)*

- ***GRAU DE SATISFAÇÃO DOS UTENTES***

Verificou-se um grau de satisfação de 97 % em ERPI, 98 % no Centro de Dia e 100 % em SAD. A diretora técnica apreciou avaliações que mereceram insatisfação, visando responder a necessidades não satisfeitas.

- ***GRAU DE SATISFAÇÃO DOS TRABALHADORES***

Considerando a organização do trabalho, as condições em que é realizado e a ligação à Instituição, o grau de satisfação foi 85 %. A diretora técnica apreciou as avaliações insatisfatórias de modo a promover melhorias.

- ***GRAU DE SATISFAÇÃO DOS FORNECEDORES E PARCEIROS***

75 % manifestaram satisfação nas relações interinstitucionais, e 25 % assinalaram que a questão não se aplica.

2.2 SALVAGUARDAR A SEGURANÇA, BEM-ESTAR E SAÚDE DOS UTENTES E DOS TRABALHADORES

Na gestão do Polo entende-se que o Sistema de Gestão da Qualidade é um conjunto de processos interrelacionados que contribuem para obter resultados e melhorar desempenhos. Proporciona instrumentos para alinhar processos com o propósito e direção da Instituição e melhorar a sua interação no contexto social, económico, político, tecnológico e legal onde está inserida. Com a finalidade de aumentar a eficácia na realização dos resultados e otimizar recursos.

E assim melhorar a eficiência, com resultados imediatos e impacto futuro na sustentabilidade da Instituição. Com efeito, de acordo com o *Princípio 4 – Abordagem por Processos: "Resultados consistentes e previsíveis são atingidos de modo mais eficaz e eficiente quando as atividades são compreendidas e geridas como processos inter-relacionados que funcionam como um sistema coerente*." Sendo que os principais requisitos da ISO 9001:2015 relacionados com o Princípio 4 - Abordagem por processos são:

4.4 Sistema de gestão da qualidade e respetivos processos
5.1.1 Liderança e Compromisso
5.3Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais
6.1 Ações para tratar riscos e oportunidades

Esta abordagem com o *pensamento baseado em risco* integra o ciclo PDCA – Plan-Do-Check-Act de melhoria contínua. Considera o risco e oportunidade de melhoria ao definir o rigor e o grau de análise e avaliação das condições necessários para planear e controlar as atividades e processos, de acordo com o contexto da Instituição.

Como sempre, durante o ano a Instituição interagiu com fornecedoras de serviços e produtos para assegurar o regular funcionamento do Polo e das Respostas Sociais, em conformidade com as disposições legais, regulamentares e normativas. Persiste o propósito de determinar as relações adequadas, pertinentes, eficazes e eficientes para obter a satisfação das necessidades e expectativas da Instituição, em condições que satisfaçam fornecedores e parceiros. Permitindo que objetivos comuns estabeleçam a base de um relacionamento necessário para assegurar a resposta aos riscos e oportunidades existentes e potenciar os resultados de ambas as partes. Esta prática de gestão do Polo está conforme NP EN ISO 9001:2025, orientada pelo Princípio 7 Gestão das Relações: "Para terem um

sucesso sustentado, as Organizações gerem as suas relações com partes interessadas, como sejam os fornecedores."
Os principais requisitos da ISO 9001:2015 relacionados com o Princípio 7 - Gestão das relações são:
4.2 Compreender as necessidades e as expetativas das partes interessadas
7.4 Comunicação
8.4 Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos

1. MANTER AS CONDIÇÕES DE SEGURANÇA CONTRA INCÊNDIOS PARA SALVAGUARDA DE PESSOAS E BENS

Na execução do ***IMP04.PG01 Plano de Segurança Contra Incêndios e outros sinistros*** do Plano de Atividades e Orçamento, foram cumpridas as seguintes Medidas de Autoproteção, de acordo com a legislação em vigor:

- Manter atualizado o Plano interno de prevenção e de emergência, elaborado por técnico qualificado;
- Dispor de Registos de Segurança atualizados;
- Realizar ações de sensibilização e formação sobre segurança contra incêndios e outros sinistros;
- Realizar Simulacro anual coordenado por técnico qualificado;
- Requerer Inspeção à segurança contra incêndio à Autoridade Nacional de Emergência e Proteção Civil - ANEPC.

