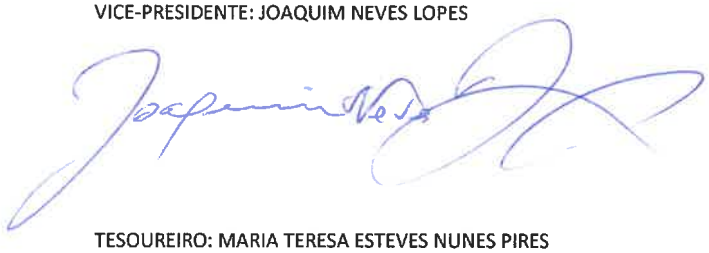
APROVADO EM REUNIÃO DE CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DE 28-02-2024

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

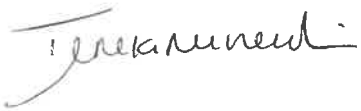
PRESIDENTE: DEOLINDA CARVALHO MACHADO



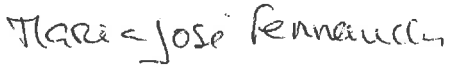
VICE-PRESIDENTE: JOAQUIM NEVES LOPES



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 DE ADMINISTRAÇÃO DO POLO COMUNITÁRIO
1.1 GESTÃO DA COOPERATIVA E ADMINISTRAÇÃO DO POLO COMUNITÁRIO
1.2 CONTA ESPECÍFICA E REEMBOLSO DA ENTRADA PECUNIÁRIA (EP) REQUERIDA
1.3 CONTA SOLIDARIEDADE
1.4 REGULARIZAÇÃO DA CONTA 51 FUNDOS (CAPITAL SOCIAL) E DA SUBCONTA 551 RESERVA LEGAL
1.5 DONATIVOS ATRIBUÍDOS E QUE A INSTITUIÇÃO AGRADECEU
a. DONATIVOS À INSTITUIÇÃO DE ENTIDADES PRIVADAS PARA SUBSTITUIÇÃO DE EQUIPAMENTOS
b. DONATIVOS DE COOPERADORES OU FAMILIARES PARA FUNCIONAMENTO DE ATIVIDADES DO POLO
c. FINANCIAMENTO COLABORATIVO (CROWDFUNDING) ATRAVÉS DO REGISTO EM PLATAFORMA ELETRÓNICA *ONLINE*
1.6 FINANCIAMENTOS OBTIDOS POR CANDIDATURAS A PROGRAMAS DE ENTIDADES PÚBLICAS E PRIVADAS
1.7 LIVRO COMEMORATIVO DOS 25 ANOS DA COOPERATIVA E 15 ANOS DO POLO A EDITAR EM 2024

2. RELATÓRIO DE GESTÃO DO POLO COMUNITÁRIO
2.1 ASSEGURAR A MELHORIA CONTÍNUA DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE APOIO SOCIAL E CUIDADOS DE SAÚDE
1) OTIMIZAR A TAXA DE OCUPAÇÃO DA CAPACIDADE DE CADA RESPOSTA SOCIAL DO POLO COMUNITÁRIO
2) SATISFAZER COM SUSTENTABILIDADE NECESSIDADES DE APOIO SOCIAL E CUIDADOS DE SAÚDE DOS CLIENTES
3) GERIR OS SERVIÇOS DO POLO E AS RESPOSTAS SOCIAIS CUMPRINDO AS NORMAS LEGAIS E AS DECISÕES DO CA
4) PROMOVER O VOLUNTARIADO COMO CIDADANIA ATIVA TRANSFORMADORA DA REALIDADE
5) MELHORAR CONDIÇÕES DE VIDA E TRABALHO, O RECONHECIMENTO E A VALORIZAÇÃO PESSOAL DOS TRABALHADORES
2.2 MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS COM RESPONSABILIDADE SOCIAL, ECONÓMICA E AMBIENTAL
1) GERIR COM TRANSPARÊNCIA COMO INDICADOR DE SUSTENTABILIDADE ORGANIZACIONAL
a. DIVULGAR INFORMAÇÃO E PRESTAR CONTAS CONFORME LEGISLAÇÃO E DIREITO DE ACESSO E PROTEÇÃO DE DADOS
b. PROMOVER O DIÁLOGO NA PROCURA DE SOLUÇÕES CONJUNTAS
c. INTEGRAR O POLO NA COMUNIDADE E FOMENTAR A PROXIMIDADE DAS PARTES INTERESSADAS
2) GERIR COM RESPONSABILIDADE SOCIAL SATISFAZENDO NECESSIDADES DE CLIENTES, TRABALHADORES E PARCEIROS
a. DIVULGAR INFORMAÇÃO E PRESTAR CONTAS CONFORME LEGISLAÇÃO E DIREITO DE ACESSO E PROTEÇÃO DE DADOS
b. CUMPRIR OS NORMATIVOS SOBRE A IGUALDADE VISANDO A CONSTRUÇÃO DE UMA SOCIEDADE JUSTA E FRATERNA
c. MANTER MUITO ELEVADO O GRAU DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES (≥80% ≤100%)
d. MANTER MUITO ELEVADO O GRAU DE SATISFAÇÃO DOS TRABALHADORES (≥80% ≤100%)
e. MANTER MUITO ELEVADO O GRAU DE SATISFAÇÃO DOS FORNECEDORES E PARCEIROS (≥80% ≤100%)
3) ADOTAR MEDIDAS DE RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
a. MANTER A QAI - QUALIDADE DO AR INTERIOR E O CONFORTO TÉRMICO NO POLO
b. PROCEDER À RECOLHA E TRATAMENTO DE RESÍDUOS
c. PROMOVER A SUSTENTABILIDADE DOS RECURSOS NATURAIS E A EFICIÊNCIA ENERGÉTICA E HÍDRICA DO POLO
2.3 SALVAGUARDAR A SEGURANÇA E COMBATE A INCÊNDIOS PARA PROPORCIONAR CONFORTO
2.4 ASSEGURAR CONDIÇÕES DE SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE NO TRABALHO (SHST) NO POLO
1) ATIVIDADES INTERNAS DE SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE NO TRABALHO
a. CONSULTA E INFORMAÇÃO AOS TRABALHADORES
2) ATIVIDADES EXTERNAS DE SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE NO TRABALHO
a. AUDITORIA EXTERNA ANUAL ÀS CONDIÇÕES DE SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE NO TRABALHO (SHST)
b. MEDICINA NO TRABALHO: EXAMES CLÍNICOS ANUAIS
2.5 DESENVOLVER CONHECIMENTOS E COMPETÊNCIAS DOS TRABALHADORES ATRAVÉS DE FORMAÇÃO
2.6 ASSEGURAR A MANUTENÇÃO DO EDIFÍCIO, INSTALAÇÕES TÉCNICAS, SISTEMAS E EQUIPAMENTOS
2.7 INVESTIR NA SUSTENTABILIDADE COM RESPONSABILIDADE SOCIAL, ECONÓMICA E AMBIENTAL
1) SUBCONTRATAR FORNECIMENTO DE REFEIÇÕES: GARANTIR O REGULAR FORNECIMENTO DE REFEIÇÕES EM 2024
2) *PRODUZIR ENERGIA FOTOVOLTAICA PARA AUTOCONSUMO - INVESTIMENTO REALIZADO EM 2022*
3) *AUMENTAR A CAPACIDADE DA ERPI DE 50 PARA 58 RESIDENTES VISANDO RESPONDER A PEDIDOS DE ADMISSÃO E MELHORAR A SUSTENTABILIDADE DO POLO E OBTER A ADENDA AO ACORDO DE COOPERAÇÃO*
4) *ADQUIRIR VIATURA MERCADORIAS ELÉTRICA PARA 2 PESSOAS, COM APOIO DE 25 000 € DO PRR EM 2022*
5) *PLANO DE INVESTIMENTO 2023*
a. MELHORAR O DESEMPENHO ENERGÉTICO E AMBIENTAL DO POLO ATRAVÉS DA PRODUÇÃO DE ENERGIA FOTOVOLTAICA
b. SUBSTITUIR PROGRESSIVAMENTE AS RESTANTES 3 CARRINHAS A GASÓLEO POR VIATURAS ELÉTRICAS, VISANDO MODERNIZAR A FROTA, REDUZIR CUSTOS E MELHORAR O DESEMPENHO AMBIENTAL DO POLO
c. PROMOVER O ESTUDO PARA MELHORAR A EFICIÊNCIA ENERGÉTICA DOS SISTEMAS DE AQS - ÁGUAS QUENTES SANITÁRIAS, AVAC - AQUECIMENTO, VENTILAÇÃO E AR CONDICIONADO E GTC - GESTÃO TÉCNICA CENTRALIZADA
d. PROMOVER AUDITORIA HÍDRICA E SUBSTITUIR DISPOSITIVOS POR OUTROS MAIS EFICIENTES
e. PROMOVER O ESTUDO TÉCNICO-ECONÓMICO PARA CONTROLAR CONSUMO DE ELETRICIDADE, ÁGUA E GÁS NA COZINHA
2.8 MONITORIZAR E CONTROLAR A COBRANÇA DAS RECEITAS E A ADEQUAÇÃO DOS CUSTOS
1) COBRAR AS MENSALIDADES E COMPARTICIPAÇÕES DEVIDAS: PROVENIÊNCIA DAS RECEITAS
2) MONITORIZAR E CONTROLAR OS RESULTADOS DE GESTÃO DOS ACORDOS DE COOPERAÇÃO COM A SEGURANÇA SOCIAL
3) ATUALIZAR AS MENSALIDADES E COMPARTICIPAÇÕES DOS CLIENTES TENDO EM CONTA A QUALIDADE DOS SERVIÇOS. A INFLAÇÃO, O REGULAMENTO DA COOPERATIVA E A LEGISLAÇÃO EM VIGOR EMITIDA PELA SEGURANÇA SOCIAL
4) REDUZIR CUSTOS COM 20 % DOS FORNECEDORES QUE CONTRIBUAM PARA 80 % DOS CUSTOS ANUAIS
a. RENEGOCIAÇÃO DE CONTRATOS COM EMPRESAS FORNECEDORAS DE SERVIÇOS
b. RECLAMAÇÕES COM RESULTADOS ECONÓMICOS QUE AFETEM O REEMBOLSO DE INVESTIMENTOS REALIZADOS

