



CBESQ

Centro de Bem-Estar
Social de Queluz

RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS

2021

CENTRO DE BEM-ESTAR SOCIAL DE QUELUZ

Contactos

Sede Social: Rua Paulo Reis Gil, 48, 2745-195 Queluz

Direção e Serviços Administrativos:

Rua D. Fernando II, 9 - 2745-107 Queluz

telf: 214 352 128

geral@cbesq.pt

www.cbesq.pt

CAI- Complexo de Apoio à Infância:

Equipamento "Sol Dourado" - Rua Paulo Reis Gil,48 - 2745-195 Queluz

telf: 214 342 817 / tlm: 961 968 228

Equipamento "Céu Azul" - Rua Padre António Vieira, 8, Pendão - 2745-073 Queluz

telf: 214 342 819 / tlm: 963 488 386

CAIF - Complexo de Apoio ao Idoso e à Família:

Rua D. Fernando II, 9 - 2745-107 Queluz

telf: 214 352 128 / 214 365 289 // tlm: 962 024 719

ÓRGÃOS SOCIAIS
(mandato 2021-2024)

Mesa da Assembleia Geral

Presidente: António Costa Rodrigues
1.º Secretária: Ana Isabel Pais Pacheco Valente
2.º Secretário: Pedro Ricardo Caldeira da Silva

Direção

Presidente: Fernanda Cruz de Pina Braz
Vice-Presidente: Raquel Mendes Ramalhete Fonseca
Secretária: Cristina Paula Folgado da Costa Flor
Tesoureira: Ana Cristina Rodrigues Santiago
1.º Vogal: Maria de Fátima Lacueva Mota Eusébio
2.º Vogal: António Fernando Marques Braz
3.º Vogal: João e Sá Gil dos Santos

Conselho Fiscal

Presidente: Paula Alexandra da Costa e Sá Gil
1.º Vogal: Fernanda Luisa Pintor Camilo
2.º Vogal: Nuno Miguel Rodrigues Santiago

Índice

I.	INTRODUÇÃO	7
II.	VISÃO GERAL E ORGANIZACIONAL.....	9
1.	A Nossa História	9
2.	Quem Somos.....	9
3.	O Nosso Compromisso	10
4.	A Missão, Visão e Valores	10
5.	O Nosso Lema	10
6.	Como Estamos Organizados	11
7.	Objetivos Estratégicos	12
8.	Princípios Orientadores da Gestão	12
9.	Caraterização do CBESQ.....	12
III.	AÇÕES DESENVOLVIDAS EM 2021	14
1.	Modelo Organizativo e Funcional	14
2.	Utentes e Famílias.....	14
3.	Recursos Humanos	14
4.	Apostar no Talento.....	15
5.	Prevenção e Proteção de Pessoas	15
6.	Associativismo.....	15
7.	Consciência Social e Apoio à Comunidade	15
8.	Desempenho Ambiental e Sustentabilidade	15
9.	Gestão Interna e Comunicação Organizacional.....	16
10.	Informática de Gestão e Comunicações	16
11.	Comunicação, Informação e Imagem	16
12.	Requalificação de Espaços e Conservação	16
13.	Representação Institucional	16
IV.	RECURSOS HUMANOS, PATRIMONIAIS, TECNOLÓGICOS E FINANCEIROS	18
V.	DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS	23
1.	GASTOS	23
	Quadro 2 – Gastos Previstos vs Gastos Executados 2021	23
	Quadro 3 – Gastos - Execução em 2020 vs 2021	23
1.1	Gastos - Análise sucinta	24
	Quadro 4 - Conta 61 - Custo das Mercadorias Vendidas e Matérias Consumidas	24
	Quadro 5 - Conta 62 - Fornecimentos e Serviços Externos	24
	Quadro 6 - Conta 63 - Gastos com o Pessoal	25
	Quadro 7 - Conta 64 - Gastos de Depreciações e de Amortizações.....	26
	Quadro 8 - Conta 68 - Outros Gastos.....	26
	Quadro 9 - Conta 69 – Gastos de Financiamento	26

Quadro 10 - Estrutura dos Gastos – Representatividade.....	26
2. RENDIMENTOS	27
Quadro 11 – Rendimentos Previstos vs Rendimentos Executados 2021	27
Quadro 12 – Rendimentos - Execução em 2020 vs 2021	27
2.1 Rendimentos - Análise Sucinta	28
Quadro 13 – Conta 72 - Prestações de Serviços.....	28
Quadro 14 - Conta 75 – Subsídios, Doações e Legados à Exploração	29
Quadro 15 - Conta 78 – Outros Rendimentos	30
Quadro 16 - Conta 79 – Juros, Dividendos e Outros Rendimentos Similares	30
Quadro 17 - Estrutura dos Rendimentos – Representatividade	30
3. RESULTADO DO EXERCÍCIO	31
VI. GASTOS E RENDIMENTOS POR RESPOSTA SOCIAL.....	32
1. GASTOS POR RESPOSTA SOCIAL.....	32
Quadro 18 – Gastos por Resposta Social	32
2. RENDIMENTOS POR RESPOSTA SOCIAL.....	32
Quadro 19 – Rendimentos por Resposta Social	32
3. GASTOS VS RENDIMENTOS POR RESPOSTA SOCIAL	33
4. RESULTADOS POR RESPOSTA SOCIAL.....	34
Quadro 20 - Resultados por Resposta Social.....	34
5. CUSTO MÉDIO REAL POR UTENTE EM 2021	34
Quadro 21 – Apuramento do Custo Médio Real por Utente em 2021	34
Quadro 22 – Custo Médio Real por Utente vs Comparticipações (Utentes e Segurança Social)	34
VII. RESPOSTAS SOCIAIS.....	36
1. COMPLEXO DE APOIO À INFÂNCIA – CAI.....	36
RELATÓRIO DE ATIVIDADES - CAI	38
2. COMPLEXO DE APOIO AO IDOSO E À FAMÍLIA - CAIF.....	42
RELATÓRIO DE ATIVIDADES - CAIF	45

I INTRODUÇÃO

Estimados Associados,

O Centro de Bem-Estar Social de Queluz - CBESQ é uma Instituição muito respeitada, com uma atividade meritória e reconhecida pela população e, particularmente, pelos utentes que constituem o princípio e o fim da sua atividade social.

Dando cumprimento ao disposto na alínea c) do artigo 20.º dos Estatutos do Centro de Bem-Estar Social de Queluz - CBESQ, a Direção submete aos Associação, para apreciação, discussão e votação o Relatório de Atividades e Contas referente ao exercício de 2021, documento que, em conformidade com o disposto na alínea b) do n.º 1 do artigo 32.º dos mesmos Estatutos, vem acompanhado das Demonstrações Financeiras e do Parecer do Conselho Fiscal.

O Relatório de Atividades e Contas 2021, aprovado em Reunião de Direção, coloca à disposição dos Associados toda a informação que permita avaliar o desempenho da Instituição, caracterizar a atividade das áreas de intervenção e analisar o seu efeito do ponto de vista económico e financeiro.

Este documento inclui informação sobre a estratégia, a gestão, bem como o desempenho nas principais áreas de intervenção da Instituição, designadamente nas respostas sociais de Creche e de Educação Pré-Escolar desenvolvidas no Complexo de Apoio à Infância – CAI e de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas e de Centro de Dia no Complexo de Apoio ao Idoso e à Família – CAIF. Identifica, ainda, os recursos humanos, financeiros, tecnológicos e patrimoniais disponíveis que contribuíram para a eficácia, eficiência e qualidade de todos os projetos/atividades desenvolvidos em 2021.

A informação Financeira e Contabilística, que é constituída pelas Demonstrações Financeiras acompanhadas de notas explicativas por forma a auxiliar e simplificar a sua interpretação, constituem o Capítulo V deste documento.

No exercício de 2021, os Gastos totalizaram 2 225 215,45€ (+76 822,45€ face ao previsto) e os Rendimentos 2 089 097,46€ (-69 683,70€, face ao previsto), tendo-se apurado um Resultado Líquido do Período de -136 117,99€.

Em 2021 ainda sentimos os efeitos decorrentes da COVID-19 colocando grandes obstáculos na atividade económica global, com impactos profundos nos comportamentos e hábitos de cada um de nós.

A situação pandémica provocou a suspensão das atividades presenciais no CAI, letivas e não letivas, por dois períodos, sendo o primeiro entre 25 de janeiro e 12 de março, e o segundo entre 26 de dezembro e 9 de janeiro de 2022. Durante estes períodos manteve-se em funcionamento a "Sala de Apoio", destinada a acolher os filhos dos trabalhadores de serviços essenciais (profissionais de saúde, das forças e serviços de segurança e de socorro, entre outros), bem como os filhos dos nossos funcionários até 12 anos. Também parte da equipa esteve em teletrabalho, mas também houve a necessidade ao recurso ao Layoff.

Por outro lado, as atividades de Centro de Dia, encerradas desde março de 2020, só reabriram em julho de 2021, mantendo-se até essa data, o apoio prestado aos utentes, designadamente, no fornecimento de refeições e medicação, tratamento de roupas e outros, bem como a redução do valor das mensalidades. Apenas funcionou, em pleno, a resposta social de ERPI.

Como consequência desta situação, registaram-se quebras significativas nas receitas provenientes das mensalidades, com as inerentes consequências ao nível dos apoios da Segurança Social, criando constrangimentos vários, em particular, ao nível de tesouraria.

Ainda assim, a política de contenção nos gastos, que a Direção tem vindo a concretizar sobretudo ao nível dos Fornecimentos e Serviços Externos, refletiu-se, também, em 2021, cujos gastos foram reduzidos em -20 633,81€, face ao previsto.

Simultaneamente, foram tomadas outras iniciativas de redução de custos através da renegociação de contratos, por forma a reencontrar o reequilíbrio financeiro dos mesmos e ajustando prazos de pagamento.

Ao nível do controlo e planeamento financeiro, o principal objetivo centrou-se na continuação da otimização dos processos, por forma a alcançar uma maior eficiência no controlo e gestão dos recursos.

Não podemos deixar de agradecer às Entidades Oficiais que, através dos apoios concedidos, contribuíram para que tivesse sido possível concretizar os nossos propósitos, em especial:

Ao Instituto da Segurança Social, no âmbito dos Acordos de Cooperação (1 051 601,72€);

À Junta de Freguesia e Queluz e Belas, na pessoa da Senhora Presidente, Dra. Paula Alves, pelo apoio financeiro extraordinário concedido para a aquisição de camas articuladas no montante de 1.500,00€, contribuindo, assim, para aliviar os efeitos negativos desta grave pandemia que ainda vivemos.

Aproveitamos, ainda, para expressar publicamente o nosso agradecimento pela concessão de diversos donativos, no total de 16 370,39€, quer em meios monetários quer em material de apoio, os quais foram integralmente aplicados na realização dos nossos objetivos sociais.

A este propósito, de referir a Câmara Municipal de Sintra e a Junta de Freguesia de Queluz e Belas, mas também algumas empresas e particulares.

À data da elaboração deste documento continuamos a viver tempos excecionais nas nossas vidas e na nossa história, enquanto sociedade e enquanto país. 2021 foi mais um ano desafiante, mas, de superação, de união entre as equipas e de reforço da Missão, Visão e Valores da Instituição.

É certo que nenhum setor ficou imune ao impacto causado pela COVID-19. Todavia, apesar de sabermos que o caminho que temos pela frente será desafiante e exige de todos nós um esforço muito significativo, tudo faremos para ultrapassar os obstáculos que se apresentem e sair dele mais fortes.

Sabemos da preocupação das famílias que é também a nossa. Desde o primeiro momento e num esforço conjunto, o CBESQ tem estado sempre ao serviço dos utentes e das famílias para que, sobretudo neste período ainda difícil, continuem a confiar no nosso trabalho e a merecer a confiança que depositam em nós.

Não obstante todas as dificuldades sentidas ao longo do ano, garantimos sempre às nossas crianças e idosos, todo o apoio, conforto e bem-estar, assente num espírito de entrega, dedicação e carinho, comum a todos os colaboradores e voluntários, dignos de reconhecimento público.

Continuaremos a trabalhar, como sempre, em prol do bem-estar de todos, no sentido de corresponder às necessidades e expectativas dos nossos utentes, famílias, colaboradores e da comunidade em geral.

Também, nunca é demais realçar e enaltecer que todas as iniciativas, atividades e projetos levados a cabo, mereceram o contributo e empenho dos trabalhadores, colaboradores, utentes e famílias, bem como a colaboração estratégica dos demais órgãos sociais, que em muito contribuem para o prestígio da nossa Instituição.

O esforço que fazemos em prol do bem comum, é o que propicia a realização das conquistas maiores e nos engrandece como seres humanos.

A TODOS OS NOSSO BEM-HAJA!

