



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS 2018

Aprovado em reunião do Conselho de Administração de 2019-02-25

### CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

PRESIDENTE: ARTUR LEMOS DE AZEVEDO

VICE-PRESIDENTE: HENRIQUE FREIRE LEAL

TESOUREIRO: MARIA TERESA ESTEVES NUNES PIRES

SECRETÁRIO: CARLOS ALBERTO ANTUNES MILHARADAS

VOGAL: MARIA FERNANDA PEREIRA CARDOSO



Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'Av', '6', and 'W'.

## ÍNDICE

### INTRODUÇÃO

#### 1. RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA COOPERATIVA

- 1.1 FUNCIONAMENTO INTERNO
- 1.2 PARCERIAS E VOLUNTARIADO
- 1.3 DEVOLUÇÃO DA ENTRADA PECUNIÁRIA A COOPERADORES

#### 2. RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO POLO COMUNITÁRIO

##### 2.1 AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS DA OCUPAÇÃO DAS RESPOSTAS SOCIAIS

##### 2.2 AVALIAÇÃO DE EXECUÇÃO DO PLANO DE ATIVIDADES

###### 2.2.1 PLANO DE APOIO SOCIAL E CUIDADOS DE SAÚDE AOS CLIENTES DAS RESPOSTAS SOCIAIS

- 1. Serviços para maximizar a manutenção de aptidões dos clientes
- 2. Processos de trabalho na relação com o cliente e de gestão da comunicação
- 3. Organização da estrutura e funções de gestão dos serviços e das respostas sociais

###### 2.2.2 ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL

###### 2.2.3 ATIVIDADES DE GESTÃO DA QUALIDADE

- 1. Auditoria interna ao serviço de refeições
- 2. Avaliação da satisfação dos clientes
- 3. Avaliação da satisfação dos trabalhadores
- 4. Avaliação da satisfação dos parceiros
- 5. Avaliação do desempenho dos trabalhadores
- 6. Auditoria à qualidade do ar interior
- 7. Auditoria às condições de segurança, higiene e saúde no trabalho
- 8. Preservação do ambiente
- 9. Avaliação dos fornecedores
- 10. Sistema de gestão da qualidade das respostas sociais
- 11. Envolvimento e participação das partes interessadas no funcionamento do Polo

###### 2.2.4 ATIVIDADES DE SEGURANÇA CONTRA INCÊNDIOS EM EDIFÍCIO

- 1. Simulacro às condições de segurança contra incêndio e catástrofes naturais
- 2. Ações de sensibilização e de formação
- 3. Plano de prevenção e plano de emergência interno
- 4. Registos de segurança
- 5. Inspeção à manutenção das condições de segurança contra incêndio

###### 2.2.5 ATIVIDADES INTERNAS DE SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE NO TRABALHO

- 1. Consulta aos trabalhadores sobre segurança, higiene e saúde no trabalho
- 2. Informação aos trabalhadores sobre os riscos profissionais nas suas atividades
- 3. Promoção da saúde e prevenção de doenças dos trabalhadores
- 4. Prevenção e combate ao stress físico e emocional dos trabalhadores

###### 2.2.6 ATIVIDADES EXTERNAS DE SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE NO TRABALHO

- 1. Medicina no trabalho
- 2. Auditoria às condições de segurança, higiene e saúde no trabalho

###### 2.2.7 PLANO DE FORMAÇÃO DOS TRABALHADORES

###### 2.2.8 ATIVIDADES DE MANUTENÇÃO DO EDIFÍCIO E DE INSTALAÇÕES TÉCNICAS

###### 2.2.9 PLANO DE ORGANIZAÇÃO DAS RESPOSTAS SOCIAIS

- 1. Aspetos financeiros: gestão do modelo de receitas e de custos

###### 2.2.10 PLANO DE INVESTIMENTOS E AQUISIÇÃO DE NOVOS SERVIÇOS

- 1. Melhorar serviços e aumentar capacidade da Estrutura Residencial para Idosos de 46 para 50 utentes
- 2. Aumentar a capacidade da Estrutura Residencial para Idosos de 50 para 53 utentes

###### 2.2.11 FUNÇÕES ADMINISTRATIVAS, CONTABILÍSTICAS E FINANCEIRAS

- 1) Proteção de dados
- 2) Contabilidade, fiscalidade e tesouraria
- 3) Compras de produtos e serviços
- 4) Gestão administrativa de recursos humanos
- 5) Gestão administrativa do património

#### 3. CONTAS

ELABORADO POR: CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO IMP01 PS01	APROVADO POR: CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	DATA: 2019/02/25	PÁGINA 2 de 10
---	--	------------------	----------------



*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

## INTRODUÇÃO

No cumprimento da alínea h) do artigo 54º do Regulamento da Cooperativa, o Conselho de Administração elaborou o presente Relatório de Atividades e Contas 2018 que submete a parecer do Conselho Fiscal e a aprovação da Assembleia-geral de 23 de março 2019.