3. RELATÓRIO DAS CONTAS DO EXERCÍCIO
3.1 APLICAÇÃO DOS RESULTADOS
3.2 ANEXOS CONTABILÍSTICOS PARA ANÁLISE E AVALIAÇÃO DAS CONTAS DO EXERCÍCIO 2023

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

De acordo com o Regulamento da Cooperativa, o Conselho de Administração (CA) submete o presente Relatório a parecer do Conselho Fiscal e a aprovação da Assembleia-geral (AG) de 16 de março 2024.

1.1 GESTÃO DA COOPERATIVA E ADMINISTRAÇÃO DO POLO COMUNITÁRIO

O CA prosseguiu o cumprimento dos objetivos do seu Programa de Ação 2022-2025, visando prestar serviços de qualidade excelente com sustentabilidade organizacional, social, económica e ambiental.

Para defesa dos interesses da Cooperativa no reforço da sustentabilidade do Polo e da unidade na ação do movimento associativo das IPSS, a Instituição fez-se representar através do CA nas Assembleias-gerais da UDIPSS Lisboa - União Distrital das Instituições Particulares de Solidariedade Social Lisboa realizada em 18 novembro e da CNIS – Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade realizada em 25 novembro.

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

Esta Conta dotada de 60 000 € foi movimentada para reembolso de 15 000 € da EP requeridos por Henrique Leal, Isidro Leal e Lucília Leal.

O reembolso das EP de Isidro Leal e Lucília Leal teve por objetivo assegurar o pagamento das suas mensalidades de residentes na ERPI do Polo, como estabelecido no Regulamento da Cooperativa. O remanescente do valor da EP de Isidro Leal e Lucília Leal como meio de pagamento em 31 dezembro 2023 tinha o montante de 2.925,21 € e 708,37 € respetivamente, conforme subconta 255.

Em 31 dezembro 2023 existiam 21 titulares de EP correspondente a uma subscrição de 315 000 €. Considerando os resultados líquidos do exercício 2023 e a sua aplicação conforme descrito no final deste Relatório, o CA propõe que esta assembleia-geral autorize que o valor excedente não aplicado de 15 000 € seja transferido para *eventual pedido de reembolso de EP.*

1.3 CONTA SOLIDARIEDADE

A Conta não foi movimentada e dispunha de um saldo de 30 000 € em 31 de dezembro 2023.

1.4 REGULARIZAÇÃO DA CONTA 51 FUNDOS (CAPITAL SOCIAL) E DA SUBCONTA 551 RESERVA LEGAL

Efetuou-se o reembolso do capital social aos herdeiros dos cooperadores falecidos Francisco Monteiro, Regina Líbano Santos e Isabel Cariano. Falta regularizar o capital social da cooperadora falecida Catarina Santana. O capital social da Cooperativa passou a ser 32 800 €.

De acordo com o Código Cooperativo não é obrigatório que a Reserva Legal exceda o capital social que em 31 de dezembro 2023 era 40 248,99 €. Assim, o CA propõe que esta Assembleia-geral aprove a transferência do remanescente desta Conta no valor de 7 448,99 € para a Conta Solidariedade.

1.5 DONATIVOS ATRIBUÍDOS E QUE A INSTITUIÇÃO AGRADECEU

a. DONATIVOS À INSTITUIÇÃO DE ENTIDADES PRIVADAS PARA SUBSTITUIÇÃO DE EQUIPAMENTOS

A Century 21 Nações doou o equipamento para substituição do degradado mobiliário de jardim. O espaço torna-se desta forma mais agradável, acolhedor e revigorante para todos os que dele usufruem.

A Schneider Portugal ofereceu um novo hardware do sistema de GTC - Gestão Técnica Centralizada. A eletrificação foi realizada pela Domótica como donativo no valor de 2 460 €.

b. DONATIVOS DE COOPERADORES OU FAMILIARES PARA FUNCIONAMENTO DE ATIVIDADES DO POLO

Foram obtidos donativos no montante de 3 335,62 €. A herdeira de Isabel Cariano doou 250 €, os herdeiros de Francisco Monteiro 500 € e as responsáveis legais de Regina Líbano Santos 2 585,62 € (2 085,62 € de créditos pendentes de Regina Líbano e 500 € de reembolso do valor do seu capital social).

c. FINANCIAMENTO COLABORATIVO (CROWDFUNDING) ATRAVÉS DO REGISTO EM PLATAFORMA ELETRÓNICA *ONLINE*

Do ***Programa Giving Tuesday*** a Instituição obteve donativos de 2 625 € para financiamento de aquisição de viatura de transporte de passageiros 9 lugares transformada para Centro de Dia, 100 % elétrica.