A Direção

Queluz, março de 2022

II VISÃO GERAL E ORGANIZACIONAL

1. A Nossa História

O Centro de Bem-Estar Social de Queluz teve a sua génese na Comissão de Melhoramentos de Queluz, inaugurada em 4 de agosto de 1942. Promovendo a cooperação entre a população e as entidades oficiais – locais e nacionais – a comissão tinha como objetivo a melhoria das condições de vida dos habitantes da, então, freguesia de Queluz, nas mais variadas áreas, mas sobretudo no apoio a crianças e jovens.

Em cumprimento desse desígnio e após a cedência de um terreno, por parte do Conde Almeida Araújo, foi instalado na alameda com o mesmo nome, um parque infantil.

Em 1955, ao primitivo parque infantil foi anexada uma sala de ocupação de tempos livres, para 25 crianças, filhas de mães trabalhadoras.

Em 1959, como reconhecimento do excelente trabalho realizado pela Comissão de Melhoramentos de Queluz, a Direção Geral de Fazenda Pública cedeu à Comissão um outro terreno, sito na rua Paulo Reis Gil, com vista à instalação de um novo parque infantil.

Entre 1959 e 1972, a Comissão de Melhoramentos de Queluz diligenciou no sentido de obter autorização oficial e apoios que permitissem transformar o projeto existente noutra de maior impacto social – a criação de uma creche / jardim-de-infância.

Face à envergadura do projeto a que se propunha, tornava-se necessário dotar a Comissão de Melhoramentos de Queluz de uma estrutura e natureza jurídica diferentes.

Assim, em 9 de dezembro de 1972 é constituído o Centro de Bem-Estar Social de Queluz, com a natureza jurídica de Associação e cujos primeiros estatutos foram publicados no Diário do Governo de 2 de janeiro de 1973, como Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos e, mais tarde, como Instituição de Utilidade Pública.

Após vicissitudes várias, em novembro de 1980 ficou concluída a construção do complexo infantil, agora denominado "Sol Dourado", inaugurado já durante o ano de 1981, com as respostas sociais de creche, pré-escolar e atividades de tempos livres (ATL).

Em 1996, na sequência da constituição da Comissão de Acompanhamento ao Realojamento – PER – no Pendão, o Centro de Bem-Estar Social de Queluz é convidado, pela Câmara Municipal de Sintra, para gerir o futuro Equipamento de Apoio à Infância do Pendão, sito na rua Padre António Vieira, cuja construção ficou concluída em dezembro de 1998.

Em janeiro de 1999 iniciaram-se as atividades de Creche e ATL e de Pré-Escolar a 1 de março do mesmo ano, no equipamento denominado "Céu Azul".

Desde a criação do CBESQ, e, não obstante estar estatutariamente prevista a prestação de apoio social a idosos, só em 1995, com a aquisição de um terreno na rua D. Fernando II, foi possível dar início a diligências com vista à concretização desse objetivo, que culminaram com a construção do Complexo de Apoio ao Idoso e à Família. Foi inaugurado em novembro de 2001, com a resposta social de Centro de Dia e em maio de 2002 com a resposta social de Estrutura Residencial para Idosos.

2. Quem Somos

Fundado em 9 de dezembro de 1972, o Centro de Bem-Estar Social de Queluz – CBESQ, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), sob a forma de Associação, sem fins lucrativos, reconhecido como Pessoa Coletiva de Utilidade Pública, regido pelas disposições da lei aplicável e, em especial, pelos seus Estatutos.

3. O Nosso Compromisso

Assegurar a prossecução dos principais objetivos do CBESQ, designadamente:

- Apoiar crianças e jovens, cooperando com as famílias na educação dos seus filhos;
- Apoiar a família, visando a sua integração social e comunitária;
- Apoiar os cidadãos que na velhice e invalidez careçam de ajuda moral e material;
- Apoiar outras iniciativas de índole cultural e de ocupação de tempos livres que visem o bem-estar da população.

4. A Missão, Visão e Valores

Missão	O CBESQ é uma IPSS dedicada a apoiar a infância e a terceira idade e tem por missão desenvolver respostas qualificadas no âmbito da ação social, através da prestação de um serviço de referência dirigido à população das freguesias da cidade de Queluz, nomeadamente, Queluz e Belas, e Massamá e Monte Abraão.
Visão	Ser uma IPSS de referência no concelho, reconhecida pela qualidade dos serviços prestados à infância e à terceira idade, baseada no trabalho de equipa, na valorização pessoal e profissional de todos os seus colaboradores e pela adoção de boas práticas que conduzam a uma gestão sustentável.
Valores	Os Valores são os princípios condutores desta Instituição, os quais devem estar presentes em todas as atividades: Afetividade; Dedicção; Dignidade; Ética; Inovação; Profissionalismo; Respeito; Responsabilidade; Solidariedade; Sustentabilidade.

5. O Nosso Lema

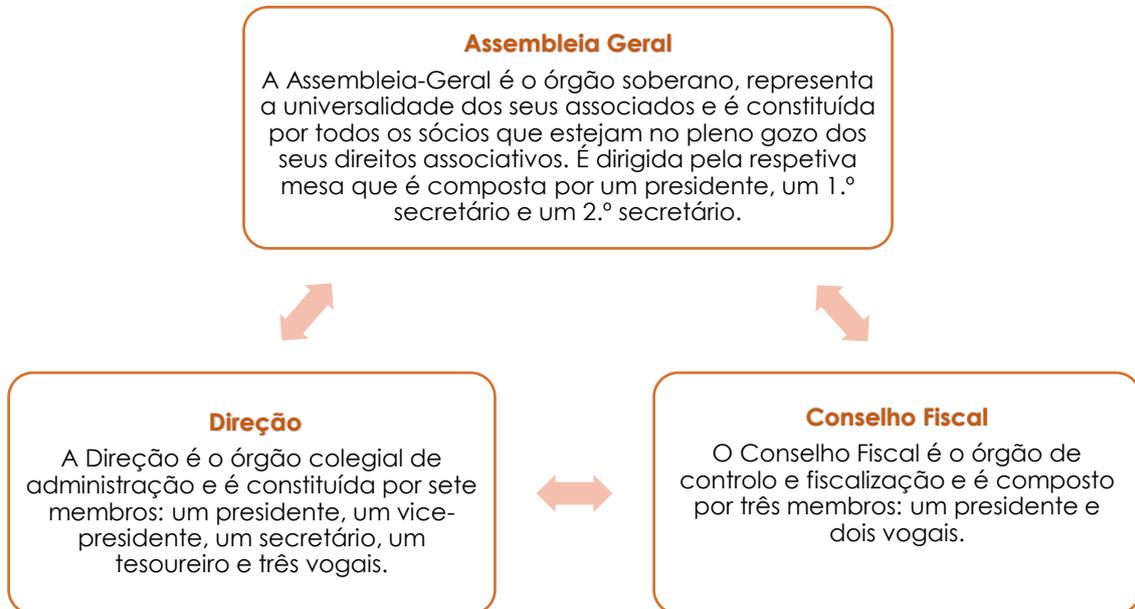
“Deus quer, o homem sonha, a obra nasce”

Fernando Pessoa – Mar Português

6. Como Estamos Organizados

6.1 Órgãos Sociais:

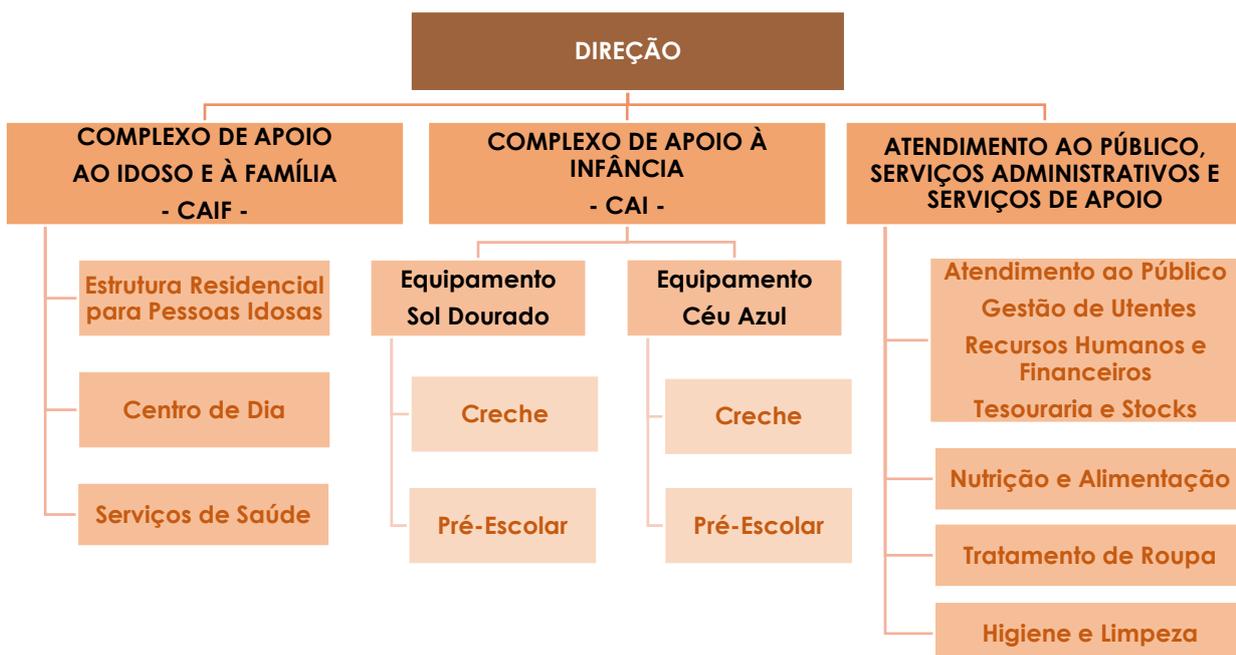
Os órgãos sociais do Centro de Bem-Estar Social de Queluz são a Assembleia-Geral, a Direção e o Conselho Fiscal.



6.2 Estrutura Orgânica:

A estrutura orgânica do Centro de Bem-Estar Social de Queluz encontra-se representada no seguinte organograma.

cfv



7. Objetivos Estratégicos

	Apostar na prestação de um serviço de excelência a todos os utentes e respetivas famílias
	Desenvolver projetos que promovam a sustentabilidade económica, social e ambiental
	Assegurar a operacionalidade do CBESQ, procurando obter ganhos de eficácia e eficiência e melhorar a sua imagem interna e externa

8. Princípios Orientadores da Gestão

Continuaremos a reger a nossa atuação pela missão e atribuições que estão cometidas ao CBESQ, mas também em continuidade na modernização dos seus serviços, torná-los mais eficazes e eficientes e com níveis superiores de qualidade.

Tendo em conta este propósito os princípios orientadores da nossa gestão materializam-se nos seguintes objetivos:

- Promover o equilíbrio financeiro;
- Melhorar procedimentos alinhados com as melhores práticas de gestão, valorizando o trabalho em equipa e as capacidades e polivalência dos recursos humanos;
- Desenvolver uma cultura organizacional orientada para a excelência do desempenho;
- Melhorar as competências dos seus recursos humanos e sistemas, designadamente através do desenvolvimento do seu capital humano e da promoção de uma cultura de excelência focada no utente;
- Garantir os recursos necessários à prossecução dos objetivos.

9. Caracterização do CBESQ

O CBESQ	O Centro de Bem-Estar Social de Queluz foi fundado em 9 de dezembro de 1972. É uma Instituição Particular de Solidariedade Social, sob a forma de Associação, sem fins lucrativos. NPC: 500845565; NISS: 20004661975
ESTATUTOS	Os primeiros Estatutos foram publicados no Diário do Governo n.º 7, III Série, de 9 de janeiro de 1973. Os Estatutos aprovados em 29/03/1985 foram registados no Cartório Notarial de Queluz, em 14/05/1985 e publicados no Diário da República n.º 124, III Série, de 30/05/1985. As alterações estatutárias, decorrentes da publicação da Lei n.º 76/2015, de 28/07/2015, foram aprovadas em Assembleia Geral de 27/12/2017. O registo foi lavrado pelo averbamento n.º 5 à inscrição n.º 69/85 do Livro n.º 2 das Associações de Solidariedade Social em 17/01/2019.
LEGISLAÇÃO E NORMAS APLICÁVEIS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estatuto das IPSS, Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro, na sua atual redação. ✓ Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário. ✓ Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, na sua atual redação. ✓ Código do Trabalho: Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro, na sua atual redação. ✓ CCT entre a Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade (CNIS) e a Federação Nacional de Educação (FNE): BTE n.º 44, 29/11/2019 e atualizações. ✓ CCT entre a Associação dos Estabelecimentos de Ensino Particular e Cooperativo (AEEP) e a Federação Nacional dos Professores (FENPROF): BTE n.º 30 de 15/08/2011 e atualizações.