### 1. RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA COOPERATIVA

#### 1.1 FUNCIONAMENTO INTERNO

No exercício das suas competências, o Conselho de Administração assegurou:

1. O regular funcionamento da Cooperativa de acordo com os seus Estatutos e Regulamento, o Código Cooperativo e demais normas em vigor;
2. O cumprimento da legislação e normas aplicáveis ao funcionamento do Polo Comunitário e das Respostas Sociais que prestam serviços aos utentes / clientes;
3. A promoção entre os cooperadores do espírito cooperativo através de encontros/convívios para desenvolvimento de formas participativas de pensar e de agir na gestão da Instituição;
4. A informação aos cooperadores sobre acontecimentos relevantes através, nomeadamente, da Newsletter de periodicidade trimestral e do Relatório de Atividades e Contas anual;
5. A articulação de atividades do Polo com eventos da Câmara Municipal de Loures, da União de Freguesias de Sª Iria de Azóia, S. João da Talha e Bobadela e da Rede Social Local;
6. O processo de admissão de 7 cooperadores, existindo 124 em 31 de dezembro 2018;
7. A realização de assembleias-gerais ordinárias em 24 de março e a 24 de novembro:
8. A 5ª revisão do Regulamento da Cooperativa aprovada em Assembleia-geral de 24 novembro, com as finalidades principais seguintes:
  - a) Regular condições de doação do valor da Entrada Pecuniária à Instituição;
  - b) Envolver familiares no suporte de custos na Estrutura Residencial para Idosos de cooperador sem rendimentos para pagar a totalidade da mensalidade ou comparticipação;
  - c) Estabelecer as condições de reembolso ou dotação do valor da Entrada Pecuniária de cooperadores que não dispoem de rendimentos para pagar a totalidade de mensalidade ou de comparticipação, também não beneficiem de apoio familiar para suprir insuficiências;
  - d) Regular a dotação e movimentação da Conta de Solidariedade para apoio a cooperadores carenciados, nos termos fixados no artigo 14º do Regulamento.

#### 1.2 PARCERIAS E VOLUNTARIADO

A Instituição participou nas reuniões da Comissão Social da União de Freguesias e em atividades organizadas por esta Comissão. Manteve a parceria com a Academia Sénior local na atividade do Yoga com 2 turmas no total de 50 alunos, dirigidas por uma Cooperadora Voluntária. Desenvolveu a parceria intergeracional de periodicidade mensal com Nutrisol – Jean Piaget. Assinalamos o trabalho de 8 Cooperadores e 5 Voluntários não Cooperadores no apoio ao Bar, Auditoria Interna ao Serviço de Refeições, Jardinagem e apoio a clientes.

#### 1.3 DEVOLUÇÃO DA ENTRADA PECUNIÁRIA A COOPERADORES

Efetuiu-se o reembolso da Entrada Pecuniária a Maria dos Prazeres Oliveira, Maria Isaura Simão, António José Simão e Maria Graça Jerónimo, no valor total de 60 000 €.

Foram recebidos os pedidos de reembolso da Entrada Pecuniária de Maria Isabel Vieira e Vitor José Gouveia, cuja devolução será feita nos termos regulamentares.

A Conta Específica para efeito de reembolso de Entrada Pecuniária regista um saldo excedente de 14 744,41 €, a rever após apuramento dos resultados do ano.

Em 31 de dezembro existiam 30 cooperadores titulares de Entrada Pecuniária com o valor global de 450 000 €. Este valor representa 49,59 % do montante das Entradas Pecuniárias subscritas sem juros por 50 cooperadores entre 24 de outubro 2002 e 23 de julho 2012.

ELABORADO POR: CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO IMP01.PS01	APROVADO POR: CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	DATA: 2019/02/25	PÁGINA 3 de 10
---	--	------------------	----------------



Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large '6' and 'CRL'.

## 2. RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO POLO COMUNITÁRIO

### 2.1 AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS DA OCUPAÇÃO DAS RESPOSTAS SOCIAIS

RESPOSTAS SOCIAIS	EVOLUÇÃO DA OCUPAÇÃO											
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS (ERPI)</b> CAPACIDADE: 44 CLIENTES ATÉ ABRIL 2016 E 46 CLIENTES DESDE MAIO 2016	26,75	34,50	38,10	41,40	43,20	44,67	45,75	46,35	46,92			
<b>CENTRO DE DIA</b> - CAPACIDADE: 25 UTENTES	4,91	10,33	15,66	21,90	24,90	22,00	24,00	21,75	25,33			
<b>SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO</b> CAPACIDADE: 40 UTENTES	14,60	33,33	39,41	40,00	41,80	40,75	40,83	43,60	40,67			
<b>TOTAL DE OCUPAÇÃO</b>	46,26	78,16	93,17	103,30	109,9	107,42	110,58	111,70	112,85			

Os resultados de ocupação evidenciam que se cumpriu o objetivo estratégico 4 de otimizar a capacidade existente, para melhorar a sustentabilidade do Polo, um dos 5 objetivos estratégicos anuais estabelecidos, *expresso pelos indicadores seguintes*:

1. Na ERPI foi atingida a taxa de ocupação de 102 %, superior ao objetivo fixado (100 %);
2. No Centro de Dia atingiu-se a ocupação de 100 %, superior ao objetivo fixado (95 %);
3. No Serviço de Apoio Domiciliário foi atingida a taxa de ocupação fixada (100 %).