1.6 FINANCIAMENTOS OBTIDOS POR CANDIDATURAS A PROGRAMAS DE ENTIDADES PÚBLICAS E PRIVADAS

Destacamos as seguintes candidaturas que proporcionaram à Instituição obter os apoios descritos:

- **REGULAMENTO MUNICIPAL DE APOIO ÀS INSTITUIÇÕES SOCIAS:** A Câmara de Loures atribuiu-nos 12 735 €.
- **CASES PROGRAMA DE APOIO ÀS COOPERATIVAS MEDIDA 2:** A CASES atribuiu-nos o apoio de 3 711,98 €.
- **PRÉMIO BPI FUNDAÇÃO "LA CAIXA" SENIORES 2023:** por aprovação do Projeto TRAPI - Transporte Personalizado para Idosos foi atribuído à Instituição o apoio financeiro de 44 250 € (15 000 € para afetar nos encargos com o recrutamento de 1 ajudante de ação direta a termo com duração de 1 ano e 29 250 € para aquisição de uma viatura de 5 lugares + 1 lugar em cadeira de rodas, 100 % elétrica).
  Este projeto, a iniciar em 25 janeiro 2024, tem por objetivo criar um serviço de apoio a pessoas idosas no acesso a serviços básicos e de saúde, residentes na União de Freguesias de Santa Iria de Azóia, São João da Talha e Bobadela. Foi concebido de acordo com dois critérios: coerência e consistência.
  Como suporte para analisar o critério de coerência foram ponderadas a adequação, pertinência, eficácia e eficiência dos objetivos, atividades e tarefas a realizar tendo em conta o Diagnóstico Social do Concelho de Loures 2019 e o Plano de Desenvolvimento Social e de Saúde do Concelho de Loures 2021 – 2025. Nestes dois documentos estão identificadas, respetivamente, situações de envelhecimento da população, associadas a carências económicas e isolamento social, que impedem ou dificultam o acesso a serviços essenciais de saúde e de recursos básicos de qualidade de vida, e estabelecidas estratégias e medidas a tomar que contribuam para responder a necessidades de apoio de pessoas idosas em situação precária.
  Para analisar o critério consistência ou sustentabilidade do serviço após a final deste projeto-piloto, foram ponderados os resultados imediatos, assim como a oportunidade e urgência de sensibilizar e mobilizar entidades públicas e privadas como parceiros, de modo a assegurar as condições do seu financiamento futuro, tendo em conta os custos-benefícios dos serviços prestados.

1.7 LIVRO COMEMORATIVO DOS 25 ANOS DA COOPERATIVA E 15 ANOS DO POLO A EDITAR EM 2024

Está em curso a recolha de informação de cooperadores que participaram na constituição da Cooperativa em 4 dezembro 1999 e na construção do Polo inaugurado em 21 novembro 2009. E obter narrativas sobre o que tem sido realizado para assegurar a gestão da Cooperativa e administração e gestão do Polo. O grupo de trabalho é formado por Deolinda Machado, Teresa Fonseca, Marisa Leitão, Carlos Milharadas, Avelino Pinto e José Pires.

2. RELATÓRIO DE GESTÃO DO POLO COMUNITÁRIO

2.1 ASSEGURAR A MELHORIA CONTÍNUA DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE APOIO SOCIAL E CUIDADOS DE SAÚDE

1) OTIMIZAR A TAXA DE OCUPAÇÃO DA CAPACIDADE DE CADA RESPOSTA SOCIAL DO POLO COMUNITÁRIO

RESPOSTAS SOCIAIS	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
ERPI: 44 ATÉ 04/2016; 46 APÓS 05/2016; 50 APÓS 07/2019; 55 APÓS 04/2022;	27	35	38	41	43	45	46	46	47	48	49	49	52	56	
CENTRO DIA:	5	10	16	22	25	22	24	22	25	26	20	11	16	22	
SAD:	15	33	39	40	42	41	41	44	41	42	42	40	38	41	
TOTAL	47	78	93	103	110	108	111	112	113	116	111	100	106	119	

Da ocupação ainda não validada pela Segurança Social de 56 clientes em ERPI, 16 estão abrangidos por Acordo de Cooperação com a Segurança Social (11 por indicação da Segurança Social, sujeita a avaliação conjunta das situações de acolhimento de complexidade acrescida. Os outros 5 são admitidos pela Instituição). O Centro de Dia tem uma capacidade de 25 clientes, ocupada por pessoas abrangidas por Acordo de Cooperação. No SAD existe uma capacidade aprovada para 60 clientes, 40 dos quais abrangidos por Acordo de Cooperação.

2) SATISFAZER COM SUSTENTABILIDADE NECESSIDADES DE APOIO SOCIAL E CUIDADOS DE SAÚDE DOS CLIENTES

Na ERPI prestam-se serviços conforme diagnóstico de necessidades realizado na admissão e do PIC – Plano Individual do Cliente, semestralmente atualizado, de acordo com a Avaliação Funcional do Cliente. Foi alargado o número de horas diárias de cobertura de cuidados de enfermagem. Os serviços incluem alimentação respeitando a prescrição médica, higiene pessoal, tratamento de roupa, higiene dos espaços, atividades de animação sociocultural e de reabilitação psicomotora, contribuindo para um clima saudável de relacionamento e de estimulação de capacidades físicas e psíquicas dos clientes.

A prestação de serviços inclui ainda o apoio de clientes nas atividades da vida diária quando necessário (alimentação, locomoção, cuidados de higiene pessoal, vestir e despir, e toma de medicação prescrita), cuidados de enfermagem e médico de clínica geral. E o acesso a cuidados de saúde ambulatório ou hospitalar. A ERPI proporcionou ainda o relacionamento com a comunidade mediante a realização de eventos integrados no Plano de Animação Sociocultural. Disponibilizou serviços de estimulação multissensorial, fisioterapia, cuidados de imagem e consulta de neurologia (extra mensalidades). E assistência religiosa, quando solicitada.

No Centro de Dia prestaram-se serviços de apoio social de 2ª feira a 6ª feira das 09h00 às 17h00 (exceto feriados), conforme o PIC semestralmente atualizado. Foram fornecidos almoços e lanches respeitando as prescrições médicas, cuidados de higiene pessoal, tratamento de roupas e realizadas atividades de convívio, integradas no Plano de Atividades de Animação Sociocultural do Polo. Prestaram-se ainda serviços de transporte dos utentes, cuidados de saúde e serviços de reabilitação psicomotora. *O Relatório de Atividades de Animação Sociocultural 2023 pode ser solicitado e enviado por email para interessados.*

No SAD proporcionamos serviços de 2ª a 6ª feira das 08h20 às 17h30 (exceto feriados) de acordo com o PIC semestralmente atualizado. O SAD reúne recursos para prestar pelo menos quatro dos seguintes cuidados e 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.

Na promoção da excelência de qualidade dos serviços são valorizadas a intervenção multidisciplinar intrainstitucional visando satisfazer necessidades diversas dos clientes, e a intervenção interinstitucional promovendo a articulação com a Segurança Social, Delegação de Saúde, Rede Social Local, Câmara de Loures, União de Freguesias de Santa Iria de Azóia, S. João da Talha e Bobadela e Bombeiros de Sacavém. E a formação profissional e satisfação dos trabalhadores de modo a estimular a sua motivação no desempenho de um trabalho duro: físico, psicológico e de difícil conciliação da vida familiar e laboral no caso da ERPI.

3) GERIR OS SERVIÇOS DO POLO E AS RESPOSTAS SOCIAIS CUMPRINDO AS NORMAS LEGAIS E AS DECISÕES DO CA

A diretora técnica prosseguiu na direção das Respostas Sociais, coordenação da ERPI e direção dos serviços do Polo. A assistente social manteve a coordenação técnica do Centro de Dia e SAD. A equipa técnica foi também constituída por uma técnica superior de animação sociocultural e uma técnica superior de reabilitação psicomotora a tempo completo. Foi subcontratada uma equipa de enfermeiras de 2ª a domingo a tempo parcial e teve continuidade o serviço presencial do médico de clinica geral 3 horas semanais e assistência através de tecnologias de informação e comunicação quando necessária. A equipa técnica contou ainda com uma fisioterapeuta em regime de prestação de serviços. O apoio social e administrativo foi assegurado respetivamente por 36 ajudantes de ação direta e 2 escriturárias, e as limpezas e tratamento de roupa por 6 trabalhadores auxiliares (serviços gerais). O serviço de refeições foi subcontratado.