ÓRGÃOS SOCIAIS	<p>Assembleia Geral: 1 presidente e 2 secretários. Direção: 1 presidente, 1 vice-presidente, 1 secretário, 1 tesoureiro e 3 vogais. Conselho Fiscal: 1 presidente e 2 vogais.</p>
ATIVIDADE	<p>A atividade do CBESQ desenvolve-se no âmbito da ação social, no apoio à infância e ao idoso, nas seguintes respostas sociais:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Creche ✓ Ensino Pré-Escolar ✓ Estrutura Residencial para Pessoas Idosas ✓ Centro de Dia
PRINCIPAIS INDICADORES	<p><u>CAI - Complexo de Apoio à Infância: 216 crianças</u> (todas abrangidas por acordo de cooperação)</p> <p><u>Equipamento "Sol Dourado": 142 crianças</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Creche: 42 ✓ Pré-Escolar: 100 <p><u>Equipamento "Céu Azul": 74 crianças</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Creche: 30 ✓ Pré-Escolar: 44 <p><u>CAIF - Complexo de Apoio ao Idoso e à Família: 90 utentes</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ERPI: 65 (60 abrangidos por acordo de cooperação, 15 dos quais referenciados pelos Serviços da Segurança Social (vagas cativas) e 5 em regime extra acordo) ✓ Centro de Dia: 25
RECURSOS FINANCEIROS	<p>Orçamento 2021: Rendimentos 2 158 901€; Gastos 2 148 393€ Execução 2021: Rendimentos 2 089 097€; Gastos 2 225 215€ Atividade: 44,27% provém de receitas próprias (mensalidades) de quotizações dos associados e outras receitas de utentes; 52,30% de subsídios de Entidades Públicas e de Doações e 3,43% de Outros Rendimentos.</p>
RECURSOS HUMANOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pessoal do Quadro: 99 ✓ Prestadores de Serviços: 11 ✓ Voluntários: 13 (membros dos Órgãos Sociais)

III AÇÕES DESENVOLVIDAS EM 2021

A atuação da Direção sempre se pautou por honrar os Acordos e Compromissos Institucionais, bem como apostar no desenvolvimento de uma gestão sustentável, na melhoria permanente da qualidade do serviço prestado aos utentes e suas famílias, bem como no reconhecimento e valorização do seu capital humano.

Nesse sentido, em 2021 prosseguimos alguns projetos iniciados anteriormente e desenvolvemos outros que se revelaram essenciais tanto para a Instituição como para os seus colaboradores e utentes.

Importa referir que as atividades desenvolvidas nas respostas sociais de Creche, Pré-Escolar, ERPI e Centro de Dia se encontram descritas no Capítulo VII – RESPOSTAS SOCIAIS, do presente documento.

1. Modelo Organizativo e Funcional

Em 2021, consolidámos o modelo organizativo e funcional iniciado em 2017.

Tendo como propósito a melhoria contínua, demos seguimento aos projetos no âmbito da modernização administrativa, designadamente, através de novas metodologias e procedimentos de trabalho mais inovadores eficientes e eficazes suportados em soluções modernas e atuais, como chave do sucesso.

2. Utentes e Famílias

De um modo geral foi possível dar seguimento às atividades programadas neste âmbito, designadamente:

- **Atividades Extracurriculares – CAI e CAIF:** mantivemos as atividades extracurriculares de Educação Física e de Expressão Musical, cujos custos associados a estas atividades são suportados pela Instituição.
- **Promoção da qualidade de vida dos nossos utentes seniores:** prosseguimos os acordos estabelecidos com vista à realização de consultas de psiquiatria, tratamentos de fisioterapia e cuidados de imagem e bem-estar, tendo sempre como primeiro objetivo a promoção da qualidade de vida dos nossos utentes e apoiar as suas famílias para que todos juntos possamos proporcionar-lhes mais conforto e bem-estar nesta etapa das suas vidas.
- **Mecanismos de audição e participação:** de acordo com o projetado para 2021, iniciámos o processo de audição e participação dos utentes e/ou familiares, com o objetivo de os auscultar sobre o modo como percecionam a instituição, bem como aferir o seu grau de satisfação, para posterior análise e implementação de eventuais medidas de correção.

Não obstante ter sido programado o aumento da capacidade em Creche no Equipamento Céu Azul, com a admissão de mais dez crianças, tal não foi possível concretizar em 2021 por razões não imputadas à Instituição.

3. Recursos Humanos

De um modo geral, procedemos à revisão da política de gestão de recursos humanos, por forma a torná-la mais eficaz, designadamente:

- No decurso de 2021, dotámos algumas áreas funcionais de mais e melhores recursos.
- Devido a ausências prolongadas por baixa médica e por isolamento profilático, foi necessário recorrer a diversas contratações, tendo em vista reforçar as equipas de trabalho visadas.
- Iniciámos o procedimento de audição e participação dos colaboradores, com o objetivo de os auscultar sobre o modo como percecionam a instituição, bem como aferir o seu grau de satisfação, para posterior análise e implementação de eventuais medidas de correção. Este processo será implementado em 2022.

- Procedemos à revisão dos procedimentos de acolhimento e integração de novos colaboradores.
- Procedemos à análise do número de acidentes de trabalho, das causas deste tipo de acidentes, por forma a definir ações preventivas.
- Lançámos as bases do sistema de avaliação de desempenho que constituirá uma aposta no desenvolvimento do capital humano, pretendendo, assim, promover a melhoria contínua dos recursos humanos e da sua atividade, promovendo uma motivação profissional e uma dinâmica de mudança.
- Implementámos novas Políticas de Reconhecimento, através da concessão do dia de Aniversário a todos os Trabalhadores e da implementação de um Prémio de Assiduidade que consiste na atribuição de dois dias de férias a gozar no ano seguinte, a todos os Trabalhadores que durante o ano anterior não tenham tido qualquer ausência ao trabalho, para além do gozo das férias.
- Promovemos Estágios em contexto de trabalho/iniciação à prática profissional, no âmbito de Protocolos de Cooperação celebrados com diversos estabelecimentos de ensino.

4. Apostar no Talento

Continuando a apostar no talento humano, proporcionámos ações de formação internas e externas, assentes em áreas relacionadas com a gestão e funcionamento das organizações sociais, em técnicas de cuidados pessoais e em áreas comportamentais (desenvolvimento nos Relatórios de Atividades do CAI e do CAIF).

5. Prevenção e Proteção de Pessoas

Continuámos a implementação de procedimentos de prevenção de Acidentes de Trabalho, promovendo ações internas de sensibilização para necessidade da utilização das ajudas técnicas como medida minimizadora de risco.

6. Associativismo

Reforçando a comunicação através das redes sociais, promovemos a angariação de 22 novos associados.

7. Consciência Social e Apoio à Comunidade

A responsabilidade social sempre fez parte da natureza do CBESQ e está presente desde a sua génese, levando uma cultura de solidariedade a todos aqueles que mais precisam da nossa ajuda.

Com este propósito demos ainda maior relevância a este compromisso.

Fortalecemos a cooperação com a Junta de Freguesia de Queluz e Belas no âmbito do apoio e acompanhamento social que vem sendo prestado em articulação com o Gabinete de Ação Social, na integração de jovens e idosos em situação económica e social debilitada.

No âmbito do Protocolo estabelecido com a Junta de Freguesia de Queluz e Belas, mantivemos o fornecimento diário de refeições a fregueses referenciados pelo Gabinete de Ação Social.

8. Desempenho Ambiental e Sustentabilidade

Tendo consciência do seu papel na sociedade, o CBESQ continua empenhado em contribuir, cada vez mais, para a agenda da sustentabilidade.

Cientes da relevância de uma operação responsável e sustentável, continuámos focados em garantir uma utilização dos recursos, cada vez mais responsável e minimizadora do desperdício, em harmonia com a sociedade e meio ambiente.

9. Gestão Interna e Comunicação Organizacional

Em 2021 construiu-se um instrumento basilar para a cultura organizacional do CBESQ que permite ir mais longe na vivência dos nossos valores: o **Código de Ética e de Conduta** do Centro de Bem-Estar Social de Queluz. Um guia orientador em relação à conduta interna dos colaboradores entre si, às relações com os utentes, *stakeholders* e à sociedade no seu todo.

O compromisso de respeitar e fazer respeitar os direitos fundamentais, nomeadamente os que visam defender a dignidade das pessoas, em todos os momentos e em todas as dimensões, e salvaguardar a diversidade e a inclusão faz parte integrante do Código de Ética e Conduta.

10. Informática de Gestão e Comunicações

Proseguimos a otimização informática da Instituição, através do Sistema Integrado de Gestão na Instituição, iniciada em 2017, desenvolvendo o potencial das ferramentas de trabalho que contribuíram, em muito, para o aperfeiçoamento dos processos de gestão bem como no desenvolvimento do trabalho técnico e administrativo.

11. Comunicação, Informação e Imagem

Ao nível interno, prosseguimos a estratégia de comunicação definida, instrumento facilitador da promoção do trabalho em equipa, da responsabilização individual, do espírito de iniciativa e da confiança, por forma a otimizar os níveis de participação de todos na vida da Instituição.

Ao nível externo, dotámos a página oficial do CBESQ, em www.cbesq.pt, de uma nova imagem e novos conteúdos, elemento primordial de toda a estratégia de comunicação.

Dinamizámos, através de novos conteúdos multimédia, a presença do CBESQ nas redes sociais, (Facebook e Instagram) que contribuíram para o reforço do seu posicionamento junto de diferentes públicos.

12. Requalificação de Espaços e Conservação

De um modo geral, concretizámos o plano anual de reabilitação das instalações por forma a mantê-las em boas condições de funcionamento e conservação. De salientar a conclusão do plano de eficiência energética nos Equipamentos Sol Dourado e Céu Azul.

Importa referir que algumas intervenções realizadas em 2021, estavam adiadas desde 2020 devido às limitações provocadas pela COVID-19.

13. Representação Institucional

Acordos de Cooperação e Parcerias

Cumprimos os Acordos de Cooperação e Parcerias estabelecidos com diversas entidades públicas, nomeadamente, ao nível do governo central, através da Segurança Social e ao nível do poder local, através da Câmara Municipal de Sintra e das Juntas de Freguesia da Cidade de Queluz, bem como com outras instituições e parceiros sociais.

Fomentámos o bom relacionamento e a parceria com outras associações e coletividades de natureza social, cultural, desportiva ou recreativa, que têm como razão fundamental a prestação de serviços de qualidade à comunidade.

Comissões e Grupos de Trabalho de Âmbito Social e Pedagógico

O CBESQ, enquanto instituição de cariz social, entende que também é seu papel o envolvimento com a comunidade. Para isso fez-se representar e participou em iniciativas e fóruns que promovem melhores condições para a comunidade local, bem como nas seguintes Comissões e Grupos de Trabalho:

- **CAF - Comissão de Acompanhamento a Famílias de Queluz:** Comissão promovida pela Câmara Municipal de Sintra através da Divisão da Saúde e Ação Social, cujo objetivo é responder aos problemas das famílias deste território através de um modelo de intervenção multidisciplinar e em rede.
- **Comissão de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ) de Sintra Oriental:** Comissão alargada, cuja finalidade é a prevenção no interesse superior da criança no momento de intervenção precoce (risco).
- **Ciclos Temáticos de Intervenção Psicossocial:** promovidos pelo Centro Social da Sagrada Família e pela Creche Sempre em Flor com a parceria da Câmara Municipal de Sintra. Os Ciclos proporcionam um espaço de reflexão e debate sobre temas de interesse na Intervenção Psicossocial levando a uma confluência de ideias e de partilha de conhecimento e boas práticas.
- **Equipa de Cuidados Continuados:** promovida pelo Centro de Saúde de Queluz cujas reuniões fomentam a discussão e partilha de casos sociais assim como a intervenção nesses casos, quando necessário.
- **RAIM - Rede de Apoio à Idade Maior:** promovida pela Junta de Freguesia de Queluz e Belas, constitui-se como uma rede de parceiros locais e agentes comunitários, que tem como finalidade a elaboração do diagnóstico social da freguesia, a partilha de conhecimentos e a promoção de interajuda entre as instituições parceiras, por forma a dar resposta à população idosa, nomeadamente, no combate ao seu isolamento e/ou exclusão social.

IV RECURSOS HUMANOS, PATRIMONIAIS, TECNOLÓGICOS E FINANCEIROS

A prossecução dos objetivos traçados pela organização depende não só da sua capacidade intrínseca para os atingir, mas também dos recursos disponíveis para a concretização das tarefas que consubstanciam esses objetivos.

De seguida são identificados os recursos humanos, patrimoniais, tecnológicos, e financeiros que concorreram para a concretização dos objetivos.

1. Recursos Humanos

Em 31 de dezembro de 2021 os Recursos Humanos da Instituição integravam 99 trabalhadores, 9 dos quais com contrato a termo / substituição) e 11 Prestadores de Serviços, conforme apresentado na tabela seguinte.