Para o resultado obtido na ERPI contribuiu a ocupação temporária do quarto de isolamento por pessoas em situação de emergência.

De assinalar também a taxa de ocupação no Centro de Dia, 13 % superior à registada em 2017. Salientar ainda que pela primeira vez desde o início de atividade em 2009, foi atingida a plena ocupação da capacidade do Polo, ou seja 100 % em cada uma das três Respostas Sociais.

### 2.2 AVALIAÇÃO DE EXECUÇÃO DO PLANO DE ATIVIDADES

#### 2.2.1 PLANO DE APOIO SOCIAL E CUIDADOS DE SAÚDE AOS CLIENTES DAS RESPOSTAS SOCIAIS

##### 1. Serviços prestados com a finalidade de maximizar a manutenção de aptidões dos clientes

Com este fim, a Instituição prestou cuidados diários de apoio (higiene pessoal, controlo da eliminação vesical e intestinal e uso dos sanitários, vestuário, alimentação, locomoção, transferências, toma de medicamento, tratamento de roupa, higiene das instalações...), de animação sociocultural e de apoio psicossocial, bem como cuidados de saúde de psicologia, enfermagem, psicomotricidade e fisioterapia, clínica geral, e de reflexologia.

São prestados cuidados de imagem (cabeleireira e esteticista), não incluídos na mensalidade.

Deu-se continuidade ao projeto piloto de estimulação multissensorial, visando facilitar respostas emocionais dos clientes da Estrutura Residencial para Idosos. Prosseguiu outro projeto piloto que cessou em julho 2018, destinado a identificar a prevalência e o grau de demência e depressões e de prestar apoio psicológico aos clientes.

Teve continuidade a realização de consultas de neurologia no Polo, proporcionando melhor acesso a estes cuidados de saúde, assim como maior facilidade do acompanhamento em situações de emergência. O custo deste serviço, inferior ao praticado no exterior, não está incluído na mensalidade.

##### 2. Processos de trabalho na relação com o cliente e de gestão da comunicação

Decorreu semestralmente a Avaliação Funcional do Cliente com resultados na atualização do Plano Individual.

Prosseguiu a melhoria do processo informático My Senior de registo de apoios aos clientes nas atividades de vida diária e nos cuidados de saúde.

ELABORADO POR: CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO IMP01.PS01	APROVADO POR: CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	DATA: 2019/02/25	PÁGINA 4 de 10
---	--	------------------	----------------



Os resultados obtidos evidenciam que se cumpriu com o objetivo estratégico 3.1 de otimizar a comunicação, informação e imagem, *expresso pelos indicadores seguintes*:

- Edição da Newsletter com periodicidade trimestral em suporte papel e informático para divulgação das atividades no Polo e da cultura e ambiente organizacional da Instituição;
- Atualização do site da Instituição, permitindo uma comunicação online entre membros da equipa técnica e o familiar ou responsável do cliente, e de outras partes interessadas.

### 3. Organização da estrutura e funções de gestão dos serviços e das respostas sociais

Continuou o processo de reestruturação da gestão dos serviços e das respostas sociais. Considerando a complexidade da gestão e a menor disponibilidade do Conselho de Administração no apoio à Diretora do Polo.

Os resultados obtidos na execução do Plano de Atividades e Orçamento evidenciam que foi cumprido o objetivo estratégico 5 de melhorar a qualidade de gestão dos serviços e das Respostas Sociais, *expresso pelo indicador organizar, planejar, dirigir, monitorizar e avaliar o funcionamento dos serviços e das Respostas Sociais para satisfazer os requisitos da qualidade dos clientes de modo sustentável, em conformidade com a legislação em vigor.*

#### 2.2.2 ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL

O cronograma anual das atividades de animação sociocultural foi executado segundo planos mensais e semanais, para responder à ausência ou diminuição da atividade dos clientes e das suas relações sociais. Os planos incluem atividades físicas, cognitivas, comunicação, expressão plástica, socioculturais, recreativas e atividades espirituais. Integram atividades temáticas com a finalidade de estímulo biopsicossocial, criação de espaços de convívio dos clientes com familiares e de relação destes familiares com os colaboradores.

Houve ainda a participação em atividades organizadas pela Câmara de Loures, União de Freguesias e Rede Social Local.

#### 2.2.3 ATIVIDADES DE GESTÃO DA QUALIDADE

##### 1. Auditoria interna ao serviço de refeições

Realizaram-se as Auditorias Internas semestrais ao fornecimento de refeições pelo Grupo de Trabalho constituído para este fim. Os relatórios foram entregues ao gestor da empresa subcontratada para tomada de medidas corretivas das não conformidades identificadas.