A realização de simulacro pretende familiarizar os trabalhadores e ocupantes do Polo com as rotinas de atuação em situação de emergência, tendo por base os condicionalismos físicos do espaço e das condições de mobilidade das pessoas. Deste modo, valida-se a capacidade de resposta com base na estrutura organizativa definida no Plano de Segurança, detetando-se erros ou omissões nas medidas de autoproteção.

No dia 20 de novembro, foi simulada a ocorrência de um sismo, exercício pouco treinado. Falhas foram anotadas e aspetos positivos mencionados. Com efeito, identificaram-se medidas para melhorar as condições de segurança de pessoas e bens em situações de sinistros, relativas a equipamentos a adquirir, obras de remodelação ou trabalhos a realizar no Polo e formação dos trabalhadores. A inspeção pela ANEPC está agendada para o dia 24/01/2025, pelas 10h00m.

Com o objetivo de salvaguardar a segurança, bem-estar e saúde dos utentes e dos trabalhadores, através de atividades visando manter as condições de segurança contra incêndios para salvaguarda de pessoas e bens, a Instituição contribui para o cumprimento da meta seguinte do **ODS 9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURAS** da Agenda 2030:

- *Desenvolver infraestruturas de qualidade, de confiança, sustentáveis e resilientes*, incluindo infraestruturas regionais e fronteiriças, *para apoiar o desenvolvimento económico e o bem-estar humano*, focando-se no acesso equitativo e a preços acessíveis para todos.

2. MELHORAR A SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO PARA PREVENIR ACIDENTES DE TRABALHO E DOENÇAS PROFISSIONAIS

Para cumprimento do determinado em ***IMP 05.PG01 Plano Interno de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho*** e ***IMP06. PG01 Plano Externo de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho*** do Plano de Atividades e Orçamento foram realizadas as seguintes atividades e tarefas:

ATIVIDADES INTERNAS DE SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE NO TRABALHO (SHST)

a. INFORMAÇÃO, FORMAÇÃO, CONSULTA E PARTICIPAÇÃO DOS TRABALHADORES

Foram prestadas informações sobre saúde e higienização pessoal e realizadas ações de formação sobre segurança e saúde no trabalho. Efetuada a consulta aos trabalhadores sobre condições de SHST e elaborado o plano de melhoria. Efetuaram-se reuniões sobre riscos profissionais e medidas de prevenção para reduzir acidentes de trabalho e doenças profissionais.

ATIVIDADES EXTERNAS DE SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE NO TRABALHO

a. REALIZAR A AUDITORIA EXTERNA ANUAL ÀS CONDIÇÕES DE SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE NO TRABALHO

Realizou-se a auditoria e emissão do Relatório que identificou não conformidades, corrigidas.

b. *PRESTAR SERVIÇOS DE MEDICINA NO TRABALHO: EXAMES CLÍNICOS ANUAIS*

Realizaram-se os exames para aferir as condições de saúde dos trabalhadores para exercer as suas funções.

3. ASSEGURAR A MANUTENÇÃO DO EDIFÍCIO, INSTALAÇÕES TÉCNICAS, SISTEMAS E EQUIPAMENTOS

Executou-se o ***IMP01.MAN05 Plano de Manutenção e de Assistência Técnica*** do Plano de Atividades e Orçamento, compatível com as metas seguintes do **ODS 9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURAS** da Agenda 2030:

- *Desenvolver infraestruturas de qualidade, de confiança, sustentáveis e resilientes, para apoiar o desenvolvimento económico e o bem-estar humano, focando-se no acesso equitativo e a preços acessíveis para todos.*
- Modernizar as infraestruturas para torná-las sustentáveis, com maior eficiência no uso dos recursos e maior adoção de tecnologias e processos industriais limpos e ambientalmente corretos, de acordo com as capacidades.