A estrutura organizativa do Polo está concebida de acordo com a complexidade das funções, beneficiando do apoio de grupos de trabalho como suportes da administração da Cooperativa e gestão do Polo, e da convergência de expetativas da Instituição com os trabalhadores.

Está também concebida em função da complementaridade de perfis profissionais e número de trabalhadores afetos ao serviço tendo em conta o número de clientes de cada Resposta Social, visando prestar com sustentabilidade serviços multidisciplinares de apoio social e cuidados de saúde centrados na diversidade de necessidades de cada pessoa idosa. Conforme a especificidade de cada Resposta Social.

É socialmente reconhecido que as realidades culturais, sociais, tecnológicas, económicas, financeiras e políticas estão sujeitas a mudanças com efeitos na complexidade e velocidade de evolução das condições de gestão das instituições. Neste contexto, a necessidade de conjugar de forma contínua e equilibrada a Liderança (*arte de transformar ideias e intenções em resultados positivos imediatos e impactos consistentes no futuro*), as Pessoas (*competências*) e a Inovação (*capacidades*) exige que as *organizações sejam mais flexíveis, mais interdependentes e mais ágeis na tomada de decisão em processos de reorganização, de investimento e de adequação às exigências dos normativos legais e do mercado de fornecedores*.

4) PROMOVER O VOLUNTARIADO COMO CIDADANIA ATIVA TRANSFORMADORA DA REALIDADE

Na Instituição tem sido entendido o voluntariado como uma expressão do exercício da cidadania e participação solidária. Em articulação com a equipa profissionalizada, contribui para a sustentabilidade da prestação de serviços de excelência aos clientes, de acordo com uma estratégia de intervenção.

Neste sentido, a Cooperativa mobilizou a participação de 11 cooperadores *voluntários na* ***área de direção*** que assumiram durante o ano as funções de membros efetivos da Mesa da Assembleia-geral, Conselho de Administração e Conselho Fiscal da Cooperativa de Solidariedade Social Os Amigos de Sempre.

Mobilizou também a participação de 10 cooperadores *voluntários nas* ***áreas da gestão e da comunicação*** que assumiram funções no estudo técnico económico do aumento da produção de energia fotovoltaica para autoconsumo, na manutenção do edifício e equipamentos, na elaboração do Plano de Atividades e Orçamento, na análise de execução do Plano e do Orçamento, na preparação de candidaturas a programas de financiamento, e na elaboração do livro comemorativo dos 25 anos da Cooperativa e 15 anos do Polo.

O Polo dispôs ainda da participação diária, semanal, quinzenal ou pontual de 8 cooperadores e não cooperadores *voluntários na* ***área de execução*** que prestaram serviços diversos (jardinagem, apoio no bar, acompanhamento no ouvir, conversar e passear com clientes, animação através de leituras, jogos, trabalhos manuais e outras atividades de ocupação de tempos livres...).

5) MELHORAR CONDIÇÕES DE VIDA E TRABALHO, O RECONHECIMENTO E A VALORIZAÇÃO PESSOAL DOS TRABALHADORES

Prosseguiu a dignificação do trabalho eliminando a precariedade no emprego, valorizando o diálogo social, promovendo a qualificação dos trabalhadores e cumprindo a legislação laboral.

A relação laboral típica é o contrato de trabalho sem termo. Existe a prática de diálogo social com os trabalhadores e sindicatos na procura de soluções conjuntas visando a satisfação dos clientes e trabalhadores. As relações laborais regulam-se pelo contrato coletivo de trabalho. É realizada a consulta e informação dos trabalhadores sobre melhoria das condições de trabalho, proporcionando eliminar situações não conformes e adequar a composição das equipas de trabalho de modo a reduzir sobrecargas de esforço.

Realiza-se a Avaliação de Desempenho. E o Plano de Formação contém ações que promovam conhecimentos e competências pessoais, sociais e profissionais.

Os trabalhadores em situação de baixa igual ou superior a 30 dias são substituídos no seu impedimento, de modo a manter o número de trabalhadores nas equipas que prestam serviços aos clientes.

2.2 MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS COM RESPONSABILIDADE SOCIAL, ECONÓMICA E AMBIENTAL

1) GERIR COM TRANSPARÊNCIA COMO INDICADOR DE SUSTENTABILIDADE ORGANIZACIONAL

Na administração e gestão da Instituição, a transparência assenta em critérios de divulgação de informação e prestação de contas, de diálogo e de proximidade, para efeitos de escrutínio sobre as atividades do CA da Cooperativa e Direção do Polo pelas partes interessadas no funcionamento da Instituição (clientes, responsáveis legais, familiares, trabalhadores, fornecedores, cooperadores, entidades públicas e privadas).

a. DIVULGAR INFORMAÇÃO E PRESTAR CONTAS CONFORME LEGISLAÇÃO E DIREITO DE ACESSO E PROTEÇÃO DE DADOS

A transparência pode ser avaliada através de, nomeadamente: Relatório de Gestão e das Contas do Exercício 2022 e Plano de Atividades e Orçamento 2023 aprovados em assembleias-gerais de cooperadores, e os Relatórios de Acompanhamento Técnico à ERPI, Centro de Dia e SAD pela Segurança Social.

Pretende-se que os documentos sejam elaborados com clareza e objetividade da exposição dos objetivos e das motivações da administração da Cooperativa e da gestão do Polo, essenciais para a fundamentação das decisões, assim como dos resultados obtidos, e a sua compreensão pelas partes interessadas.

As contas são feitas pelo gabinete de contabilidade e validadas por técnico oficial de contas. A diretora do Polo prepara o Relatório de Gestão e das Contas do Exercício em reuniões presenciais, telefone e email. O CA aprova o documento, submete-o a parecer do Conselho Fiscal, envio por email para os cooperadores, aprovação da Assembleia-geral, e assegura o seu encaminhamento para o Instituto de Segurança Social e a CASES – Cooperativa António Sérgio para a Economia Social por email, com publicação no site da Instituição.

Os documentos elaborados e emitidos pela Instituição, ou recebidos de entidades públicas e privadas, podem ser consultados pelas partes interessadas de acordo com a legislação de proteção de dados.

b. PROMOVER O DIÁLOGO NA PROCURA DE SOLUÇÕES CONJUNTAS:

- **Comunicar os objetivos da instituição e promover valores participativos e inclusivos**

Efetuou-se a reunião anual com familiares, representantes legais e clientes para apreciação dos serviços prestados e recolha de sugestões de melhoria contínua. Realizaram-se reuniões mensais de coordenação com os trabalhadores e semanais da equipa técnica para diagnóstico de dificuldades e de medidas a tomar para melhorar a satisfação dos clientes e trabalhadores. Existe ainda a prática informal de reflexão e troca de ideias entre trabalhadores na análise de incidentes na prestação de apoios e cuidados a clientes, ou de abordagem de assuntos relacionados com o planeamento, organização e controlo do trabalho que realizam.

Estas reuniões e os processos de avaliação de satisfação constituem uma das estratégias de comunicação interna para alinhar expectativas e definir o que é esperado pela Instituição, trabalhadores e clientes.