Tabela 1 - Recursos Humanos a 31 de dezembro de 2021

<u>Quadro de Pessoal: 99</u>	
1	Diretora Técnica (CAI)
1	Diretora Técnica (CAIF)
1	Coordenadora Técnica
1	Gerontóloga
10	Educadoras de Infância (1 contrato de substituição)
2	Educadoras Sociais
25	Ajudantes de Ação Educativa (1 contrato de substituição)
2	Ajudantes de Ação Educativa (Acolhimento CAI)
27	Ajudantes de Ação Direta (2 contrato de substituição)
3	Ajudantes de Ação Direta (Lavandaria)
2	Encarregadas de Serviço Geral
7	Auxiliares de Serviço Geral
1	Cozinheiro Chefe
4	Cozinheiras (2 contrato substituição)
6	Ajudantes de Cozinha (3 contrato a termo)
1	Despenseira
3	Escriturárias Administrativas
2	Rececionistas: 1-Atendimento ao Público e 1-Acolhimento CAIF
<u>Prestadores de Serviços: 11</u>	
1	Médico
5	Enfermeiras
1	Advogada
1	Professora de Educação Física
3	Professores de Expressão Musical

Recebemos, ainda, uma estagiária em contexto de trabalho/iniciação à prática profissional, no âmbito do Protocolo de Cooperação celebrado com a Escola Profissional de Artes Tecnológicas e Desporto (EPAD), aluna 2º ano do Curso Profissional de Técnica de Apoio a Infância / Técnica de Ação Educativa, que integrou a equipa do CAI.

Contámos também com todos aqueles que, de acordo com as suas aptidões colaboraram, de forma gratuita, em prol da Instituição, em convergência e harmonização com os seus objetivos, cultura e valores, incluindo-se neste conjunto de pessoas os 13 Membros dos Órgãos Sociais.

2. Recursos Patrimoniais

Instalações

O património imobiliário do Centro de Bem-Estar Social de Queluz é constituído por:

- Edifício da Sede Social, onde funciona o Equipamento “Sol Dourado” com as respostas sociais de Creche e Educação Pré-Escolar;
- Edifício destinado ao futuro Centro de Estudos e de Atividades;
- Edifício CAIF - Complexo de Apoio ao Idoso e à Família, onde funcionam as respostas sociais de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas - ERPI e Centro de Dia, os Serviços Administrativos e de Apoio e a Direção.

Parque Automóvel

Composto por 3 viaturas:

- Carrinha Renault Kangoo (1999), para serviços gerais;
- Carrinha Renault Kangoo (2006), adaptada para a distribuição das refeições para os equipamentos da infância;
- Carrinha Citroën Jumper, 9 lugares (2003), para o transporte ocasional de utentes.

3. Recursos Tecnológicos

A nível do sistema de informação (TIC) o CBESQ está dotado de software e infraestruturas tecnológicas integradas de suporte/gestão, específicas para o setor da Economia Social, dispondo de um **Sistema Integrado de Gestão**, com aplicações informáticas que permitem o controlo rigoroso de Faturação e Gestão de Utentes, Tesouraria, Stocks, Salários, Contabilidade, Cuidados de Saúde e Sócios.

Dispõe, ainda, de acesso generalizado a serviços de correio eletrónico e Intranet/Internet.

4. Recursos Financeiros

De acordo com o Orçamento para 2021, o Quadro 1 apresenta a estrutura de Gastos e de Proveitos previstos para o funcionamento da Instituição.

Quadro 1 - Gastos e de Proveitos previstos

Conta	Rúbrica	Orçamento 2021
	TOTAL DOS GASTOS PREVISIONAIS	2 148 393,00
61	CUSTO MERCADORIAS VENDIDAS E MATÉRIAS CONSUMIDAS	180 000,00
62	FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS	351 250,00
63	GASTOS COM O PESSOAL	1 529 343,00
64	GASTOS DE DEPRECIAÇÃO E DE AMORTIZAÇÃO	80 200,00
68	OUTROS GASTOS	6 700,00
69	GASTOS DE FINANCIAMENTO	900,00
	TOTAL DOS RENDIMENTOS PREVISIONAIS	2 158 901,16
72	PRESTAÇÕES DE SERVIÇOS	1 029 250,00
75	SUBSÍDIOS, DOAÇÕES E LEGADOS À EXPLORAÇÃO	1 029 231,16
78	OUTROS RENDIMENTOS	100 300,00
79	JUROS, DIVIDENDOS E OUTROS RENDIMENTOS SIMILARES	120,00

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

2021

V DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS

Com total respeito pelos princípios da atividade financeira, tendo por base o Sistema de Normalização Contabilística (SNC) e elaborada de acordo com as normas da Segurança Social, apresentamos a demonstração dos resultados relativa ao exercício de 2021, que reforça os princípios de economia, eficiência e eficácia na utilização dos recursos.

Em 2021 os Gastos totalizaram 2 225 215,45€ e os Rendimentos 2 089 097,46€, tendo-se registado um Resultado Líquido do Exercício de -136 117,99€.

1. GASTOS

Os **Gastos** apurados em 2021 somaram **2 225 215,45€**, representando um acréscimo de 76 822,45€ face ao valor previsto. A taxa de execução foi de 103,58%.

Quadro 2 – Gastos Previstos vs Gastos Executados 2021

Conta	Rúbrica	Orçamento 2021	Execução 2021	Execução (%)	Δ Orçamento / Execução
	TOTAL	2 148 393,00	2 225 215,45	103,58%	76 822,45
61	CUSTO MERCADORIAS VENDIDAS E MATÉRIAS CONSUMIDAS	180 000,00	186 234,21	103,46%	6 234,21
62	FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS	351 250,00	330 616,19	94,13%	-20 633,81
63	GASTOS COM O PESSOAL	1 529 343,00	1 626 169,24	106,33%	96 826,24
64	GASTOS DE DEPRECIACÃO E DE AMORTIZACÃO	80 200,00	68 699,11	85,66%	-11 500,89
68	OUTROS GASTOS	6 700,00	13 175,07	1463,90%	6 475,07
69	GASTOS DE FINANCIAMENTO	900,00	321,63	35,74%	-578,37

Conforme evidencia o quadro 2 os Gastos com o Pessoal registaram o maior aumento (+96 826,24€) e por sua vez os Fornecimentos e Serviços Externos diminuiram (-20 633,81€), face aos previstos para 2021.

Quadro 3 – Gastos - Execução em 2020 vs 2021

Conta	Rúbrica	Execução 2020	Execução 2021	Δ 2020/2021 (valor)	Δ 2020/2021 (%)
	TOTAL	2 083 843,00	2 225 215,45	141 372,45	6,78%
61	CUSTO MERCADORIAS VENDIDAS E MATÉRIAS CONSUMIDAS	181 065,58	186 234,21	5 168,63	2,85%
62	FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS	338 086,87	330 616,19	-7 470,68	-2,21%
63	GASTOS COM O PESSOAL	1 488 669,03	1 626 169,24	137 500,21	9,24%
64	GASTOS DE DEPRECIACÃO E DE AMORTIZACÃO	69 243,32	68 699,11	-544,21	-0,79%
68	OUTROS GASTOS	4 663,33	13 175,07	8 511,74	182,52%
69	GASTOS DE FINANCIAMENTO	2 114,87	321,63	-1 793,24	-84,79%

No quadro 3 são perceptíveis os desvios registados, quando comparados os Gastos em 2020 vs 2021. De salientar que os Custos das Mercadorias Vendidas e Matérias Consumidas, os Gastos com o Pessoal e Outros Gastos em 2021 os gastos foram superiores aos gastos apurados em 2020.

Por sua vez, nas restantes contas verificou-se o inverso, ou seja, em 2021 estes gastos foram inferiores aos de 2020.

1.1 Gastos - Análise sucinta

Nos quadros seguintes apresentamos o desdobramento das contas de Gastos, previstos e executados, bem com uma breve justificação dos resultados obtidos.

Quadro 4 - Conta 61 - Custo das Mercadorias Vendidas e Matérias Consumidas

Conta	Descrição	Orçamento 2021	Execução 2021	Execução 2021 (%)	Δ Orçamento / Execução
61	CUSTO MERCADORIAS VENDIDAS E MATÉRIAS CONSUMIDAS	180 000,00	186 234,21	103,46%	6 234,21
612	MATÉRIAS PRIMAS, SUBSIDIÁRIAS E DE CONSUMO		186 234,21		186 234,21
6121	MATÉRIAS PRIMAS (Alimentação)	130 000,00	133 726,24	102,87%	3 726,24
6122	Matérias Subsidiárias e de Consumo		52507,97		52 507,97
61221	Artigos Higiene Pessoal	50 000,00	44 926,80	89,85%	-5 073,20
61223	Artigos Saúde		7 581,17		7 581,17

Em 2021 o CUSTO DAS MERCADORIAS VENDIDAS E MATÉRIAS CONSUMIDAS registou um ligeiro acréscimo (+6 234,21€), face ao valor previsto.

De referir que a 31 de dezembro de 2021 a rubrica "Inventários" apresentava o valor de 5 339,02€, correspondendo 3 338,26€ a Matérias-Primas (alimentação) e 2 000,76€ a Matérias subsidiárias e de consumo (artigos de higiene pessoal e de saúde).

Não obstante o aumento generalizado dos bens alimentares e não alimentares, tem sido uma preocupação constante da direção a procura de fornecedores que pratiquem melhores preços sem pôr em causa a qualidade dos mesmos.

Quadro 5 - Conta 62 - Fornecimentos e Serviços Externos

Conta	Descrição	Orçamento 2021	Execução 2021	Execução 2021 (%)	Δ Orçamento / Execução
62	FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS	351 250,00	330 616,19	94,13%	-20 633,81
622	SERVIÇOS ESPECIALIZADOS	166 300,00	174 576,20	104,98%	8 276,20
6221	Trabalhos especializados	30 000,00	35 271,06	117,57%	5 271,06
6224	Honorários	85 000,00	85 162,60	100,19%	162,60
6226	Conservação e reparação	45 000,00	45 364,27	100,81%	364,27
6227	Despesas bancárias	5 000,00	4 302,22	86,04%	-697,78
6229	Entidades Contratantes		3 444,09		3 444,09
623	MATERIAIS	21 700,00	12 681,35	58,44%	-9 018,65
6231	Ferramentas e utensílios de desgaste rápido	1 500,00	1 121,12	74,74%	-378,88
6233	Material de escritório	1 600,00	1 848,02	115,50%	248,02
6234	Artigos para oferta	4 000,00	1 404,23	35,11%	-2 595,77
6235	Material Atividades	5 000,00	884,79	17,70%	-4 115,21
6238	Outros		7 392,20		7 392,20
62381	Roupa	4 000,00	4 504,71	112,62%	504,71
62382	Artigos Saude Utentes	5 500,00	2 887,49	52,50%	-2 612,51
624	ENERGIA E FLUIDOS	98 750,00	101 681,37	102,97%	2 931,37
6241	Electricidade	45 000,00	45 202,25	100,45%	202,25
6242	Combustíveis	3 000,00	5 209,72	173,66%	2 209,72
6243	Água	15 000,00	16 431,85	109,55%	1 431,85
6244	Gás	35 000,00	37 391,85	106,83%	2 391,85
625	DESLOCAÇÕES, ESTADAS E TRANSPORTES	8 500,00	2 284,32	26,87%	-6 215,68
6251	Deslocações e estadas	2 000,00	755,22	37,76%	-1 244,78
6252	Transportes de pessoal	500,00	123,00	24,60%	-377,00
6254	Transporte Utentes	6 000,00	1 406,10	23,44%	-4 593,90
626	SERVIÇOS DIVERSOS	56 000,00	39 392,95	70,34%	-16 607,05
6261	Rendas e alugueres	6 000,00	7 118,82	118,65%	1 118,82
6262	Comunicação	12 500,00	13 178,24	105,43%	678,24
6263	Seguros	7 500,00	6 091,49	81,22%	-1 408,51
62631	Seguros M.N.	6 000,00	5 160,55	86,01%	-839,45
62632	Seguros Auto	1 500,00	930,94	62,06%	-569,06
6266	Despesas de representação	1 000,00	361,20	36,12%	-638,80
6267	Limpeza, higiene e conforto	25 000,00	9 526,79	38,11%	-15 473,21
6268	Outros Serviços		3 116,41		3 116,41

Em FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS registou-se, em 2021, um decréscimo de -20 633,81€, correspondendo a uma taxa de execução de 94,13% face ao previsto. Este resultado deve-se, em parte, à contenção nos gastos que temos vindo a impor.

Ainda assim, denota-se o agravamento generalizado dos preços de bens e serviços, acima da taxa de inflação registada em 2021 (1,3%), designadamente nas seguintes contas: 6221-Trabalhos Especializados; 6233-Material de Escritório; 6242-Combustíveis; 6243-Água; 6244-Gás; 6261-Rendas e Alugueres e 6262-Comunicações.

Importa referir que em Combustíveis o acréscimo assinalado reflete, também, o mais número de deslocações efetuadas devido à domicilição do apoio prestado aos utentes de Centros de Dia, por força da suspensão da atividade desta resposta social, devida à situação epidemiológica.

Também, em Limpeza, Higiene e Conforto, o significativo decréscimo registado (-15 473,21€) resulta do facto de termos em stock algum material doado à Instituição.

De referir que o valor inscrito na conta 6229-Entidades Contratantes, refere-se ao pagamento de Contribuições à Segurança Social, respeitantes a Fornecedores / Prestadores de Serviços.