4. MELHORAR A EFICIÊNCIA ENERGÉTICA E HIDRICA DO POLO, O TRANSPORTE DOS UTENTES E CAPTAR RECURSOS

Para cumprimento do disposto em ***IMP06.PS05 Plano de Investimento e de Aquisição de novos Serviços*** do Plano de Atividades e Orçamento evidenciamos a seguir ações desenvolvidas e resultados obtidos.

a. ADOTAR MEDIDAS DE RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

Prossegue a execução do compromisso do Polo com a Missão, Visão, Valores e Política de Qualidade para satisfazer necessidades dos utentes e de outras partes interessadas, através da excelência de serviços adequados, consistentes e sustentáveis das Respostas Sociais, com responsabilidade social e ambiental. Com esta finalidade, deu-se continuidade a ações para melhorar a sustentabilidade de recursos naturais, redução de gases com efeitos de estufa (GES) e redução de custos de funcionamento. Tendo como referência os seguintes objetivos da Agenda 2030:

ODS 6 ÁGUA POTÁVEL E SANEAMENTO:

- *Aumentar a eficiência no uso da água em todos os setores, assegurar extrações sustentáveis e o abastecimento de água doce para enfrentar a escassez de água, e reduzir o número de pessoas afetadas pela escassez de água.*

Lembramos que em 2012 efetuou-se o investimento num furo de captação de água subterrânea utilizada em regas.

ODS 7 ENERGIAS RENOVÁVEIS E ACESSIVEIS:

- *Aumentar a participação de energias renováveis na matriz energética global.*
- *Duplicar a taxa global de melhoria da eficiência energética.*

ODS 13 AÇÃO CLIMÁTICA:

- *Reforçar a resiliência e a capacidade de adaptação a riscos relacionados com o clima e as catástrofes naturais.*
- *Integrar medidas relacionadas com alterações climáticas nas políticas, estratégias e planeamentos.*

1. *MELHORAR A SUSTENTABILIDADE DE RECURSOS NATURAIS, A EFICIÊNCIA ENERGÉTICA E HÍDRICA E A MOBILIDADE VERDE NO POLO*

Salientamos as atividades para melhorar a eficiência energética e hídrica e a prática da mobilidade verde reduzindo custos, contribuindo para a prevenção ambiental e sustentabilidade de recursos:

- Reduzir consumos de água, gás e eletricidade incentivando os utentes, trabalhadores e fornecedor de refeições para comportamentos que facilitem a poupança destes recursos;
- Reduzir consumo de energia com base na necessidade de climatização derivada da manutenção da temperatura interior do Polo no intervalo de conforto térmico considerado (inverno 20ºC/verão 25ºC);
- Modernizar o sistema de Gestão Técnica Centralizada de modo a reduzir custos no consumo de energia para aquecimento e ventilação do ambiente, águas quentes sanitárias e outros consumos elétricos;
- Instalar mecanismos de monitorização de consumos de água, gás e eletricidade na cozinha para controlo e eventual melhoria de comportamentos do pessoal e/ou substituição de equipamentos e dispositivos;
- Substituir progressivamente a frota automóvel a gasóleo com 14 anos de uso por viaturas elétricas, adaptadas ao transporte de pessoas em cadeira de rodas, reduzindo custos de manutenção e emissão de CO2;
- Reforçar a produção de energia fotovoltaica para autoconsumo.

b. DESENVOLVER A PRODUÇÃO DE ENERGIA FOTOVOLTAICA PARA AUTOCONSUMO

Foi incentivado o funcionamento do Grupo de Trabalho.

c. SUBSTITUIR CARRINHA A GASÓLEO POR VIATURA 100 % ELÉTRICA PARA TRANSPORTE DE UTENTES DO CENTRO DE DIA

Após processo de consulta foi adjudicada em setembro a aquisição de uma viatura 100 % elétrica de 9 lugares para o Centro de Dia no montante de 51 880 €, para substituir uma das viaturas existentes a gasóleo avariado.