##### 2. Avaliação da satisfação dos clientes

A Instituição realizou um inquérito de satisfação dos clientes.

Os resultados obtidos evidenciam que se cumpriu o objetivo estratégico 1 de assegurar a melhoria contínua dos serviços prestados aos clientes, *expresso pelo indicador satisfazer necessidades de apoio social e de cuidados de saúde*:

- Estrutura Residencial para Idosos: 91 % satisfeitos. O objetivo era atingir 85 % de satisfação;
- Centro de Dia: 90 % satisfeitos. O objetivo era atingir 90 %;
- Serviço de Apoio Domiciliário: 91 % satisfeitos. O objetivo era atingir 80 %.

Os resultados foram analisados pela Diretora e Conselho de Administração e discutidos com os trabalhadores, para fomentar sugestões de melhoria de serviços e da satisfação dos clientes.

##### 3. Avaliação da satisfação dos trabalhadores

A Instituição realizou também um inquérito de satisfação dos trabalhadores.

O grau de satisfação foi 76 %: o objetivo era 80 %. O resultado obtido é ligeiramente inferior ao objetivo estratégico 2 de aumentar a satisfação dos trabalhadores, *expresso pelo indicador satisfazer necessidades de melhoria das condições de trabalho e de valorização profissional.*

Os resultados foram analisados pela Diretora e Conselho de Administração, com a finalidade de dar resposta às principais insatisfações identificadas.



#### 4. Avaliação da satisfação dos parceiros

A Instituição realizou ainda um inquérito de satisfação de parceiros/fornecedores. O grau de satisfação foi 100 %: o objetivo previsto era 85 %.

#### 5. Avaliação do desempenho dos trabalhadores

A avaliação envolveu 35 trabalhadores, dos quais 14 atingiram desempenho excelente. A cada trabalhador com desempenho excelente foi entregue um prémio monetário igual, como reconhecimento do mérito e valorização do desempenho.

No Relatório de Avaliação incluiu-se o diagnóstico de necessidades de formação para efeito de elaboração do Plano de Formação dos Trabalhadores 2018 - 2019.

#### 6. Auditoria à qualidade do ar interior

Para salvaguardar o conforto e a saúde dos ocupantes do Polo, a Instituição manteve o contrato com empresa especializada para realizar 2 inspeções anuais (Inverno e Verão) do sistema de aquecimento, ventilação e ar condicionado (AVAC) e medições dos parâmetros químicos, físicos e biológicos (fungos, bactérias e legionella).

Esta medida visa prevenir doenças relacionadas com o mau funcionamento do edifício, deficiente limpeza das instalações, utilização de produtos ou materiais inadequados.

#### 7. Auditoria às condições de segurança, higiene e saúde no trabalho

Na auditoria às condições de segurança, higiene e saúde no trabalho, identificaram-se as não conformidades seguintes, tendo sido tomado medidas para as corrigir:

- Níveis de iluminação excessivos em diferentes atividades, reguláveis por sistemas que atenuem a luminosidade como persianas ou cortinas;
- Percentagens de ambientes térmicos ligeiramente acima dos recomendáveis, reguláveis no sistema de climatização.

#### 8. Preservação do ambiente

A Instituição assegura a certificação energética do edifício, com validade até 2019 e obrigatória de 6 em 6 anos, a recolha e tratamento de gorduras da cozinha, a recolha e tratamento dos óleos de fritura da cozinha e a seleção e recolha de resíduos sólidos urbanos.

Completo-se a substituição das lâmpadas fluorescentes por lâmpadas LED nos Piso 1, Piso 2 e Piso 3 (em 2017 tinha sido realizada a substituição nos Pisos -1, Piso 0 e no exterior). E também da instalação de sistema regulador automático de ligar e desligar as luzes de iluminação exterior do edifício.

#### 9. Avaliação dos fornecedores

Efetou-se a avaliação anual dos fornecedores de serviços, com a finalidade de ponderar a qualidade do trabalho prestado e tomar decisão sobre denúncia de contrato no termo do prazo vigente, na eventualidade de serviço continuamente não conforme.

#### 10. Sistema de gestão da qualidade das respostas sociais

Durante o ano procedeu-se à revisão de documentos do Sistema de Gestão da Qualidade.

#### 11. Envolvimento e participação das partes interessadas no funcionamento do Polo

Realizou-se a reunião anual com familiares e clientes para identificar necessidades não satisfeitas na execução do Plano Individual do Cliente e recolher sugestões de melhoria.

Realizaram-se reuniões mensais das coordenadoras das respostas sociais com os trabalhadores das respetivas equipas para, nomeadamente, diagnóstico de dificuldades na prestação dos serviços e medidas a tomar com o fim de melhorar a satisfação das necessidades dos clientes.

Durante o ano, realizaram-se reuniões e trocados email com fornecedores, com a finalidade de melhorar a prestação dos respetivos serviços, tendo em conta as anomalias identificadas e das quais foi sendo dado conhecimento às empresas contratadas.