Quadro 6 - Conta 63 - Gastos com o Pessoal

Conta	Descrição	Orçamento 2021	Execução 2021	Execução 2021 (%)	Δ Orçamento / Execução
63	GASTOS COM O PESSOAL	1 529 343,00	1 626 169,24	106,33%	96 826,24
631	ÓRGÃOS SOCIAIS	0,00	0,00	0,00%	0,00
632	REMUNERAÇÕES DO PESSOAL	1 205 000,00	1 290 144,14	107,07%	85 144,14
6321	Remunerações	950 000,00	957 651,89	100,81%	7 651,89
6322	Sub-Natal	79 166,67	80 797,73	102,06%	1 631,06
6323	Sub-Férias	158 333,33	182 547,27	115,29%	24 213,94
6328	Medidas Excecionais COVID 19		36 434,97		36 434,97
6329	Outras Remunerações	8 000,00	31 381,22	392,27%	23 381,22
63291	Abono Falhas	2 000,00	1 458,96	72,95%	-541,04
63292	Horas Extras	2 000,00	6 058,80	302,94%	4 058,80
63293	Compensação Fim Contrato		5 712,86		5 712,86
63294	Retroativos	4 000,00	18 150,60	453,77%	14 150,60
634	INDEMNIZAÇÕES	4 000,00		0,00%	-4 000,00
635	ENCARGOS SOBRE REMUNERAÇÕES	268 715,00	278 472,74	103,63%	9 757,74
636	SEGUROS ACIDENTES TRABALHO E DOENÇAS PROFISSIONAIS	43 428,00	49 851,33	114,79%	6 423,33
638	OUTROS GASTOS COM O PESSOAL	8 200,00	7 701,03	93,92%	-498,97
6381	Medicina Trabalho	4 200,00	4 040,30	96,20%	-159,70
6383	Ações de Formação	2 000,00	1 932,33	96,62%	-67,67
6384	Vestuário e Calçado	2 000,00	1 728,40	86,42%	-271,60

O valor registado em GASTOS COM O PESSOAL reflete um aumento de 96 826,24€ face ao previsto.

De referir que o montante de 1 290 144,14€ registado na conta 632-Remunerações do Pessoal reflete os gastos efetivos das remunerações de 2021 (957 651,89€) mais 7 651,89€ face ao previsto, e ainda:

- a imputação dos gastos referentes ao subsídio de férias respeitante a 2021 e respetivos encargos (TSU) a pagar, somente, em 2022;
- o pagamento dos retroativos das alterações dos escalões na tabela remuneratória por via da atualização do CCT de 2020 e 2021, ambos pagos em 2021;
- a atualização da Remuneração Mínima Mensal Garantida (RMMG), de 635€ para 665€ com os inerentes ajustes dos escalões que no ano anterior se encontravam posicionados até esse valor.
- a reclassificação de alguns colaboradores em categoria superior;
- o recurso à contratação de pessoal a termo / substituição e ao pagamento de horas extra, com maior incidência na equipa de Ajudantes de Ação Direta, destinados a reforçar as equipas de trabalho, devido a ausências prolongadas por baixa médica e período de férias;
- os gastos inerentes ao pagamento de compensações fim de contrato (este valor foi previsto em Indemnizações).

Em Seguro Acidentes de Trabalho e Doenças Profissionais, o acréscimo verificado repercute a atualização da apólice com base na taxa de inflação, mas também encargos adicionais inerentes às novas contratações. Quanto a Outros Gastos com o Pessoal, registaram-se valores abaixo dos previstos.

Quadro 7 - Conta 64 - Gastos de Depreciações e de Amortizações

Conta	Descrição	Orçamento 2021	Execução 2021	Execução 2021 (%)	Δ Orçamento /Execução
64	GASTOS DE DEPRECIAÇÃO E DE AMORTIZAÇÃO	80 200,00	68 699,11	85,66%	-11 500,89
642	ATIVOS FIXOS TANGÍVEIS	80 200,00	68 699,11	85,66%	-11 500,89
6421	Edifícios e Outras Construções		47 381,19		47 381,19
6423	Equipamento básico		12 740,16		12 740,16
6425	Equipamento administrativo		8 378,56		8 378,56
6427	Outros activos fixos tangíveis		199,20		199,20

O valor apurado em Gastos de Depreciações e de Amortizações, inferior em -11 500,89€, reflete a depreciação dos Ativos Fixos Tangíveis em curso.

Quadro 8 - Conta 68 - Outros Gastos

Conta	Descrição	Orçamento 2021	Execução 2021	Execução 2021 (%)	Δ Orçamento /Execução
68	OUTROS GASTOS	6 700,00	13 175,07	196,64%	6 475,07
681	IMPOSTOS		29,68		29,68
688	OUTROS	6 700,00	13 145,39	196,20%	6 445,39
6881	Correcções relativas a períodos anteriores	5 000,00	9 903,86	198,08%	4 903,86
6883	Quotizações	700,00	603,00	86,14%	-97,00
6888	Outros não especificados	1 000,00	2 638,53	263,85%	1 638,53

6881-Correcções relativas a períodos anteriores; valores restituídos à Segurança Social, recebidos indevidamente.

6888-Outros não especificados; regularização de valores relativos a acertos pela cessação de contratos de trabalho.

Quadro 9 - Conta 69 – Gastos de Financiamento

Conta	Descrição	Orçamento 2021	Execução 2021	Execução 2021 (%)	Δ Orçamento /Execução
69	GASTOS DE FINANCIAMENTO	900,00	321,63	35,74%	-578,37
691	JUROS SUPORTADOS		321,63		321,63
6918	Outros juros		321,63		321,63

Quadro 10 - Estrutura dos Gastos – Representatividade

Conta	Rúbrica	Execução 2020	Estrutura 2020 (%)	Execução 2021	Estrutura 2021 (%)
	TOTAL	2 083 843,00	100%	2 225 215,45	100%
61	CUSTO MERCADORIAS VENDIDAS E MATÉRIAS CONSUMIDAS	181 065,58	8,69%	186 234,21	8,37%
62	FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS	338 086,87	16,22%	330 616,19	14,86%
63	GASTOS COM O PESSOAL	1 488 669,03	71,44%	1 626 169,24	73,08%
64	GASTOS DE DEPRECIAÇÃO E DE AMORTIZAÇÃO	69 243,32	3,32%	68 699,11	3,09%
68	OUTROS GASTOS	4 663,33	0,22%	13 175,07	0,59%
69	GASTOS DE FINANCIAMENTO	2 114,87	0,10%	321,63	0,01%

Como seria espetável, os Gastos com o Pessoal e os Fornecimentos e Serviços Externos representam cerca de 88% dos gastos efetivos.

Comparativamente com 2020 verifica-se que em 2021 os Fornecimentos e Serviços Externos representam cerca de menos 2% e, por sua vez, os Gastos com o Pessoal representam cerca de mais 2%, pelas razões já explicitadas anteriormente.

O peso das restantes rúbricas na estrutura dos gastos é muito semelhante nos dois anos em comparação.

2. RENDIMENTOS

No exercício de 2021 os Rendimentos obtidos totalizaram **2 089 097,46€** verificando-se um desvio de -69 683,70€ (-3,23%) face ao previsto, resultando numa taxa de execução de 96,77%.

Contudo, no contexto em que esta Instituição se insere, já era expectável que alguns fatores externos pudessem influenciar a variação dos rendimentos obtidos face aos previstos.

Quadro 11 – Rendimentos Previstos vs Rendimentos Executados 2021

Conta	Rúbrica	Orçamento 2021	Execução 2021	Execução (%)	Δ Orçamento /Execução
	TOTAL	2 158 901,16	2 089 097,46	96,77%	-69 683,70
72	PRESTAÇÕES DE SERVIÇOS	1 029 250,00	924 917,69	89,86%	-104 332,31
75	SUBSÍDIOS, DOAÇÕES E LEGADOS À EXPLORAÇÃO	1 029 231,16	1 092 514,39	106,15%	63 283,23
78	OUTROS RENDIMENTOS	100 300,00	71 665,38	71,45%	-28 634,62
79	JUROS, DIVIDENDOS E OUTROS RENDIMENTOS SIMILARES	120,00	0,00		

Conforme evidencia o quadro 11 a taxa de execução em Prestação de Serviços foi de 89,86%, correspondendo a um decréscimo de -104 332,31€ face ao previsto.

Por sua vez, em Subsídios, Doações e Legados à Exploração a taxa de execução foi de 106,15%, correspondendo a um aumento de 63 283,23€.

Quadro 12 – Rendimentos - Execução em 2020 vs 2021

Conta	Rúbrica	Execução 2020	Execução 2021	Δ 2020/2021 (valor)	Δ 2020/2021 (%)
	TOTAL	2 047 211,15	2 089 097,46	41 886,31	2,05%
72	PRESTAÇÕES DE SERVIÇOS	987 709,96	924 917,69	-62 792,27	-6,36%
75	SUBSÍDIOS, DOAÇÕES E LEGADOS À EXPLORAÇÃO	1 008 336,70	1 092 514,39	84 177,69	8,35%
78	OUTROS RENDIMENTOS	51 164,49	71 665,38	20 500,89	40,07%
79	JUROS, DIVIDENDOS E OUTROS RENDIMENTOS SIMILARES	0,00	0,00	0,00	0,00%

Em termos comparativos, como já era expectável, apenas em Prestações de Serviços foi registado em 2021 um decréscimo de -62 792,27€ (-6,36%) face a 2020.

2.1 Rendimentos - Análise Sucinta

Nos quadros seguintes apresentamos o desdobramento das contas de Rendimentos, previstos e executados, bem com uma breve justificação dos resultados obtidos.

Quadro 13 – Conta 72 - Prestações de Serviços

Conta	Descrição	Orçamento 2021	Execução 2021	Execução 2021 (%)	Δ Orçamento /Execução
72	PRESTAÇÕES DE SERVIÇOS	1 029 250,00	924 917,69	89,86%	-104 332,31
721	QUOTAS DOS UTILIZADORES, MATRÍCULAS E MENSALIDADES	966 000,00	877 599,55	90,85%	-88 400,45
7211	Matriculas e Mensalidades	966 000,00	877 599,55	90,85%	-88 400,45
72111	Sol Dourado	189 000,00	169 021,52	89,43%	-19 978,48
721111	Creche Sol Dourado	61 000,00	47 186,82	77,36%	-13 813,18
721112	Pré-Escolar Sol Dourado	128 000,00	121 834,70	95,18%	-6 165,30
72112	Céu Azul	88 000,00	66 835,68	75,95%	-21 164,32
721121	Creche Céu Azul	45 000,00	20 619,95	45,82%	-24 380,05
721122	Pré-Escolar Céu Azul	43 000,00	46 215,73	107,48%	3 215,73
72113	CAIF	689 000,00	641 742,35	93,14%	-47 257,65
721131	ERPI-Estrutura Residencial Pessoas Idosas	640 000,00	623 608,08	97,44%	-16 391,92
721132	Centro Dia	49 000,00	18 134,27	37,01%	-30 865,73
722	QUOTIZAÇÕES E JÓIAS	2 000,00	1 559,05	77,95%	-440,95
727	UTENTES E COMUNIDADE	61 250,00	46 443,67	75,83%	-14 806,33
7274	Outras receitas de utentes	61 250,00	46 443,67	75,83%	-14 806,33
727401	Seguros	1 650,00	1 768,90	107,21%	118,90
727403	Transportes		1 376,10		1 376,10
727405	Atividades Diversas	5 000,00	0,00	0,00%	-5 000,00
727407	Atrasos Pagamento	2 600,00	4 699,31	180,74%	2 099,31
727408	Acompanhamento utente	500,00	420,00	84,00%	-80,00
727431	Artigos e Serviços Saude	18 000,00	5 255,50	29,20%	-12 744,50
727433	Fraldas	30 000,00	28 043,10	93,48%	-1 956,90
727440	Ajudas Técnicas	1 500,00	967,00	64,47%	-533,00
728	DESCONTOS E ABATIMENTOS	0,00	-678,38		-678,38

Os proveitos em Matriculas e Mensalidades ficaram um pouco aquém dos previstos (-88 400,45 €).

Em 2021 ainda são evidentes os efeitos da pandemia devida à COVID-19 que afetou significativamente as receitas provenientes das mensalidades.

Importa referir que em 2020, aquando da elaboração do Orçamento para 2021, não era previsível a publicação do diploma legal que definiu o princípio da gratuidade da frequência de creche, com entrada em vigor no ano letivo 2020-2021.

Nesse sentido a compensação financeira a receber da Segurança Social no âmbito dos acordos de cooperação equivalente ao valor da comparticipação familiar cobrada às famílias é liquidada nos mesmos termos das restantes comparticipações financeiras e, por conseguinte, estão refletidas na conta 75.

Consequentemente, em 2021 tivemos de proceder à devolução do valor pago pelas famílias a título de mensalidades de setembro a dezembro de 2020.

Também era expectável concretizar em 2021 o aumento da capacidade em Creche no Equipamento Céu Azul, com a admissão de mais dez crianças, o que não se confirmou por razões não imputadas à Instituição.