Estes métodos de trabalho e de liderança facilitam o diálogo e a proximidade das partes interessadas no funcionamento do Polo. Assim como favorecem a identificação e resolução de problemas, a partilha de conhecimentos e sentimentos de pertença que contribuem para reforçar a cultura organizacional participativa, melhorar o ambiente organizacional e proporcionar o desenvolvimento de competências.

c. INTEGRAR O POLO NA COMUNIDADE E FOMENTAR A PROXIMIDADE DAS PARTES INTERESSADAS

- **Otimizar a comunicação, informação e imagem da marca da Instituição**

Deu-se continuidade à edição trimestral da Newsletter divulgando atividades da Cooperativa e do Polo. Manteve-se e foi atualizado o site da Instituição. Efetuou-se a emissão de emails para familiares e demais partes interessadas no funcionamento do Polo sobre situações anómalas ocorridas.

- **Participar em eventos organizados por instituições locais e promovidas por entidades públicas**
- **Organizar eventos socioculturais envolvendo familiares e responsáveis legais dos clientes**
- **Abertura das instalações para visitas aos residentes e pessoas interessadas nas atividades do Polo**.

2) GERIR COM RESPONSABILIDADE SOCIAL SATISFAZENDO NECESSIDADES DE CLIENTES, TRABALHADORES E PARCEIROS

A Instituição cumpre os normativos sobre a igualdade. Efetuou-se a avaliação funcional semestral dos clientes e realizaram-se inquéritos de satisfação dos clientes, trabalhadores, fornecedores e parceiros. Deu-se continuidade ao diálogo social visando melhorar a cultura e ambiente organizacional facilitadores do desenvolvimento dos trabalhadores e da relação com clientes e familiares ou representantes legais, promovendo a sua integração através de visitas, acompanhamento e avaliação das atividades do Polo.

a. CUMPRIR OS NORMATIVOS SOBRE A IGUALDADE VISANDO A CONSTRUÇÃO DE UMA SOCIEDADE JUSTA E FRATERNA

Prosseguiram os propósitos de promover a igualdade entre mulheres e homens; a igualdade de oportunidades no recrutamento de trabalhadores sem segregação sexual das profissões, promovendo a igualdade salarial e a conciliação possível da vida profissional, familiar e pessoal; a não discriminação em razão da orientação sexual, da identidade de género e características sexuais.

b. PREVENIR O DESENVOLVIMENTO DE DOENÇAS E REABILITAR FUNÇÕES FISÍCAS E COGNITIVAS

Verifica-se o aumento do número de clientes com multiplicidade de doenças e de medicação, défices funcionais, demências e fragilidades. A progressividade de doenças crónicas e degenerativas é uma realidade a quem prestamos serviços. Em ERPI, garantimos uma equipa técnica multidisciplinar que contribui para prevenir doenças e reabilitar funções (assistente social, técnica superior de reabilitação psicomotora, técnica superior de animação sociocultural, fisioterapeuta, enfermagem, médico de clinica geral).

c. MANTER MUITO ELEVADO O GRAU DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES (≥80% ≤100%)

Da análise e avaliação anual dos questionários verifica-se que 100 % dos clientes ERPI, Centro de Dia e do SAD recomendaria a admissão na Instituição aos seus amigos. A diretora técnica apreciou avaliações que mereceram insatisfação, visando dar resposta a necessidades não satisfeitas.

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

Considerando a organização do trabalho, as condições em que o realizam e as relações interpessoais, o grau de satisfação expresso foi 100 %. A diretora técnica apreciou as avaliações insatisfatórias de modo a promover melhorias. Um dos desafios é a diversidade geracional dos trabalhadores do Polo com perspetivas de carreira e desempenho de funções muito distintas. Esta diversidade provoca desafios e oportunidades que influenciam a adequação de métodos de trabalho e processos de liderança que favoreçam a convergência das expetativas da instituição com as diferentes necessidades e expetativas dos trabalhadores.

e. MANTER MUITO ELEVADO O GRAU DE SATISFAÇÃO DOS FORNECEDORES E PARCEIROS (≥80% ≤100%)

Da análise e avaliação anual dos questionários verifica-se que 100 % de fornecedores e parceiros manifestaram satisfação nas relações interinstitucionais, tendo sido apreciadas avaliações parcelares de insatisfação pela diretora de serviços, visando ponderar medidas mais adequadas.

3) ADOTAR MEDIDAS DE RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

a. MANTER A QAI - QUALIDADE DO AR INTERIOR E O CONFORTO TÉRMICO NO POLO

Realizou-se a auditoria anual à QAI de modo a garantir a adequada ventilação dos espaços, identificar fontes de contaminação e controlar os parâmetros térmicos nas instalações. A auditoria visa prevenir doenças provocadas por deficientes condições ambientais, preservando a saúde dos ocupantes.

O Relatório desta auditoria concluiu que o Polo "*adota procedimentos de planos de ação eficazes, possuindo uma qualidade do ar interior aceitável, evidenciando apenas alguns pontos menos positivos referentes a alguns poluentes específicos. Os Compostos Orgânicos Voláteis são, de forma continuada, um problema recorrente de ambientes interiores. Sendo um poluente proveniente da utilização de produtos de limpeza e produtos de higiene pessoal torna-se difícil a sua remoção/eliminação.*

Contudo, com uma adequada ventilação dos espaços é possível garantir uma aceitável qualidade do ar interior. Salienta-se que ao longo das últimas avaliações este parâmetro tem evidenciado melhorias significativas."

Foram tomadas medidas corretivas para prevenir as não conformidades e satisfazer as sugestões e recomendações contidas nas conclusões do Relatório.

b. PROCEDER À RECOLHA E TRATAMENTO DE RESÍDUOS

Deu-se continuidade à recolha e tratamento de gorduras e óleos da cozinha, e recolha, seleção e transporte de resíduos sólidos urbanos, contribuindo no processo de *transição para uma economia circular*.

c. PROMOVER A SUSTENTABILIDADE DOS RECURSOS NATURAIS E A EFICIÊNCIA ENERGÉTICA E HÍDRICA DO POLO

Salientamos a estratégia articulada de ações seguintes para melhorar a eficiência energética e hídrica no Polo, e assim reduzir custos, contribuído para a prevenção ambiental e a sustentabilidade dos recursos:

- Reduzir consumos de água, gás e eletricidade incentivando os clientes, 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);
- Reduzir consumos de água substituindo dispositivos menos eficientes e eliminando ruturas na rede;
- 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 por viaturas elétricas, adaptadas ao transporte de pessoas em cadeira de rodas, e melhorar a gestão dos percursos;
- Reforçar a produção de energia fotovoltaica para autoconsumo.

Recordamos que em anos anteriores realizaram-se investimentos para reduzir o consumo energético na iluminação, substituindo todas as luminárias interiores e exteriores por tecnologia LED e instalado sensores de movimento para iluminação de áreas de baixa utilização/permanência. E que foi também realizado a aplicação de películas de baixa emissividade em envidraçados aumentando a capacidade de isolamento térmico, com a finalidade de reduzir consumo de energia através da redução das perdas de calor dos envidraçados. Incluindo a sensibilização continuada para comportamentos facilitadores de poupanças e de controlo dos parâmetros de climatização do Polo.

Lembramos ainda que o Polo possui Certificado Energético com a Classe Energética C, emitido em 02-12-2019 e válido até 02-12-2027. A Certificação Energética dos Edifícios classifica o desempenho energético dos edifícios. Implementada em 2007, avalia a eficiência energética de um imóvel numa escala de 8 classes, em que A+ é muito eficiente e F é muito pouco eficiente. Fornece informação sobre os impactos dessa classificação no conforto, saúde e consumos energéticos relativos à climatização e águas quentes sanitárias. Através do Certificado Energético emitido por Peritos Qualificados, são também identificadas as medidas necessárias que possibilitarão uma redução do consumo energético do edifício, de forma a otimizar e a reduzir o consumo energético e a aumentar o conforto do mesmo.