#### 2.2.4 ATIVIDADES DE SEGURANÇA CONTRA INCÊNDIOS EM EDIFÍCIO

De acordo com o Regime Jurídico de Segurança Contra Incêndios em Edifícios, a Instituição está obrigada a implementar Medidas de Autoproteção.

As Medidas de Autoproteção que a Diretora assegura são: simulacro, ações de sensibilização e de formação, plano de prevenção, plano de emergência interno e registos de segurança.

##### 1. Simulacro às condições de segurança contra incêndio e catástrofes naturais

Realizou-se o simulacro anual sob coordenação de empresa especializada. A simulação de 2018 teve por objetivo treinar procedimentos dos trabalhadores em caso de incêndio na Sala Técnica do Piso 3. O Relatório evidenciou as seguintes conclusões:

- Nota-se um empenho na melhoria dos procedimentos e dos meios materiais existentes.
- A estrutura está consolidada, sendo necessária a melhoria na proteção individual e nos métodos de intervenção seguros.
- Será de assegurar a manutenção das condições de segurança das instalações, apostando na prevenção e na preparação para obtenção de uma resposta mais qualificada.

##### 6. Ações de sensibilização e de formação

Decorreu a formação de Primeiros Socorros para melhorar as competências dos trabalhadores na assistência aos clientes em caso de doença súbita ou acidente.

Realizou-se ainda uma formação sobre 1ª Intervenção, visando melhorar as competências no combate contra incêndios, incluindo a utilização de extintores.

##### 7. Plano de prevenção e plano de emergência interno

Estes planos, contidos no PEI 01 Plano de Emergência Interno, estão atualizados sob supervisão do Delegado de Segurança. Definem os procedimentos, responsabilidades e meios para assegurar uma resposta adequada na ocorrência de um incidente, de modo a minimizar os seus efeitos na saúde, no ambiente e nos bens das pessoas e da Instituição.

##### 8. Registos de segurança

Os registos de segurança estão contidos no Caderno de Registos de Segurança, mantido permanentemente atualizado.

##### 9. Inspeção à manutenção das condições de segurança contra incêndio

A próxima inspeção deverá ser requerida em 2021.

#### 2.2.5 ATIVIDADES INTERNAS DE SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE NO TRABALHO

A Instituição promove a segurança, higiene e saúde no trabalho de forma a diminuir os acidentes de trabalho e as doenças profissionais dos trabalhadores, conforme *Regime Jurídico da Promoção da Segurança e Saúde no Trabalho* em vigor, assegurando nomeadamente:

##### 1. Consulta aos colaboradores sobre segurança, higiene e saúde no trabalho

Com base na análise e tratamento de dados desta consulta foi elaborado um Relatório contendo um plano de melhoria das condições de trabalho, submetido a debate com os trabalhadores para aprovação. Este plano foi sendo realizado durante o ano.

##### 2. Informação aos trabalhadores sobre os riscos profissionais nas suas atividades

Realizaram-se reuniões mensais, nomeadamente para informar sobre os riscos profissionais nas atividades e respetivas medidas de prevenção.

##### 3. Promoção da saúde e prevenção de doenças dos trabalhadores

Realizaram-se ações de promoção de saúde e de prevenção de doenças, contribuindo para a adequação de comportamentos profissionais e pessoais dos trabalhadores. Estas ações não estão inscritas no Plano de Formação e resultam da disponibilidade das entidades formadoras.

##### 4. Prevenção e combate ao stress físico e emocional dos trabalhadores

Realizaram-se ações de prevenção de stress e de incentivo a um bom ambiente de trabalho.



Ar. → 6  
Ar.  
TH

## 2.2.6 ATIVIDADES EXTERNAS DE SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE NO TRABALHO

A Instituição tem contrato com empresa autorizada pela entidade competente para assegurar as atividades principais de segurança, higiene e saúde no trabalho fixadas na legislação, nomeadamente uma auditoria anual. Dessa auditoria resulta um Relatório que tem por objetivo principal dar a conhecer à Diretora, Conselho de Administração e trabalhadores:

- A identificação de perigos e quantificação de riscos profissionais;
- As medidas de controlo de riscos profissionais recomendadas a serem adotadas para cumprimento das obrigações legais de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho em vigor;
- O cronograma de realização das medidas recomendadas.

No cumprimento da legislação sobre avaliação e prevenção de riscos profissionais na prestação de serviços, foram desenvolvidas, nomeadamente, as seguintes atividades:

### 1. Medicina no trabalho

Realizaram-se os exames clínicos anuais de modo a aferir as condições de saúde dos trabalhadores para o exercício das suas funções.

### 2. Auditoria às condições de segurança, higiene e saúde no trabalho

O Relatório de Auditoria identificou não conformidades nos níveis de iluminação em instalações e percentagens de ambiente térmico ligeiramente acima dos valores recomendáveis, conforme já referido no número 7 do ponto 2.2.3 Gestão da Qualidade.