Estas situações justificam o decréscimo acentuado dos proveitos obtidos nas duas creches da Instituição.

De referir que, desde 2020, por orientação dos Serviços da Segurança Social, temos vindo a rever, em baixa, as percentagens indexadas ao *per capita* dos agregados familiares, aplicadas no apuramento das mensalidades, por serem superiores às constantes dos protocolos de cooperação.

Consequentemente, percentagens inferiores, mensalidades mais baixas.

Na área dos idosos, de referir que as atividades em Centro de Dia, suspensas pelo Governo desde março de 2020, só retomaram em julho de 2021. No início de 2021 contávamos com apenas 7 utentes para uma capacidade de 25 lugares. Esta diminuição abrupta do número de utentes teve um impacto negativo, muito acentuado, nas receitas provenientes desta resposta social.

Também, a existência de algumas vagas em ERPI, transitadas de 2020, resultantes da pandemia, contribuiu para o não recebimento da receita expectável em 2021.

Por outro lado, não podemos ignorar o aumento do número de famílias, tanto na área da infância como na dos idosos, que não conseguiram assegurar o pagamento das mensalidades, em consequência da crise pandémica que ainda vivemos. Esta situação reflete a atual realidade socioeconómica da nossa população alvo.

Atividades: como referido no Capítulo VII "Respostas Sociais" e devido à pandemia não foram concretizadas algumas atividades programadas pelo CAI e pelo CAIF, cujos custos associados são suportados pelas famílias, o que justifica a taxa de execução nula.

Artigos e Serviços de Saúde: o decréscimo verificado (-12 744,50€) reflete a menor necessidade de prestar serviços de saúde, complementares aos cuidados gerais, a utentes em situação clínica mais débil, o que não deixa de ser um sinal positivo.

De referir que o valor orçamentado estava em linha com o executado em 2020 no valor de 18 514,97€

Quadro 14 - Conta 75 – Subsídios, Doações e Legados à Exploração

Conta	Descrição	Orçamento 2021	Execução 2021	Execução 2021 (%)	Δ Orçamento / Execução
75	SUBSÍDIOS, DOAÇÕES E LEGADOS À EXPLORAÇÃO	1 029 231,16	1 092 514,39	106,15%	63 283,23
751	SUBSÍDIOS DAS ENTIDADES PÚBLICAS	1 019 231,16	1 076 144,00	105,58%	56 912,84
7511	ISS, IP - Centro Distrital	1 019 231,16	1 051 601,72	103,18%	32 370,56
75111	Sol Dourado	365 091,84	433 072,17	118,62%	67 980,33
751111	Creche Sol Dourado	142 863,84	178 492,55	124,94%	35 628,71
751112	Pré-Escolar Sol Dourado	222 228,00	254 579,62	114,56%	32 351,62
75112	Céu Azul	233 841,12	252 872,89	108,14%	19 031,77
751121	Creche Céu Azul	136 060,80	131 560,13	96,69%	-4 500,67
751122	Pré-Escolar Céu Azul	97 780,32	121 312,76	124,07%	23 532,44
75113	CAIF	415 798,20	365 656,66	87,94%	-50 141,54
751131	ERPI-Est.Resid.Pessoas Idosas	379 435,20	331 852,42	87,46%	-47 582,78
751132	Centro Dia	36 363,00	33 804,24	92,96%	-2 558,76
7512	ISS, IP - Outros Subsídios		23 042,28		23 042,28
751211	Lay Off COVID 19		22 911,45		22 911,45
751212	Medida Excepcional COVID 19		130,83		130,83
7515	Autarquias	4 500,00	1 500,00	33,33%	-3 000,00
75152	Junta Freguesia Queluz e Belas	4 500,00	1 500,00	33,33%	-3 000,00
753	DOAÇÕES E HERANÇAS	10 000,00	16 370,39	163,70%	6 370,39
7531	Doações em meios monetários	10 000,00	8 063,89	80,64%	-1 936,11
7532	Doações em Géneros		8 306,50		8 306,50

Na Conta 75 SUBSÍDIOS, DOAÇÕES E LEGADOS À EXPLORAÇÃO o acréscimo registado de 63 283,23€ resulta, em grande parte, da atualização generalizada das participações da Segurança Social, às respostas sociais enquadradas por Acordos de Cooperação, no âmbito do Compromisso Social para o Setor Social e Solidário, para o biénio 2021-2022.

Importa referir que a análise justificativa da quebra de receita verificada na conta 72-Prestações de Serviços também se aplica, em parte, a esta conta no que às respostas sociais de Creche-Céu Azul, ERPI e de Centro de Dia, diz respeito.

As contas 751112-Pré-Escolar Sol Dourado e 751122-Pré-Escolar Céu Azul integram, respetivamente, 45 715,60€ e 30 049,44€ correspondente à Compensação Salarial da Educação Pré-Escolar, no âmbito do Programa de Expansão e Desenvolvimento da Educação Pré-Escolar (PEDEPE) referente ao ano letivo 2019-2020, orçamentados na conta 7881-Correções relativas a períodos anteriores.

Autarquias: o valor orçamentado referia-se ao apoio a conceder pela Junta de Freguesia de Queluz e Belas no âmbito do Protocolo de Cooperação no domínio da Ação Social, estabelecido com o CBESQ, em 2021 (prestação de apoio alimentar a pessoas oriundas de famílias em situação de carência socioeconómica da freguesia de Queluz e Belas, contudo o referido apoio só foi realizado em 2022.

Não obstante, o valor de 1 500,00€ refere-se a um apoio extraordinário concedido, também, pela Junta de Freguesia de Queluz e Belas, destinado a participar na aquisição de camas articuladas.

A conta 753-Doações e Heranças registou um acréscimo significativo (+6 370,39€), face ao previsto, mercês, sobretudo, do donativo monetário instituído no âmbito do Protocolo firmado com o Grupo

Saúde Amorim, bem como de outros donativos em espécie, nomeadamente em matéria de EPI (Equipamento de Proteção Individual) e de produtos de desinfeção e higienização de espaços.

Quadro 15 - Conta 78 – Outros Rendimentos

Conta	Descrição	Orçamento 2021	Execução 2021	Execução 2021 (%)	Δ Orçamento / Execução
78	OUTROS RENDIMENTOS	100 300,00	71 665,38	71,45%	-28 634,62
781	RENDIMENTOS SUPLEMENTARES				0,00
7816	Outros rendimentos suplementares		199,48		199,48
788	OUTROS	100 300,00	71 465,90	71,25%	-28 834,10
7881	Correcções relativas a períodos anteriores	71 300,00	40 923,33	57,40%	-30 376,67
78811	Correcções positivas de participações do ISS, IP		11 554,71		11 554,71
78812	Outras correcções de anos anteriores		29 368,62		29 368,62
7883	Imputação de subsídios para investimentos	29 000,00	30 363,11	104,70%	1 363,11
78832	OSS Outros		22 356,14		22 356,14
78833	Outros		8 006,97		8 006,97
7888	Outros não especificados		179,46		179,46

Como referido na análise da conta 75, o valor orçamentado na conta 7881-Correcções relativas a períodos anteriores, referente à Compensação Salarial da Educação Pré-Escolar, referente ao ano letivo 2019-2020, encontra-se integrado nas contas 751112-Pré-Escolar Sol Dourado e 751122-Pré-Escolar Céu Azul.

Em Imputação dos Subsídios para Investimentos os valores inscritos estão de acordo com a depreciação do ativo afeto ao investimento (contrapartida da conta 50 do Balancete – OUTRAS VARIAÇÕES NOS FUNDOS PATRIMONIAIS)

Quadro 16 - Conta 79 – Juros, Dividendos e Outros Rendimentos Similares

Conta	Descrição	Orçamento 2021	Execução 2021	Execução 2021 (%)	Δ Orçamento / Execução
79	JUROS, DIVIDENDOS E OUTROS RENDIMENTOS SIMILARES	120,00	0,00	0,00%	-120,00

Quadro 17 - Estrutura dos Rendimentos – Representatividade

Conta	Rúbrica	Execução 2020	Estrutura 2020 (%)	Execução 2021	Estrutura 2021 (%)
	TOTAL	2 047 211,15	100%	2 089 097,46	100%
72	PRESTAÇÕES DE SERVIÇOS	987 709,96	48,25%	924 917,69	44,27%
75	SUBSÍDIOS, DOAÇÕES E LEGADOS À EXPLORAÇÃO	1 008 336,70	49,25%	1 092 514,39	52,30%
78	OUTROS RENDIMENTOS	51 164,49	2,50%	71 665,38	3,43%
79	JUROS, DIVIDENDOS E OUTROS RENDIMENTOS SIMILARES	0,00	0,00%	0,00	0,00%

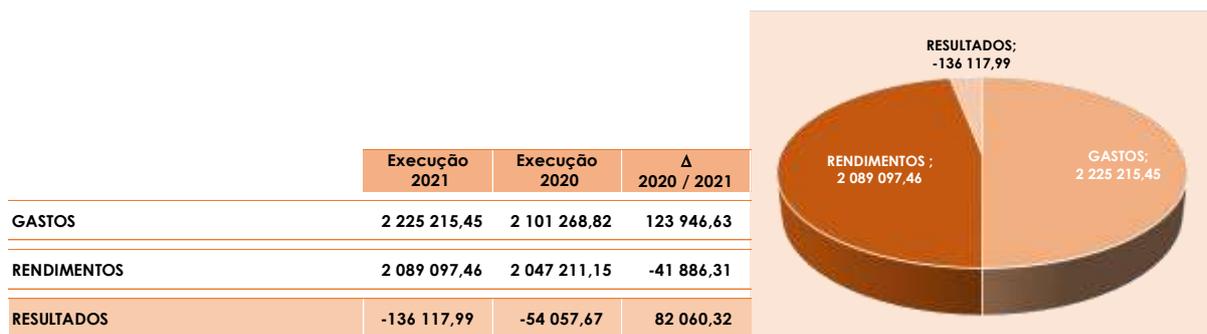
Como se verifica no quadro acima a quase totalidade dos rendimentos da Instituição (96,57%) advém das Prestações de Serviços (mensalidades) e dos Subsídios, Doações e Legados à Exploração, maioritariamente atribuídos pela Segurança Social, representando, respetivamente, 44,27% e 52,30%.

De notar que, comparativamente com 2020, as Prestações de Serviços (mensalidades), têm um peso menor em resultado do já explanado anteriormente.

3. RESULTADO DO EXERCÍCIO

Em 2021, os Gastos totalizaram 2 225 215,45€ e os Rendimentos 2 089 097,46 €, tendo-se registado um **Resultado do Exercício de -136 117,99€**.

Gráfico 1 - Resultado do Exercício - representação gráfica



Como atrás referido, em 2021 ainda foram evidentes os efeitos da pandemia devidos à COVID-19 que afetaram, significativamente, as receitas provenientes das mensalidades e também das comparticipações da Segurança Social, colocando à Instituição grandes constrangimentos ao normal desenvolvimento da sua atividade, com enormes repercussões ao nível de tesouraria.

O Resultado Operacional negativo já era espectável. Ainda assim, a contenção nos Gastos que a Direção tem vindo a impor, sobretudo ao nível dos Fornecimentos e Serviços Externos, está materializada na redução destes gastos em 2021 face aos previstos, mas também face aos registados em 2020.

VI GASTOS E RENDIMENTOS POR RESPOSTA SOCIAL

Neste capítulo pretendemos fazer uma breve análise da imputação dos Gastos e dos Rendimentos a cada uma das respostas sociais do Complexo de Apoio à Infância (Creche e Pré-Escolar) e do Complexo de Apoio ao Idoso e à Família (Estrutura Residencial para Pessoas Idosas e Centro de Dia).

Também apresentamos o apuramento do Custo Médio Real de Utente em 2021.

1. GASTOS POR RESPOSTA SOCIAL

Quadro 18 – Gastos por Resposta Social

Conta	Rúbrica	Execução 2021	Sol Dourado		Céu Azul		ERPI	Centro de Dia
			Creche	Pré-Escolar	Creche	Pré-Escolar		
61	CUSTO MERCADORIAS VENDIDAS E MATÉRIAS CONSUMIDAS	186 234,21	20 224,41	47 803,13	12 870,08	20 224,41	73 724,31	11 387,87
62	FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS	330 616,19	20 772,22	45 498,92	14 760,14	20 919,73	196 145,71	32 519,47
63	GASTOS COM O PESSOAL	1 626 169,24	216 852,81	294 410,04	167 413,76	213 528,21	620 968,53	112 995,90
64	GASTOS DE DEPRECIÇÃO E DE AMORTIZAÇÃO	68 699,11	2 192,95	4 656,71	2 082,42	2 889,91	41 527,47	15 349,65
68	OUTROS GASTOS	13 175,07	142,46	9 193,89	103,82	142,46	201,29	3 391,14
69	GASTOS DE FINANCIAMENTO	321,63	47,44	102,14	34,57	47,44	64,32	25,73
	GASTOS	2 225 215,45	260 232,30	401 664,83	197 264,79	257 752,16	932 631,63	175 669,76
	Peso dos Gastos por Resposta Social		11,69%	18,05%	8,86%	11,58%	41,91%	7,89%
	Total dos Gastos por área de intervenção - Infância e Idosos		1 116 914,08				1 108 301,40	
	Peso dos Gastos por área de intervenção - Infância e Idosos		50,19%				49,81%	

Os Gastos resultantes do desenvolvimento das respostas sociais de Creche e Educação Pré-Escolar, ascenderam a 1 116 914,08€, representando 50,19%, e com o desenvolvimento das respostas sociais de ERPI e Centro de Dia a 1 108 301,40€, representando 49,81%.