2.3 SALVAGUARDAR A SEGURANÇA E COMBATE A INCÊNDIOS PARA PROPORCIONAR CONFORTO

A Diretora de serviços assegura o cumprimento obrigatório das seguintes Medidas de Autoproteção, de acordo com a legislação em vigor:

1. Plano interno de prevenção e de emergência atualizado, elaborado por técnico especializado;
2. Registos de segurança efetuados em suporte digital e atualizados permanentemente;
3. Ações de sensibilização e formação realizadas durante o ano sobre segurança contra incêndios no Polo;
4. Simulacro anual coordenado por técnico especializado, tendo sido identificadas não conformidades das quais se destacam-se as que ainda não estão implementadas:

- Compartimentar o corta-fogo do piso 1 de modo a tornar a via de evacuação na Ala Sul segura ou com capacidade de receber os utentes da Ala Norte se for necessário;
- Confirmar se os vidros instalados na zona adjacente das escadas do piso 1 de acesso ao piso 0 têm resistência ao fogo de EI 60 e a Porta E 30;
- Compartimentar até ao teto o teto falso na zona dos vidros instalados;
- Realizar ações de formação de 1ª Intervenção e Evacuação, com especial foco na utilização dos equipamentos de 1ª Intervenção especialmente os carreteis;
- Afixar plantas de emergência simplificadas nos quartos de utentes criados recentemente no piso 1.

5. Inspeção à manutenção das condições de segurança contra incêndio, requerida à ANEPC, não realizada.

2.4 ASSEGURAR CONDIÇÕES DE SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE NO TRABALHO (SHST) NO POLO

1) ATIVIDADES INTERNAS DE SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE NO TRABALHO

a. CONSULTA E INFORMAÇÃO AOS TRABALHADORES

Foi efetuada a consulta aos trabalhadores sobre condições de SHST e elaborado o plano de melhoria.

Realizaram-se reuniões sobre riscos profissionais e medidas de prevenção com a finalidade de os reduzir.

2) ATIVIDADES EXTERNAS DE SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE NO TRABALHO

a. AUDITORIA EXTERNA ANUAL ÀS CONDIÇÕES DE SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE NO TRABALHO (SHST)

O Relatório de auditoria identificou não conformidades, corrigidas.

b. MEDICINA NO TRABALHO: EXAMES CLÍNICOS ANUAIS

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

2.5 DESENVOLVER CONHECIMENTOS E COMPETÊNCIAS DOS TRABALHADORES ATRAVÉS DE FORMAÇÃO

Realizaram-se 29 ações de formação profissional que registaram 26 participações, no total de 925 horas. Estas ações têm por objetivos melhorar conhecimentos e desempenhos profissionais.

2.6 ASSEGURAR A MANUTENÇÃO DO EDIFÍCIO, INSTALAÇÕES TÉCNICAS, SISTEMAS E EQUIPAMENTOS

Cumpriu-se o **Plano de Manutenção**. Tendo em conta que o consumo de energia no setor edifícios em Portugal representa 30 % do consumo global de energia primária, com a emissão de dióxido de carbono (CO_2), responsável por cerca de 40 % das emissões de gases com efeitos de estufa (GEE) com impacto no ambiente. Segundo a Direção Geral de Energia e Geologia "mais de 50% deste consumo energético pode ser reduzido através de medidas de eficiência energética."

Uma das problemáticas da sociedade são os danos ambientais que afetam milhões de seres vivos, provocados pela *atividade humana, a emissão de CO_2 e outros GEE para a atmosfera e o aquecimento global*. Esta realidade gera a preocupação de reduzir os seus efeitos. No relatório do Gabinete das Nações Unidas para a Redução do Risco de Catástrofes e da Organização Meteorológica Mundial das Nações Unidas, para a COP28 - 28ª Conferência das Nações Unidas sobre Mudanças Climáticas, ocorrida de 30 novembro a 12 dezembro 2023, refere-se que mais vidas estão a ser protegidas de fenómenos meteorológicos extremos e efeitos perigosos das alterações climáticas, embora o ritmo dos progressos seja insuficiente.

No Certificado Energético em vigor, o Polo construído antes de 30 novembro 2013, é um Grande Edifício de Comércio e Serviços, Classe Energética C, com indicadores de desempenho energético em Aquecimento Ambiente e Arrefecimento Ambiente inferiores aos de referência (respetivamente 57 % e 21 % menos eficiente do que a referência).

Para uma maior eficiência energética, considerando as medidas em curso e realizadas em anos anteriores já referidas, poderão ainda ser desenvolvidos os objetivos seguintes com impacto na prevenção ambiental e na redução de custos de funcionamento: ***reforçar a instalação de painéis fotovoltaicos, adotar equipamentos de climatização modernos, adquirir eletrodomésticos com alta classe energética,*** *projetar investimentos de substituição que explorem a climatização e o conforto térmico a partir de recursos naturais como a luz solar e a ventilação natural, melhorar o isolamento térmico do edifício.*

Os objetivos assinalados a **negrito** constam do Plano de Investimentos 2024 no âmbito de estudos técnicos económicos a promover.

2.7 INVESTIR NA SUSTENTABILIDADE COM RESPONSABILIDADE SOCIAL, ECONÓMICA E AMBIENTAL

1) SUBCONTRATAR FORNECIMENTO DE REFEIÇÕES: GARANTIR O REGULAR FORNECIMENTO DE REFEIÇÕES EM 2024

Este serviço foi efetuado pela NAREST. O contrato foi revisto para o período 1 janeiro a 31 dezembro 2024.

2) PRODUZIR ENERGIA FOTOVOLTAICA PARA AUTOCONSUMO - INVESTIMENTO REALIZADO EM 2022

Avarias em equipamentos prolongaram-se desde o segundo semestre de 2022 até ao primeiro trimestre de 2023, embora se registe uma redução expetável na faturação anual, conforme análise do quadro seguinte:

ANO	CONSUMO KWH	CUSTO DE ELETRICIDADE	OCUPAÇÃO DO POLO	CUSTO ANO CLIENTE
2019	290 222	59 831,77 €	116 CLIENTES/UTENTES	515,79 €/ANO/CLIENTE
2020	329 628	67 579,07 €	111 CLIENTES/UTENTES	608,78 €/ANO/CLIENTE
2021	308 482	60 963,15 €	101 CLIENTES/UTENTES	603,60 €/ANO/CLIENTE
2022	282 984	46 684,25 €	106 CLIENTES/UTENTES	440,42 €/ANO/CLIENTE
2023	275 875	40 698,44 €	119 CLIENTES/UTENTES	342,00 €/ANO/CLIENTE

Desde fevereiro 2022, o custo unitário médio do kwh passou de 0,0715475 € para 0,12245 €, ainda em vigor (aumento de 71 %). Acresce que até maio 2023 a Instituição beneficiou de uma redução de faturação relativa a Redes no valor de 6 260 €/ano, e que a partir de junho essa redução na faturação cessou, passando o acesso à Rede a ser faturado com um custo adicional de 2 040 €/ano.

3) AUMENTAR A CAPACIDADE DA ERPI DE 50 PARA 58 RESIDENTES VISANDO RESPONDER A PEDIDOS DE ADMISSÃO E MELHORAR A SUSTENTABILIDADE DO POLO E OBTER A ADENDA AO ACORDO DE COOPERAÇÃO

Aguardamos a decisão da Segurança Social sobre o requerimento apresentado em fevereiro 2021.

A Instituição tem vindo desde 2022 a elaborar o Plano de Atividades e Orçamento com base na ocupação de 55 clientes para obter um equilíbrio de resultados operacionais, na esperança de uma decisão favorável, após ter satisfeito as recomendações de alteração solicitadas pelo serviço competente da Segurança Social.