## 2.2.7 PLANO DE FORMAÇÃO DOS TRABALHADORES

Durante o ano realizaram-se 12 ações de formação em que participaram 35 trabalhadores. A formação envolveu o investimento de 2 317,15 € e a afetação total de 423,50 horas, o que representa uma média de 12,1 horas de formação por trabalhador.

A taxa de participação, ou seja, a relação entre o número de trabalhadores que beneficiaram da formação (35) relativamente ao efetivo médio do Polo em 2018 (37) foi de 94,59 %.

## 2.2.8 ATIVIDADES DE MANUTENÇÃO DO EDIFÍCIO E DE INSTALAÇÕES TÉCNICAS

A Diretora do Polo assegurou a realização das intervenções descritas em **IMP01.MAN05 Plano de Manutenção do Edifício e de Instalações Técnicas**, bem como as ações de reparações/assistência por avaria em instalações, sistemas e equipamentos.

No final de dezembro foi acionado o seguro para cobertura de custos das obras de beneficiação de parte da platibanda do edifício junto ao terraço que ruiu sem provocar acidentes pessoais, e mobilizado o Gabinete de Arquitetos para uma reunião em janeiro com a finalidade de definir a intervenção a realizar.

## 2.2.9 PLANO DE ORGANIZAÇÃO DAS RESPOSTAS SOCIAIS

### 1. Gestão do modelo de receitas e de custos

O modelo de receitas na Instituição caracterizou-se pelo fluxo com a proveniência seguinte:

- Mensalidade dos clientes da ERPI e comparticipações dos utentes ERPI, Centro de Dia e Apoio Domiciliário com Acordos, correspondente a 73,80 % das receitas totais
- Comparticipações da Segurança Social pelos utentes abrangidos por Acordo de Cooperação, correspondente a 21,99 % das receitas totais
- Reembolso público de 50 % do IVA relativos a fornecimento de refeições e investimentos em obras de remodelação de instalações, correspondentes a 0,88 % das receitas totais
- Doações de particulares, correspondentes a 1,07 % das receitas totais. Outras, 2,26 %

Em 2018 o Acordo de Cooperação com os 11 utentes da ERPI cujas vagas são preenchidas pela Segurança Social provocou um resultado negativo de 50 292 €, enquanto nos 5 cujas vagas são preenchidas pela Instituição o resultado negativo foi 10 902 €. No Centro de Dia verificou-se um resultado negativo de 37 590 €. E no Apoio Domiciliário o resultado positivo 30 844 €.

ELABORADO POR: CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO IMP01.PS01	APROVADO POR: CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	DATA: 2019/02/25	PÁGINA 8 de 10
---	--	------------------	----------------





Handwritten notes and signatures in blue ink, including the name 'Ariz' and a signature.

Efetuuou-se uma avaliação dos resultados do Acordo de Cooperação na ERPI e o seu impacto na sustentabilidade do Polo. Decorrente do resultado desta avaliação, enviou-se em julho um ofício para o Instituto de Segurança Social (ISS), manifestando a necessidade de reformular o Acordo de Cooperação, tendo em conta que a Instituição acomoda desde 2010 os resultados negativos dos 11 utentes cujas vagas são preenchidas pela Segurança Social, nomeadamente 39 392 € em 2017. Assinalando que esta situação é insustentável.

Na resposta a este ofício, realizou-se no dia 11 de dezembro uma reunião com a diretora do ISS, em que foram acolhidas as seguintes três medidas:

- 1) Manter os 11 lugares cujas vagas são preenchidas pela Segurança Social e adequar a capacidade da ERPI a este número de vagas, aumentando a ocupação de 46 para 53 utentes através do programa seguinte. Como alternativa a manter a capacidade de 46 utentes, e adequar para 7 os lugares a preencher pelos serviços competentes da Segurança Social.
  - Aumento da capacidade de 46 para 50 utentes, mediante a aprovação do Proc.º 146 PARES, com efeitos na admissão de 4 utentes a partir do segundo semestre 2019;
  - Eventual aumento da capacidade da ERPI de 50 para 53 utentes, mediante apresentação de um projeto de arquitetura aos serviços competentes da Segurança Social de acordo com a Portaria nº 67 / 2012 de 21 de março, no 1º trimestre de 2019, com efeitos na admissão de 3 utentes a partir de janeiro de 2020.

Deu-se conhecimento ao ISS que o custo destas obras será suportado pela Instituição.

- 2) Receber a comparticipação financeira da Segurança Social correspondente à diferença entre o Valor de Referência e o somatório das comparticipações do utente cuja vaga é preenchida pelos serviços competentes da Segurança Social.
- 3) Receber o valor adicional de 105,69 € para as pessoas idosas em situação de dependência de 2º grau, abrangendo os 16 utentes com Acordo de Cooperação (11 utentes admitidos por iniciativa da Segurança Social e os 5 utentes admitidos pelo Polo Comunitário).

## 2.2.10 PLANO DE INVESTIMENTOS E AQUISIÇÃO DE NOVOS SERVIÇOS

### 1. Melhorar serviços e aumentar a capacidade da ERPI de 46 para 50 utentes

Aguarda-se desde julho 2016 a deliberação da Segurança Social sobre o requerimento de aumento da capacidade de 46 para 50 utentes.