Ponderados os custos elevados da reparação, o seu estado geral e idade de circulação, com o investimento na sua substituição, o CA decidiu proceder à compra de uma viatura nova integrada no processo de transição da frota a gasóleo para energia limpa. A viatura foi rececionada na Instituição em dezembro.

d. DINAMIZAR ESTUDOS DE SUBSTITUIÇÃO DE EQUIPAMENTOS DOS SISTEMAS DE ÁGUAS QUENTES SANITÁRIAS, AQUECIMENTO, VENTILAÇÃO E AR CONDICIONADO E DA LAVANDARIA

Não foi possível promover a realização do estudo.

e. *PROMOVER ESTUDO TÉCNICO-ECONÓMICO PARA CONTROLAR CONSUMO DE ELETRICIDADE, ÁGUA E GÁS NA COZINHA E REDUZIR CUSTOS DE FUNCIONAMENTO*

Não foi possível promover a realização deste estudo.

f. PREPARAR E APRESENTAR CANDIDATURAS A PROGRAMAS DE FINANCIAMENTO

Foi submetida uma candidatura ao PRR Programa Mobilidade Verde para obter apoio financeiro de 40 000 € na aquisição de 1 viatura 100 % elétrica de passageiros de 9 lugares, transformada para transporte de utentes do Centro de Dia com mobilidade condicionada, com orçamento à data de 2024 de 59 873,48 €. Com a aquisição desta viatura, a Instituição contribuirá para a redução de custos de mobilidade estimada em 10 € por 100 Km percorridos, a redução de custos de manutenção e reduzir a emissão de 1200 kg de CO2 / ano com efeitos na prevenção de alterações climáticas. Entretanto a Instituição foi notificada da aprovação desta candidatura, aguardando a transferência da verba para a conta bancária da Instituição, para adjudicar a compra.

Com a receção deste veículo, a frota automóvel da Instituição será constituída por 5 viaturas: 1 das quais a gasóleo com 15 anos de idade.

Segundo o Relatório do Estado do Ambiente de 2024, a idade média dos automóveis ligeiros de passageiros em Portugal em 2022 aumentou para 14,1 anos, sendo dos países da União Europeia com o parque automóvel mais envelhecido. O relatório contabiliza 7,2 milhões de veículos de passageiros e de mercadorias em circulação, dos quais 5,8 milhões correspondem a automóveis ligeiros de passageiros. Entre os ligeiros de passageiros, apesar do aumento do número de veículos elétricos, predominam os veículos a gasóleo (56%) e a gasolina (39%). O setor transportes é responsável por 78 % do consumo final de produtos petrolíferos em Portugal e um dos principais emissores de gases com efeito de estufa. Os Transportes são a fonte de emissão mais importante, representando 30,3 do total das emissões nacionais. Esta realidade não está alinhada com as metas de sustentabilidade e redução de emissões a que Portugal se propôs.

O relatório do estado do ambiente realça a urgência de implementar políticas mais sustentáveis, que promovam a descarbonização do setor dos transportes. Porém, o comércio automóvel, não obstante a indústria produzir cada vez mais veículos eletrificados, com pretextos diversos, não só não reduz os preços como seria normal, como tem aumentado exorbitantemente os seus custos de venda. Por outro lado, os governos têm sido tímidos em promover incentivos adequados ao abate para viaturas em "final de vida". Compreende-se que os recursos são limitados, e estão sujeitos a prioridades na sua aplicação. Mas com frequência são difíceis de compreender quais os interesses e necessidades que os critérios e requisitos de apoio estabelecidos visam satisfazer.

g. MONITORIZAR A COBRANÇA DAS RECEITAS E ASSEGURAR A LIQUIDAÇÃO DOS VALORES DEVIDOS

Foram realizadas ações para o cumprimento dos objetivos fixados em ***IMP07.PG01 Plano de Organização das Respostas Sociais*** do Plano de Atividades e Orçamento 2024.