Na Auditoria de Acompanhamento Técnico da Segurança Social realizada em 04-05-2023 foi assinalado que a ocupação de 54 residentes verificada nessa data, excede a fixada na Adenda do Acordo, e constitui uma não conformidade grave a corrigir.

No Plano de Atividades e Orçamento 2024 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 57 residentes. É uma exigência social, económica e financeira concluir o processo que proporcione à Instituição assegurar condições de sustentabilidade e obter a Adenda ao Acordo.

O atraso sistemático da tomada de decisão pelos serviços competentes da Segurança Social é preocupante em termos de sustentabilidade do Polo Comunitário. *As organizações em Portugal estão entre as que na OCDE mais tempo perdem com burocracias.*

Os sucessivos programas Simplex têm gerado conquistas no combate à burocracia dos decisores públicos. *Porém, é desejável que os Governos acelerem este processo de simplificação da administração pública quer nas relações entre o Estado e os cidadãos como nas relações com as organizações, incluindo as IPSS.*

Neste sentido, o ministro da Economia e do Mar Engº António Costa Silva disse numa entrevista ao jornal Expresso, publicada no dia 12 janeiro 2024, "Temos uma Administração que tem muita burocracia. Há muito a mudar na forma como funciona. Precisamos de atuar rapidamente, precisamos de simplificar mais."

De facto, é necessário que o Estado seja eficiente e colaborativo; que em vez de criar dificuldades e entraves ajude a resolver problemas.

Sendo socialmente reconhecido que os bloqueios burocráticos têm facilitado o recurso a "atalhos", mesmo os que sejam legais, promovendo a cultura das "cunhas"...

4) ADQUIRIR VIATURA MERCADORIAS ELÉTRICA PARA 2 PESSOAS, COM APOIO DE 25 000 € DO PRR EM 2022

A viatura contratada em outubro 2022 veio a ser entregue em novembro 2023.

A transição para a mobilidade sustentável agora iniciada contribui para a descarbonização do setor, permitindo reduzir a emissão de dióxido de carbono, com efeitos na preservação ambiental, e custos na gestão da frota.

5) PLANO DE INVESTIMENTO 2023

a. MELHORAR O DESEMPENHO ENERGÉTICO E AMBIENTAL DO POLO ATRAVÉS DA PRODUÇÃO DE ENERGIA FOTOVOLTAICA

Tem sido incentivado o reativar da atividade deste grupo de trabalho.

O CA realizou em dezembro uma reunião com a Vice-presidente da Câmara de Loures, sensibilizando para a aprovação de obra de desenvolvimento junto ao Miradouro com a finalidade de instalação de uma estrutura com paineis solares fotovoltaicos para autoconsumo.

b. SUBSTITUIR PROGRESSIVAMENTE AS RESTANTES 3 CARRINHAS A GASÓLEO POR VIATURAS ELÉTRICAS, VISANDO MODERNIZAR A FROTA, REDUZIR CUSTOS E MELHORAR O DESEMPENHO AMBIENTAL DO POLO

Aguardou-se oportunidade de candidatura ao Programa Mobilidade Verde Social do PRR 2023 para adquirir veículo elétrico para Centro de Dia. Porém, no Aviso de Abertura de Concurso de 11 de agosto, verificou-se que a Instituição não satisfazia os requisitos requeridos, por ter submetido candidatura anterior.

c. PROMOVER O ESTUDO PARA MELHORAR A EFICIÊNCIA ENERGÉTICA DOS SISTEMAS DE AQS - ÁGUAS QUENTES SANITÁRIAS, ***AVAC*** - AQUECIMENTO, VENTILAÇÃO E AR CONDICIONADO ***E GTC*** - GESTÃO TÉCNICA CENTRALIZADA

Procedeu-se à Instalação de um contador de energia em quadro parcial do sistema AVAC para efeitos de controlo de consumos.

Efetuou-se a atualização do sistema de GTC com a classe D para classe B, considerando que estes sistemas deverão cumprir com os requisitos mínimos definidos na Tabela 5 da norma EN 15232. A estimativa de poupança é uma redução de 18 % nos consumos de energia para as funções de aquecimento, 10 % de redução nos consumos de AQS e de 5 % nos restantes consumos elétricos. Através do sistema GTC pode controlar-se e alterar-se os horários de funcionamento dos equipamentos dos sistemas AVAC e AQS, bem como regular os parâmetros de temperatura de funcionamento. Como já referido, a Schneider ofereceu o hardware e a eletrificação das novas base foi realizada pela Domótica como donativo.

Não foi possível promover a realização do estudo técnico-económico para melhorar o sistema de AQS.

d. *PROMOVER AUDITORIA HÍDRICA E SUBSTITUIR DISPOSITIVOS POR OUTROS MAIS EFICIENTES*

Realizou-se em novembro um estudo para melhorar a eficiência hídrica do edifício de modo a reduzir custos e preservar a sustentabilidade de recursos naturais. A proposta de orçamento foi aprovada em dezembro pela CA.

Com um investimento de 2 081,00 € (sem IVA) na substituição dos chuveiros e reguladores de caudais estima-se uma redução anual de 1 700 m3 de água e 40 000 KWh de consumo de energia elétrica, do que resultará uma poupança anual de 3 673,84 €, sem IVA.

e. PROMOVER O ESTUDO TÉCNICO-ECONÓMICO PARA CONTROLAR CONSUMO DE ELETRICIDADE, ÁGUA E GÁS NA COZINHA

Não foi possível promover a realização deste estudo.

2.8 MONITORIZAR E CONTROLAR A COBRANÇA DAS RECEITAS E A ADEQUAÇÃO DOS CUSTOS

1) COBRAR AS MENSALIDADES E COMPARTICIPAÇÕES DEVIDAS: PROVENIÊNCIA DAS RECEITAS

- **Conta 72 - Prestação de serviços** (comparticipação familiar mensal e despesas extras dos clientes com Acordo de Cooperação e mensalidades e despesas extras dos clientes não abrangidos por Acordo).
- **Conta 75 - Subsídios, doações e legados à exploração** (comparticipação mensal normal, complementar e adicional da Segurança Social dos clientes ERPI com Acordo de cooperação, comparticipação mensal normal dos clientes do Centro de Dia e SAD com Acordo de Cooperação, e diferença entre o somatório das comparticipações do cliente ERPI com vaga preenchida pela Segurança Social, e o valor 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 investimentos realizados no Polo, e consignação de IRS...).
- **Conta 79 - Juros, dividendos e outros rendimentos similares.**

2) MONITORIZAR E CONTROLAR OS RESULTADOS DE GESTÃO DOS ACORDOS DE COOPERAÇÃO COM A SEGURANÇA SOCIAL

Lembramos que a Portaria 196-A/2015 de 1 de julho, alterada pela Portaria 218-D/2019 e republicada em 15-07-2019 define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação entre o Instituto da Segurança Social e as IPSS ou legalmente equiparadas, para o desenvolvimento de respostas sociais, conforme com o subsistema de ação social. Contendo em Anexo o *Regulamento das comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais*.

Verificamos que o Acordo com os 11 utentes ERPI cuja vaga é preenchida pela Segurança Social gerou em 2023 um saldo negativo, o que acontece desde o início de atividade do Polo em 02 dezembro 2009. Em 2023 esse valor negativo atingiu 56 364 € (o custo médio real foi 1 654 € e o somatório médio das comparticipações do cliente e da Segurança Social 1 227 €). No Centro de Dia houve um resultado positivo de 16 310,86 €. E no SAD registou-se um resultado positivo de 61 619,73 €.