Em fevereiro 2018, a Câmara de Loures aprovou os projetos de especialidades de remodelação de instalações da ERPI do Polo.

Desde a aprovação dos projetos pela Câmara decorreram quer os processos de elaboração do Caderno de Encargos e do Caderno de Procedimentos das obras, quer do concurso de execução dos trabalhos, bem como dos processos de elaboração do Contrato de Empreitada, do Contrato de Fiscalização e do Contrato de Segurança. A seleção do empreiteiro foi revista e de novo decidida em reunião do Conselho de Administração realizada em dezembro.

Deste modo, cumpriu-se o objetivo estratégico 3.2 de desenvolver a prestação de serviços, estruturas físicas e equipamento, *expresso pelo indicador* dar seguimento ao projeto de remodelação de instalações.

### 2. Aumentar a capacidade da Estrutura Residencial para Idosos de 50 para 53 utentes

Solicitou-se ao Gabinete de Arquitetura a elaboração de um estudo prévio de remodelação de instalações para aumentar a capacidade de 50 para 53 utentes visando reforçar a sustentabilidade do Polo, com a salvaguarda da Portaria nº 67 / 2012 de 21 de março, do regular funcionamento das atividades e da qualidade dos serviços prestados aos clientes.

Com este estudo pretende-se reunir informação que facilite o debate com os cooperadores durante 2019 sobre a tomada de decisão em assembleia-geral de novembro próximo.

Ass  
a  
f

Handwritten signature or initials in blue ink.

 <p>Cooperativa de Solidariedade Social OS AMIGOS DE SEMPRE</p>	<b>RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS 2018</b>	CÓDIGO <b>IMPO2.IT01.PG01</b>	
		EDIÇÃO 01	REVISÃO 00

## 2.2.11 FUNÇÕES ADMINISTRATIVAS, CONTABILÍSTICAS E FINANCEIRAS

### 1) Proteção de dados

Tomaram-se as medidas para aplicar o Regulamento Geral de Proteção de Dados que entrou em vigor a partir de 25 de maio de 2018.

### 2) Contabilidade, fiscalidade e tesouraria

Os serviços de contabilidade e fiscalidade são da responsabilidade do Gabinete de Contabilidade, em articulação com os serviços administrativos do Polo.

No cumprimento de legislação, enviou-se o Relatório de Atividades e Contas 2017, o parecer do Conselho Fiscal e a ata da Assembleia-geral que os aprovaram, para a Cooperativa António Sérgio de Economia Social e o Instituto de Segurança Social.

O Relatório de Atividades e Contas foi ainda publicitado no "sítio" eletrónico da Instituição, conforme legislação em vigor.

### 3) Compras de produtos e serviços

Mantiveram-se os fornecedores existentes devido à boa prestação dos serviços, com exceção da empresa de manutenção dos sistemas e equipamentos informáticos.

### 4) Gestão administrativa de recursos humanos

O Relatório Único foi entregue no prazo estabelecido, através de um formulário eletrónico.

Como consequência do aumento do salário mínimo nacional de 557 € para 580 €, efetuou-se em janeiro de 2018 a revisão da remuneração base mensal das ajudantes de ação direta de 3ª.

No cumprimento das disposições da contratação coletiva do setor, procedeu-se à progressão na carreira de 18 ajudantes de ação direta de 2ª para 1ª e de 1 técnica superior de 2ª para 1ª.

### 5) Gestão administrativa do património

A gestão administrativa do imobilizado é efetuada por software em aplicação imobilizado. O inventário integra todos os bens com a indicação do seu estado.

Realizaram-se os inventários de cozinha e dos têxteis. As quebras serão repostas até 31 de janeiro 2019.

## 3. CONTAS

O resultado líquido previsto no orçamento de 2018 era 20 567,54 € positivos. O resultado obtido atingiu 21 017,75 positivos. O resultado líquido integra as receitas extraordinárias previstas na Conta 78 (outros rendimentos) e na Conta 79 (juros, dividendos e outros rendimentos similares). O resultado operacional foi 20 678,61 € positivos. O resultado operacional não inclui os gastos de financiamento e impostos, nem receitas com juros e rendimentos similares obtidos.

### As propostas de aplicação dos resultados são as seguintes:

- 1) Aplicar 1 050,89 € na Reserva legal, conforme art.º 12º do Regulamento da Cooperativa;
- 2) Aplicar 210,18 € na Reserva para educação cooperativa, conforme art.º 12º do Regulamento da Cooperativa;
- 3) Resultado transitado em 2018: 19 756,68 €;
  - O resultado disponível em 2018 atinge 34 501,09 € (somatório do resultado transitado em 2018 com o resultado transitado em 2017 no montante de 14 744,41 €);
- 4) Aplicar o resultado disponível para reembolso da Entrada Pecuniária requerida por 2 cooperadores nos termos regulamentares, no montante total de 30 000 €;
- 5) Transitar 4 501,09 € de 2018 para 2019 na Conta Bancária Específica para Obrigações Financeiras, estabelecida no art.º 13º do Regulamento da Cooperativa.