PROVENIÊNCIA DAS RECEITAS, MONITORIZAÇÃO DA SUA COBRANÇA E ATUALIZAÇÃO DE PREÇÁRIOS, CUSTOS E ENCARGOS

- **Conta 72** - **Prestação de serviços** (comparticipação familiar mensal e despesas extras dos utentes com Acordo de Cooperação; mensalidades e despesas extras dos utentes não abrangidos por Acordo).
- **Conta 75** - **Subsídios, doações e legados à exploração** (comparticipação mensal normal, complementar e adicional da Segurança Social dos utentes ERPI, Centro de Dia e SAD com Acordo; diferença entre o somatório das comparticipações dos utentes ERPI com vaga preenchida pela Segurança Social, e o valor de referência estabelecido no Compromisso de Cooperação).
- **Conta 78** - **Outros rendimentos e ganhos** (donativos; reembolsos do Estado de 50 % do IVA com fornecimento de refeições e de 50 % do IVA com investimentos realizados no Polo; consignação de IRS por cooperadores e outros).
- **Conta 79** - **Juros, dividendos e outros rendimentos similares**.

MONITORIZAR COBRANÇAS DAS COMPARTICIPAÇÕES DA SEGURANÇA SOCIAL E RESULTADOS DE GESTÃO DOS ACORDOS DE COOPERAÇÃO

Verificamos que o Acordo de Cooperação com os 11 utentes ERPI cuja vaga é preenchida pela Segurança Social gerou em 2024 um saldo negativo, o que acontece desde o início de atividade do Polo em 02 dezembro 2009. Em 2024 atingiu 46 200 € (o custo real foi 1 669 € e o somatório médio das comparticipações do cliente e Segurança Social 1319 €). No Centro de Dia houve o resultado positivo de 49 800 €. E no SAD o resultado positivo de 10 560 €.

ATUALIZAR OS PREÇÁRIOS DE MENSALIDADES E COMPARTICIPAÇÕES DOS UTENTES

Atualizaram-se os preçários com base nos custos registados no ano, tendo em conta a inflação calculada pelo Instituto Nacional de Estatística, conforme Regulamento da Cooperativa e legislação em vigor. Pretende-se proporcionar a prestação de serviços a preços acessíveis que assegurem um equilíbrio entre custos – receitas.

ATUALIZAR CUSTOS COM SUBCONTRATAÇÃO, ENCARGOS COM PESSOAL E OUTROS CUSTOS COM FORNECEDORES

Procedeu-se à atualização do preçário refeições de acordo com os custos orçamentados pela empresa subcontratada, assim como dos custos com a subcontratação de pessoal para substituir trabalhadores em situação de baixa prolongada, e pessoal de enfermagem.

E ainda do Quadro de Pessoal do Polo 2025, em função dos trabalhadores efetivos existentes e os previstos para o ano seguinte e as remunerações base, complementares, diuturnidades e progressão na carreira, conforme contratação coletiva de trabalho e valor do salário mínimo nacional estabelecido ou previsto para 2025.

Outros custos com fornecedores e serviços externos são calculados com base nos valores estimados aquando da preparação do Orçamento do último trimestre do ano em curso, realizada em outubro, cujos valores previstos calculados por subconta são acrescidos da taxa de inflação projetada à data pelo Instituto Nacional de Estatística.