2. RENDIMENTOS POR RESPOSTA SOCIAL

Os Rendimentos obtidos em 2021, resultantes do desenvolvimento das respostas sociais de Creche e Educação Pré-Escolar, foram de 990 402,60€, representando 47,41%, e nas respostas sociais de ERPI e Centro de Dia de 1 098 694,88 €, representando 52,59%.

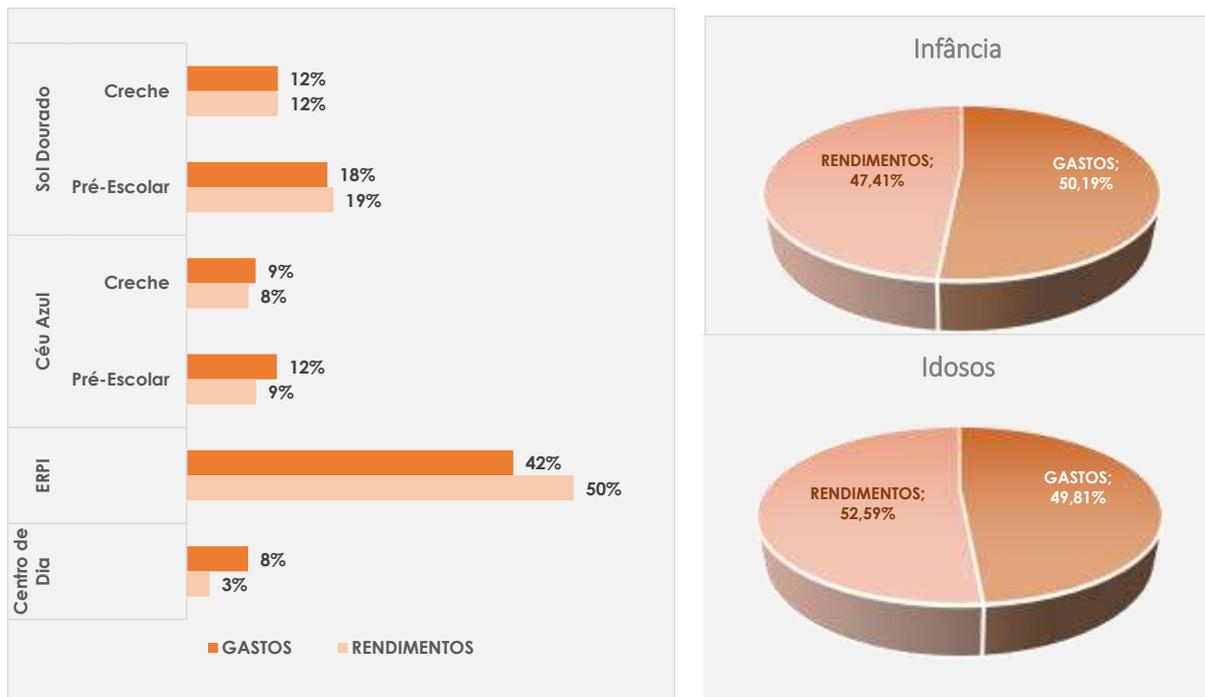
Quadro 19 – Rendimentos por Resposta Social

Conta	Rúbrica	Execução 2021	Sol Dourado		Céu Azul		ERPI	Centro de Dia
			Creche	Pré-Escolar	Creche	Pré-Escolar		
72	PRESTAÇÕES DE SERVIÇOS	924 917,69	48 492,63	126 673,16	21 536,20	49 065,61	660 922,28	18 227,81
75	SUBSÍDIOS, DOAÇÕES E LEGADOS À EXPLORAÇÃO	1 092 514,39	186 867,31	265 230,41	139 022,39	128 822,95	337 202,37	35 368,97
78	OUTROS RENDIMENTOS	71 665,38	9 342,10	1 411,03	5 709,68	8 229,12	39 047,02	7 926,43
	RENDIMENTOS	2 089 097,46	244 702,04	393 314,60	166 268,27	186 117,68	1 037 171,67	61 523,21
	Peso dos Rendimentos por Resposta Social		11,71%	18,83%	7,96%	8,91%	49,65%	2,94%
	Total dos Rendimentos por área de intervenção - Infância e Idosos		990 402,60				1 098 694,88	
	Peso dos Rendimentos por área de intervenção - Infância e Idosos		47,41%				52,59%	

3. GASTOS VS RENDIMENTOS POR RESPOSTA SOCIAL

No Gráfico 2 podemos constatar a tendência, quase generalizada, do peso dos Gastos e dos Rendimentos. Nas respostas sociais de Creche, Educação Pré-Escolar e Centro de Dia os Gastos superam os Rendimentos. Apenas em ERPI se verifica o inverso.

Gráfico 2 – Gastos e Rendimentos por Resposta Social e por Área de Intervenção



4. RESULTADOS POR RESPOSTA SOCIAL

Quadro 20 - Resultados por Resposta Social

	Execução 2021	Sol Dourado		Céu Azul		ERPI	Centro de Dia
		Creche	Pré-Escolar	Creche	Pré-Escolar		
GASTOS	2 225 215,45	260 232,30	401 664,83	197 264,79	257 752,16	932 631,63	175 669,76
	100,00%	11,69%	18,05%	8,86%	11,58%	41,91%	7,89%
RENDIMENTOS	2 089 097,46	244 702,04	393 314,60	166 268,27	186 117,68	1 037 171,67	61 523,21
	100,00%	11,71%	18,83%	7,96%	8,91%	49,65%	2,94%
RESULTADOS	-136 117,99	-15 530,25	-8 350,23	-30 996,52	-71 634,48	104 540,04	-114 146,56

A previsível diminuição da receita proveniente das mensalidades, explanada aquando da análise global dos Rendimentos, evidencia os Resultados negativos na maioria das respostas sociais. Apenas na resposta social de ERPI foi apurado um resultado positivo.

5. CUSTO MÉDIO REAL POR UTENTE EM 2021

O custo médio real por utente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação e com o número de utentes que frequentaram a resposta social nesse ano.

Tendo em conta o valor total dos gastos obtidos por Resposta Social, bem como o número médio de utentes por resposta social, foi apurado o Custo Médio Real por Utente em 2021, conforme demonstra o Quadro 21.

Quadro 21 – Apuramento do Custo Médio Real por Utente em 2021

	Sol Dourado		Céu Azul		ERPI	Centro de Dia
	Creche	Pré-Escolar	Creche	Pré-Escolar		
GASTOS	260 232,30	401 664,83	197 264,79	257 752,16	932 631,63	175 669,76
GASTOS + Taxa de inflação em 2021 - 1,3 %	263 615,31	406 886,48	199 829,24	261 102,94	944 755,84	177 953,47
Número médio de utentes em 2021	42	87	29	37	60	8
CUSTO MÉDIO REAL POR UTENTE EM 2021	523,05	389,74	574,22	588,07	1 312,16	1 853,68
<i>Número de utentes em acordo</i>	42	100	30	44	60	25
<i>Custo médio real por utente pressupondo a ocupação completa</i>	523,05	339,07	555,08	494,51	1 312,16	593,18

Quadro 22 – Custo Médio Real por Utente vs Participações (Utentes e Segurança Social)

		1.º Escalão	6.º Escalão	Mensal. Méd.	Comp. SS	Mensal. Méd. + Comp. SS	Custo Médio Real Utente	Mensal.+SS vs C.M.R.Ut.
Sol Dourado	Creche	69,83	407,88	138,43	293,66	432,09	523,05	-90,96
	Pré-Escolar	67,43	377,06	117,69	174,46	292,15	389,74	-97,59
Céu Azul	Creche	69,83	407,88	119,36	293,66	413,02	574,22	-161,20
	Pré-Escolar	67,43	377,06	96,85	174,46	271,31	588,07	-316,76
ERPI		1 175,00		805,19	433,73	1 238,92	1 312,16	-73,24
Centro de Dia		375,00		243,65	125,57	369,22	1 853,68	-1 484,46

O Quadro 22 reflete, com clareza, os encargos suportados pela Instituição em todas as respostas sociais por utente/mês, resultante dos recebimentos efetivos (mensalidade + comparticipação da SS) face ao custo médio real de utente.

O baixo valor médio das mensalidades, particularmente nas respostas sociais da Infância, é o maior responsável por estes resultados, situação que reflete a realidade socioeconómica de grande parte das famílias.

Em particular, apenas no Centro de Dia, o Custo Médio Real por Utente se encontra distorcido da realidade na medida em que foi calculado com base em 8 utentes/ano para uma ocupação completa de 25 utentes.

VII RESPOSTAS SOCIAIS

1. COMPLEXO DE APOIO À INFÂNCIA – CAI

O **Complexo de Apoio à Infância - CAI** Intervindo neste domínio desde 1981, apoia socialmente as famílias na área da infância, e tem por missão assegurar os cuidados e acompanhamento pedagógico favoráveis ao desenvolvimento infantil integral, respeitando as necessidades e interesses individuais de cada criança.

A qualidade pedagógica, relação de confiança e estabelecimento de laços afetivos entre a equipa e as crianças, têm permitido conquistar uma forte reputação junto da comunidade local.

Através de uma metodologia pedagógica moderna, a criança assume um papel ativo no processo de ensino/aprendizagem, tornando-se mais autónoma, curiosa, criativa e sensível ao mundo que a rodeia.

Atualmente o CAI tem capacidade para acolher 216 crianças nos dois Equipamentos: Sol Dourado e Céu Azul. Contudo, no decurso de 2022,

Sol Dourado: 42 crianças em Creche e 100 crianças em Pré-Escolar, e

Céu Azul: 30 crianças em Creche e 44 crianças em Pré-Escolar.

Todos os utentes estão abrangidos por Acordos de Cooperação celebrados entre o Centro de Bem-Estar Social de Queluz e o Centro Distrital da Segurança Social de Lisboa.

1.1 CRECHE

A **Creche** é uma resposta social de natureza socioeducativa, vocacionada para o apoio à família e à criança, destinada a acolher **crianças dos 3 meses até aos 36 meses de idade**, durante o período correspondente ao impedimento dos pais ou de quem exerça a responsabilidade parental.

Cada Creche integra 3 salas: sala de berçário, sala de 1 ano e sala de 2 anos.

Equipamento Sol Dourado



Equipamento Céu Azul



Objetivos:

- Promover o desenvolvimento pessoal e social da criança e proporcionar-lhe condições de bem-estar e segurança;
- Facilitar a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- Colaborar com a família numa partilha de cuidados e responsabilidades em todo o processo educativo;

- Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada criança;
- Prevenir e despistar precocemente qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- Proporcionar condições para o desenvolvimento integral da criança, num ambiente de segurança física e afetiva;
- Inculcar hábitos de higiene e de defesa da saúde;
- Promover a articulação com outros serviços existentes na comunidade.

1.2 EDUCAÇÃO PRÉ-ESCOLAR

A **Educação Pré-Escolar** constitui uma resposta social de natureza socioeducativa, vocacionada para o apoio à família e à criança, destinada a acolher **crianças dos 3 anos de idade até à idade de ingresso no ensino básico**.

O Pré-Escolar integra quatro salas no Equipamento Sol Dourado e duas salas no Equipamento Céu Azul.



Objetivos:

- Promover o desenvolvimento pessoal e social da criança e proporcionar-lhe condições de bem-estar e segurança;
- Facilitar a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- Colaborar com a família numa partilha de cuidados e responsabilidades em todo o processo educativo;
- Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada criança;
- Prevenir e despistar precocemente qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- Proporcionar condições para o desenvolvimento integral da criança, num ambiente de segurança física e afetiva;
- Inculcar hábitos de higiene e de defesa da saúde;
- Promover a articulação com outros serviços existentes na comunidade.
- Despertar a curiosidade e o pensamento crítico;
- Contribuir para a igualdade de oportunidades no acesso à escola e para o sucesso da aprendizagem bem como desenvolver a expressão e a comunicação através de linguagens múltiplas como meios de relação, de informação, de sensibilização estética e de compreensão do mundo;
- Promover a articulação com outros serviços existentes na comunidade.

RELATÓRIO DE ATIVIDADES - CAI

Introdução

Preservando a saúde, o bem-estar e a segurança de todos, o Complexo de Apoio à Infância (CAI) iniciou o ano de 2021, preparado para um novo cenário.

Apesar das limitações impostas, mas com uma atitude humilde de constante aprendizagem face à nova realidade, o ambiente educativo sofreu alterações e até suspensão de algumas atividades.