ELABORADO POR: CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO IMP01.PS01	APROVADO POR: CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	DATA: 2019/02/25	PÁGINA 10 de 10
---	--	------------------	-----------------



Cooperativa de Solidariedade Social  
OS AMIGOS DE SEMPRE CR

**REEMBOLSO DA ENTRADA PECUNIÁRIA  
2018 - 2019**

CÓDIGO

EDIÇÃO

REVISÃO

*Handwritten notes and signatures in the top right corner.*

Nº COOP	TITULAR QUE PEDE O REEMBOLSO	VALOR (EUROS)	DATA DE ENTRADA PEDIDO ESCRITO NA SECRETARIA	DATA DE REEMBOLSO	OBSERVAÇÕES
29	Maria Fernanda Ataíde	7 500,00		20/03/2013	
21	Ludovina Esteves	17 000,00	27 SET 2011	01/04/2013	
72	Adolfo Casal	17 950,00	21 NOV 2012	11/06/2013	
65	José da Costa	17 198,00	22 NOV 2012	08/05/2014	
66	Maria Santos Costa	17 198,00	22 NOV 2012	08/05/2014	
09	Francisco Boletó	17 000,00	20 MAR 2013	08/05/2014	
07	Dulcínio Pina Cardoso	17 000,00	16 ABR 2013	06/04/2015	
52	Maria Fernanda Gil	18 000,00	03 JAN 2014	06/04/2015	
18	José Joaquim Silva Lourenço	17 000,00	10 MAR 2014	06/04/2015	
17	José Américo Lopes Henriques	17 517,00	28 NOV 2014	06/04/2015	
56	Mariana M <sup>a</sup> Seabra Diniz Mayer	17 000,00	29 DEZ 2014	06/04/2015	
02	Ana Bela D Almeida Trindade	5 085,00	01 JUN 2015	04/04/2016	
57	Manuel Leonardo Jesus Condeço	15 000,00	08 MAI 2015	19/04/2016	
43	Maria Adelaide Sousa	15 000,00	16 OUT 2015	19/04/2016	
44	Francisco de Sousa	11 275,21	16 OUT 2015	19/04/2016	
	REEMBOLSO DO ADICIONAL DA ENTRADA PECUNIÁRIA	78 000,00	A PARTIR DEZEMBRO 2015	DEZEMBRO/2015 JANEIRO/2016	
	REEMBOLSO DO REMANESCENTE SUPERIOR A 15 000 €	6 769,00	A PARTIR DEZEMBRO 2015	DEZEMBRO/2015 JANEIRO/2016	
	REEMBOLSO PARTE DAS ENTRADAS PECUNIÁRIAS	10 970,00		AGOSTO/SETEMBRO 2016	
1	Amadeu Teixeira	15 000,00 €	25 NOV 2016	ABRIL 2017	
12	Isabel M <sup>a</sup> Fernandes Teixeira	15 000,00 €	25 NOV 2016	ABRIL 2017	
67	Maria Manuela F. Lourenço	15 000,00 €	05 DEZ 2016	ABRIL 2017	
55	Catarina da Assunção Santana	15 000,00 €	23 MAR 2017	ABRIL 2017	
47	Esperanza Cabral Lemos Lopes	15 000,00 €	24 MAR 2017	ABRIL 2017	
40	António José Trindades Simão	15 000,00 €	27 JUN 2017	ABRIL 2018	
41	Isaura Maria Santos Correia Simão	15 000,00 €	27 JUN 2017	ABRIL 2018	
27	Maria dos Prazeres Féria de Oliveira	15 000,00 €	12 FEV 2018	FEV. 2018	
25	Maria Graça Gerónimo	15 000,00 €	27 MAR 2018	ABRIL 2018	
31	Maria Isabel Vieira	15 000,00 €	04 ABRIL 2018		
34	Vitor José Gouveia	15 000,00 €	27 JULHO 2018		
<b>TOTAL</b>		<b>487 462,21</b>		<b>457 462,21</b>	

1. EXCEDENTE NO FECHO DE CONTAS DE 2018: 19 756,68 € (DEDUZIDO DE 6% PARA RESERVAS ESTATUTÁRIAS)
2. SALDO DA CONTA ESPECÍFICA TRANSITADA DE 2017: 14 744,41 €
3. TOTAL DA CONTA ESPECÍFICA EM 2018: 34 501,09 €
4. APLICAÇÃO EM REEMBOLSOS RELATIVOS ÀS CONTAS DE 2018: 30 000,00 €
5. SALDO TRANSITADO DE 2018 PARA 2019: 4 501,09 € POSITIVOS

ELABORADO POR:  
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO  
IMPO1.PS01 MANUAL E OUTROS

APROVADO POR:  
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

DATA: 2019/03/XX

PÁGINA 1 de 1