Manifestamos que a relação entre o Estado e a Instituição tem vindo a distanciar-se de uma procura de soluções conjuntas para os desafios identificados. Expressa pelo evidenciar de uma comparticipação pública como contratualização da prestação de serviços, alvo de fiscalização: efetivada nomeadamente por visitas de Acompanhamento Técnico da Segurança Social, ilustradas por Relatórios, que tardam a ser enviados para a Instituição (o último foi recebido mais de 8 meses depois da visita de Acompanhamento). Este modelo não favorece uma relação de parceria, apenas carateriza relações de comando e controlo.

Nesta apreciação acompanhamos o ex-ministro do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, Drº Vieira da Silva, no que escreveu no artigo "O Setor Social e a Cooperação – Reflexões", publicado no Boletim nº 7 setembro 2023 da UDIPSS – Lisboa: *"A cooperação com o Estado deverá garantir as melhores condições para*

o cumprimento da missão das instituições, assegurar a estabilidade e a previsibilidade da aplicação dos acordos e promover a sustentabilidade das instituições. Manter o foco na promoção do desenvolvimento social significa que Estado e instituições devem ser parceiros na construção das respostas afastando a visão limitada e redutora duma contratualização de prestação de serviços das instituições ao Estado."

Consideramos que numa política social de velhice é urgente o apoio às IPSS para que prestem com sustentabilidade serviços centrados na diversidade de necessidades de cada pessoa idosa. ***Para não terem as IPSS que proceder a engenharias financeiras para suprir a falta de investimento público na* proteção das pessoas mais vulneráveis abrangidas por Acordos com a Segurança Social**. Prevenindo o "*Faz falta um sobressalto cívico*", escrito pelo conselheiro de Estado Drº Luis Marques Mendes no seu artigo "O Desafio Social", publicado no Boletim nº 6 junho 2023 da UDIPSS - Lisboa.

Porque a discrepância entre os custos, e o somatório das comparticipações da Segurança Social e baixas pensões, não permite prestar serviços sustentáveis para responder às necessidades das pessoas.

A importância do trabalho das IPSS é reconhecido repetidamente pelos Governos, mas as medidas de comparticipação da Segurança Social são insuficientes.

Esta situação agravou-se com o aumento do IVA da eletricidade e combustíveis de 6 % para 23 % em outubro de 2011 e de refeições em janeiro de 2012 (reduzida para 13 % em 2016). Os encargos com pessoal desde 2016 provocam dificuldades acrescidas, por aumentos legítimos do SMN - salário mínimo nacional que na Instituição se reflete nos restantes níveis remuneratórios (o aumento de encargos com pessoal por atualização do SMN em 2024 será 53 490 €, incluindo contribuições para a Segurança Social).

As atualizações das comparticipações da Segurança Social não têm acompanhado o aumento de encargos com pessoal (entre dezembro 2015 e janeiro de 2024 o SMN aumentou de 505 € para 820 €, ou seja 62,38 %) e aumento dos custos com fornecedores e serviços externos, designadamente produtos alimentares e bebidas não alcoólicas (os preços em junho 2023 situavam-se 23,4% acima do nível médio de preços de 2021), eletricidade (entre fevereiro e março 2022, o custo unitário médio do kwh aumentou de 0,0715475 € para 0,12245 €, correspondente a um agravamento de 71 %, que se manteve ainda em dezembro 2023), gás, gasóleo (entre janeiro 2021 e outubro 2023 aumentou 34,75 %).

E em outubro foi recebida a notificação do pagamento de cerca de 13 000 € / ano para a recolha e tratamento dos resíduos sólidos urbanos por entidade empresarial, tendo em conta que as quantidades produzidas no Polo ultrapassam as fixadas para o serviço ser prestado gratuitamente pelos serviços camarários competentes. Este processo ainda está em curso, prolongando-se por 2024.

3) ATUALIZAR AS MENSALIDADES E COMPARTICIPAÇÕES DOS CLIENTES TENDO EM CONTA A QUALIDADE DOS SERVIÇOS. A INFLAÇÃO, O REGULAMENTO DA COOPERATIVA E A LEGISLAÇÃO EM VIGOR EMITIDA PELA SEGURANÇA SOCIAL

Atualizaram-se as mensalidades e comparticipações a partir de 1 de janeiro 2024.

O aumento médio das mensalidades entre janeiro 2021 e janeiro 2024 dos clientes da ERPI não abrangidos por Acordo, residentes em dezembro 2020, corresponde a 7,95 %. Inferior ao valor das atualizações das pensões e da taxa da inflação nesse período.

Os residentes admitidos a partir de janeiro 2021, cujo valor das mensalidades é mais elevado têm estado congeladas desde então: terão em 2024 um aumento no valor médio de 1,67 %.

4) REDUZIR CUSTOS COM 20 % DOS FORNECEDORES QUE CONTRIBUAM PARA 80 % DOS CUSTOS ANUAIS

a. RENEGOCIAÇÃO DE 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 com subcontratação quer no fornecimento de refeições como no recrutamento de ajudantes de ação direta, auxiliares de serviços gerais e de enfermeiros.

Acentuam-se anualmente as dificuldades de recrutamento de ajudante de ação direta, auxiliar de serviços gerais e enfermagem.

A natureza do trabalho nas IPSS é exigente em termos físicos e psicológicos, sujeito a turnos rotativos em ERPI que dificultam / impedem a conciliação da vida pessoal com a vida familiar e as relações de convívio social, é insuficientemente remunerado, e socialmente pouco reconhecido.

b. RECLAMAÇÕES COM RESULTADOS ECONÓMICOS QUE AFETEM O REEMBOLSO DE INVESTIMENTOS REALIZADOS

Prosseguiram as diligências para regularizar o sistema de produção de energia fotovoltaica (concluída no 1º trimestre 2023), visando melhorar os resultados económicos imediatos através da redução dos valores das faturas de eletricidade e aumentar o impacto deste investimento na melhoria da sustentabilidade do Polo.

3. RELATÓRIO DAS CONTAS DO EXERCÍCIO

O resultado líquido obtido em 2023 atingiu 39 073,73 € positivos.

3.1 APLICAÇÃO DOS RESULTADOS

1) Reserva Legal: como a Reserva Legal está dotada do montante correspondente ao Capital Social, não será nela aplicada os 5 % do resultado líquido, como estabelecido no Código Cooperativo
2) Reserva para Educação Cooperativa: ***390,74 €***, correspondente a 1 % do resultado líquido, em conformidade com o estabelecido no Código Cooperativo;
3) Aquisição de viatura de passageiros 5 lugares + 1 para cadeira de rodas, 100 % elétrica, afeta ao projeto TRAPI: ***26 262,18 €***.

   O valor desta aplicação, somado com o apoio financeiro de 29 250 € obtido do **PRÉMIO BPI FUNDAÇÃO "LA CAIXA" SENIORES 2023** contribuirá para completar o custo previsto da viatura 55 512,18 €.

   NOTA: Esta viatura será integrada no Inventário do Património da Instituição.

4) Remanescente do valor do resultado líquido (39 073,73 €), após aplicação em reserva para Educação Cooperativa e aquisição de viatura de passageiros 5 lugares + 1 para cadeira de rodas, 100 % elétrica (26 625,92 €), no montante de ***12 420,81 €***, para cobertura de investimentos de substituição e desenvolvimento a realizar em 2024.

3.2 ANEXOS CONTABILÍSTICOS PARA ANÁLISE E AVALIAÇÃO DAS CONTAS DO EXERCÍCIO 2023

1) Anexo ao Balanço e à Demonstração de Resultados;
2) Balancete Geral;
3) Balancete Analítico das Valências;
4) Balanço;
5) Demonstração Resultados por Naturezas;
6) Resultado Mensal de Proveitos e Custos;
7) Resultado Mensal Detalhado;
8) Parecer do Conselho Fiscal;
9) Ata nº58 da Assembleia Geral, realizada em 19 de novembro de 2023.