AVALIAR CUSTOS E ENCARGOS

1. ***ANALISAR AUMENTO DE CUSTOS COM RESULTADOS IMEDIATOS E IMPACTO NA SUSTENTABILIDADE DO POLO***

a) CONSUMOS DE ENERGIA ELÉTRICA E FATURAÇÃO EDP

A faturação anual da eletricidade fornecida pela EDP em 2024 atingiu 67 085,89 €, quando no Orçamento 2024 estimou-se 37 000 €. Assim houve um agravamento de 30 085,89 €. Na análise e avaliação das causas deste agravamento, estão identificados os fatores seguintes:

- *Agravamento* por aumento nos consumos, com origens não orçamentadas do abastecimento no Posto do Polo das viaturas 100 % elétricas, entretanto adquiridas, aumento do número médio de 5 utentes em 2024 relativamente a 2023 e quebra da produção do sistema fotovoltaico em cerca de 3500 kwh. Admitindo-se que esteja a verificar-se uma redução de eficiência energética em equipamentos dos sistemas AVAC, cozinha e lavandaria. Para efeitos de controlo nestes centros de custos, incluindo o Posto de Abastecimento de Viaturas, estão a ser solicitados orçamentos para instalação de contadores com a finalidade de monitorizar, analisar e avaliar indicadores de consumo nas respetivas redes, e ponderar soluções para desvios de eficiência.
- *Agravamento* do custo médio das tarifas Energia Ativa imputadas pela EDP.

- Agravamento de 18 584 € da faturação EDP a Redes. De facto, a partir 1 julho a setembro 2023, as Tarifas de Acesso às Redes tiveram um custo médio mensal de 178 €, correspondente a um aumento anual de 2627 €, com IVA incluído. Contudo, em 2024 atingiu 21 211 €, com IVA incluído. Assinalando que à data de junho 2023 a Instituição beneficiava de uma redução média mensal de 604,45 €, incluindo IVA na faturação, devido a dedução das Tarifas de Acesso às Redes.

Considera-se que medidas para minimizar resultados e impactos dos agravamentos provocados por aumentos de Tarifa de Acesso à Rede está associada à iniciativa do movimento associativo das IPSS a nível regional e nacional.

2. *REDUZIR CUSTOS COM 20 % DOS FORNECEDORES QUE CONTRIBUEM PARA 80 % DOS CUSTOS ANUAIS*

a. *RENEGOCIAR CONTRATOS COM EMPRESAS FORNECEDORAS DE SERVIÇOS*

Decorreram negociações com 8 empresas fornecedoras de refeições e empresas de trabalho temporário com a finalidade de mitigar os agravamentos de custos.

3. RELATÓRIO DAS CONTAS DO EXERCÍCIO 2024

O resultado líquido obtido em 2024 atingiu 129 944,46 € positivos.

3.1 APLICAÇÃO DOS RESULTADOS

1. Reserva Legal: esta Reserva está dotada do montante correspondente ao Capital Social. Assim, o CA submete a aprovação da AG que a aplicação de 5 % no valor arredondado de 6 497,22 € reverta para a Conta Solidariedade.
2. Reserva para Educação Cooperativa: 1 299 ,44 €, 1 % do resultado líquido, conforme Código Cooperativo.
3. Reembolso de Entrada Pecuniária requerida por um cooperador, no valor de 15 000€.
4. Cobertura de investimentos de substituição e desenvolvimento a realizar em 2025 do remanescente do valor do resultado líquido (129 944,46€), após dedução do somatório das aplicações acima descritas (22 796,66 €), no montante de ***107 147,8€***.

3.1 ANEXOS CONTABILÍSTICOS PARA ANÁLISE E AVALIAÇÃO DO EXERCÍCIO 2024

1. Anexo ao Balanço e à Demonstração de Resultados;
2. Balancete Geral;
3. Balancete Analítico das Valências;
4. Balanço;
5. Demonstração de Resultados por Naturezas;
6. Resultado Mensal de Proveitos e Custos;
7. Resultado Mensal Detalhado;
8. Parecer do Conselho Fiscal;
9. Ata nº 70 da Assembleia Geral, realizada em 23 de novembro de 2024.