A Instituição manteve-se em contacto regular com a Autoridade de Saúde Local, no sentido de melhor acompanhar a evolução da situação pandémica e de minorar os seus efeitos. Toda a equipa foi preparada para cumprir com as medidas do Plano de Contingência da Instituição, demonstrando uma grande disponibilidade para cooperar, o que tornou a implementação das medidas num processo natural e que neste momento está perfeitamente enraizado no CAI.

No decorrer do ano tivemos a visita da Inspeção-Geral da Educação e Ciência e a visita de Acompanhamento Técnico do Instituto da Segurança Social que, para além de monitorizarem o funcionamento da Instituição, também atuaram com uma atitude pedagógica, que desenvolveu na equipa uma autoavaliação e reformulação da sua prática que foi de imediato aplicada e, doravante, implementada.

Mantendo-se a nossa ação educativa baseada nos afetos e numa oferta pedagógica diversificada, alinhada com as necessidades globais das crianças, mesmo perante as exigências vigentes, vamos continuar a contribuir para o desenvolvimento pleno da criança e para o seu bem-estar e felicidade.

Organização das Atividades Desenvolvidas em 2021

A situação pandémica da Covid19 originou o cancelamento das atividades, letivas e não letivas, presenciais no CAI, por dois períodos, sendo o primeiro entre 25 de janeiro e o dia 12 de março, e o segundo entre 26 a 31 de dezembro de 2021.

O encerramento do CAI originou grandes desafios do ponto de vista da gestão e da sustentabilidade da Instituição. Durante este período, manteve-se em funcionamento a "Sala de Apoio", destinada a filhos ou outros dependentes, a cargo dos profissionais de serviços essenciais, parte da equipa esteve em teletrabalho, mas também houve a necessidade em se recorrer ao lay-off.

A interrupção letiva foi repentina, de 15 dias, fazendo a transição entre um regime de aulas presenciais, e um regime de aulas à distância, que teve início a partir de 8 de fevereiro até 12 de março. O calendário letivo sofreu alteração, tendo sido prolongado o ano letivo até ao dia 8 de julho.

Algumas das atividades foram suspensas/canceladas e já não fizeram parte da planificação anual para 2021, tais como as festas de aniversário, a praia, os passeios de autocarro... sendo intencional a proposta de envolver as crianças no meio que as rodeia, promovendo os passeios aos parques locais, à biblioteca, entre outros.

No cumprimento do Plano de Contingência, foram criados diversos instrumentos de apoio tendo em conta as normas em vigor, sendo as principais alterações ao nível da organização do ambiente educativo, na reestruturação da circulação e utilização dos espaços físicos e dos pontos de entrega e receção das crianças.

O Projeto Educativo vigente, 2019-2022, foi sujeito a uma reformulação, sendo revisto e atualizado pela equipa técnica em julho de 2021 e submetido ao parecer da Direção em agosto de 2021. O mesmo é operacionalizado pelo Plano Anual de Atividades e pelos Projetos Curriculares de Grupo, que são construídos com base nas especificidades de cada grupo. Estes documentos são dinâmicos, tendo sido ajustados de acordo com os interesses e necessidades das crianças e das famílias. Todos estes documentos estratégicos foram, incontornavelmente, revistos, adequando todas as atividades, procedimentos, instruções de trabalho e plano de ação às normas implementadas, quer pela Direção-Geral de Saúde (DGS) quer pela Direção Geral dos Estabelecimentos Escolares (DGESTE).

A pandemia teve um impacto direto nas famílias, foram muitas as manifestações e solicitações analisadas e a que se procurou responder, dentro da capacidade da Instituição. Os Pais/Encarregados de Educação não podendo participar presencialmente nas atividades desenvolvidas, foram informados de todos os projetos e comemorações realizados. Cada educadora criou uma dinâmica de circulação de informação, por via telefónica, por e-mail e/ou WhatsApp, que, em muitos dos casos, foram partilhadas fotos das atividades realizadas pelos seus filhos/educandos.

Atividades Programadas

Data		Atividade	Local	Resposta Social	Horário	Avaliação
6	Janeiro	Dia de Reis	CAI	Todos	Durante todo o dia	Meta atingida
12	Fevereiro	Dia de S. Valentim	Atividade realizada à distância			
15		Carnaval	Atividade realizada à distância			
19	Março	Dia do Pai	CAI	Todas	Durante atividade letiva	Meta atingida
1	Abril	Páscoa	CAI	Todos	Durante atividade letiva	Meta atingida
1 a 31		"Não à violência infantil"- MÊS AZUL - mês de prevenção dos maus tratos infantis Realização de trabalhos sobre o tema				Meta atingida
3	Maio	Dia da Mãe	CAI	Todas	Durante atividade letiva	Meta atingida
1	Junho	Dia da Criança	CAI	Todos	Durante todo o dia	Meta atingida
		Festa de Final do Ano Letivo	CAI	Todos	Atividade Cancelada	
3	Setembro	Inicio do ano lectivo 2021/2022				
29	outubro	Dia das Bruxas	CAI	Todos	Durante todo o dia	Meta atingida
11	Novembro	Dia de S. Martinho	CAI	Todos	Durante todo o dia	Meta atingida
22		Dia do Pijama	CAI	Todos	Durante todo o dia	Meta atingida
13 a 17	Dezembro	Natal	CAI	Todos	Durante todo o dia	Meta atingida

Atividades Conjuntas: CAI / CAIF

Dadas as limitações nas interações, no ano de 2021 não se realizaram atividades conjuntas entre utentes.

Atividades Complementares

Complementando as atividades curriculares desenvolvidas bem como a proposta pedagógica, nas Respostas Sociais de Creche e de Pré-Escolar, fizeram parte do currículo da Instituição:

Ginástica, realizou-se uma vez por semana, ministrada por uma professora licenciada, nas respostas sociais de Creche (sala dos 2 anos) e Pré-Escolar. A atividade de ginástica esteve integrada no projeto de cada sala, sendo o desenvolvimento e planeamento efetuado em consonância com a educadora responsável pelo grupo. A atividade foi interrompida de 25 de janeiro a 12 de março. Em período de Pandemia, a atividade de ginástica veio auxiliar o desenvolvimento motor e intelectual das crianças. Os grupos de crianças foram divididos em pequenos grupos de trabalho, cumprindo com o regulamentado no Plano de Contingência.

Música, as atividades previstas foram plenamente realizadas ao longo do ano, uma vez por semana, pelo grupo de ensino da "InventoMusical" que proporcionou uma compreensão e assimilação intuitiva que contribuiu para o desenvolvimento cognitivo da criança. Existiu sempre uma continuidade da atividade fazendo parte do plano de "ensino à distância" de cada sala.

Parcerias de Âmbito Sociopedagógico

- As reuniões mensais ocorridas na CAF - Comissão de Acompanhamento a Famílias de Queluz, foram retomadas *on-line*, por via *Teams*, mantendo-se o objetivo de responder aos problemas das famílias, através de um modelo de intervenção multidisciplinar e em rede.

Estágios

Em 2021, recebemos uma estagiária do 2º ano da Escola Profissional de Artes Tecnológicas e Desporto (EPAD), do Curso Profissional de Técnica de Apoio a Infância / Técnica de Ação Educativa.

Avaliação e Verificação do Plano de Atividades

Após reflexão interna da equipa técnica, no 2º semestre de 2021 pretendeu-se incentivar a prática da supervisão junto de toda a equipa, tendo como finalidade interceder no processo de aprendizagem e de transformação coletiva, nas várias vertentes da dinâmica institucional, tendo-se operacionalizando do seguinte modo:

- Organização dos processos técnicos (trabalho realizado e terminado no final de dezembro'21), envolvimento das educadoras na sua composição e metodologia e a importância que os mesmos têm como fonte/registo de informação restrita, referente a cada utente.
- Supervisão / interajuda técnica entre os pares (projetado para ser realizado às 4ªs feiras) – objetivo atingido com sucesso junto de alguns pares, mas ainda não transversal a todos. Requer ainda muito investimento por parte da direção técnica para que seja cumprido e executado com fluidez.

Os Projetos Curriculares de cada Grupo, foram elaborados em articulação com o Projeto Educativo da Instituição, revisto em julho. São os documentos que definem a orientação conceptual pela qual se orienta a atuação pedagógica de cada grupo, tanto na sua componente curricular como em toda a atividade de complemento de apoio à família.

As educadoras de infância, titulares de grupo, asseguraram as atividades letivas e não letivas dos mesmos, sendo coadjuvadas por duas ajudantes de ação educativa que fazem a cobertura total da permanência das crianças na instituição, estando garantida a articulação entre o planeamento, a realização e a avaliação das atividades, e tendo como filosofia subjacente a troca de experiências e conhecimentos, a cooperação, a iniciativa, a responsabilidade e o espírito crítico entre todos os elementos da Comunidade Educativa.

Com base nas orientações da tutela e sendo a avaliação formativa realizada ao longo do ano letivo e de modo contínuo e sistemático, cada educadora realizou no início do ano letivo, setembro e outubro, a Avaliação Diagnóstica de cada criança. Com base nas necessidades, nos interesses e nas competências emergentes de cada uma, definiu os critérios de Avaliação das Aprendizagens Realizadas para cada criança. Na documentação referente à atividade educativa de cada grupo, as educadoras, de ambas as respostas sociais, planificaram de acordo com as orientações provenientes, para o nível de ensino ministrado, e também formalizaram grelhas de observação visando a monitorização e a avaliação das aprendizagens das crianças, para além da elaboração e organização do dossier (físico e/ou digital) de cada sala, onde consta:

- Projeto Educativo e Projeto Curricular do Grupo;
- Plano Anual de Atividades e Competências a Desenvolver;
- Fichas Individuais de Avaliação Diagnóstico inicial e semestral;
- Atividades implementadas no grupo e as atividades a estimular de acordo com as etapas de crescimento;
- Calendarização das atividades/planificação/avaliação/reformulação, diária;
- Portefólio/registos fotográficos de algumas atividades;
- Entre outros...

Conclusão

O ano 2021 apresentou-se como um particular desafio, decorrente da situação provocada pela pandemia COVID-19, só possível de superar com um elevado grau de compromisso e envolvimento, destacando-se o rigor e a exigência nos procedimentos executados por toda a equipa, com a finalidade de que ao protegermos a saúde individual estamos a proteger a saúde de todos!

A organização Técnica e Pedagógica da Instituição, seguiu as orientações normativas das Tutelas para o seu funcionamento, estando, presentemente, dotada de documentos pedagógicos estruturantes para o desenvolvimento da sua atividade educativa com um objetivo comum, o de proporcionar às crianças um ambiente estimulante, de partilha, de interação e de aprendizagem, com vista ao sucesso pessoal e educativo!!

Libânia Borges Figueiredo
Diretora Técnica

2. COMPLEXO DE APOIO AO IDOSO E À FAMÍLIA - CAIF

O **Complexo de Apoio ao Idoso e à Família - CAIF** apoia socialmente o idoso e as suas famílias, promovendo o bem-estar, melhorando o seu dia-a-dia.

Neste Complexo funcionam as respostas sociais de **Estrutura Residencial para Pessoas Idosas – ERPI** e de **Centro de Dia**.

Atualmente o CAIF tem capacidade para acolher 95 utentes, nas duas respostas sociais que desenvolve neste Complexo:

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI): 65 utentes

Centro de Dia: 25 utentes

Dos 65 utentes em ERPI 60 estão abrangidos por Acordos de Cooperação celebrados entre o Centro de Bem-Estar Social de Queluz e o Centro Distrital da Segurança Social de Lisboa, 15 dos quais referenciados pela Segurança Social (vagas cativas) e 5 em regime extra acordo.

2.1 ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS – ERPI

A **Estrutura Residencial para Pessoas Idosas – ERPI** é uma resposta social de apoio a idosos, com vista à promoção da sua qualidade de vida, através de atividades que contribuam para o seu bem-estar físico, psíquico e social.

Conta com uma equipa profissional multidisciplinar, qualificada e habilitada para cuidar e garantir o bem-estar dos idosos e que pauta a sua intervenção por valores como a ética, integridade, solidariedade, respeito, rigor e humanização.



Objetivos:

- ✓ Proporcionar serviços permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
- ✓ Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- ✓ Promover a dignidade da pessoa, do respeito pela sua identidade, história de vida, e espiritualidade e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- ✓ Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- ✓ Proporcionar condições de manutenção e reforço da funcionalidade e autonomia, do autocuidado e da autoestima tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas;
- ✓ Promover as relações entre utente / comunidade;

- ✓ Criar as condições para que a independência e autonomia do idoso perdurem o maior tempo possível;
- ✓ Dinamizar relações intergeracionais;
- ✓ Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- ✓ Promover o envolvimento e participação da família nas atividades desenvolvidas.

2.2 CENTRO DE DIA

O **Centro de Dia** é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária.

Objetivos:

- ✓ Fomentar a permanência do idoso no seu meio natural de vida, retardando ou evitando, quanto possível, a institucionalização;
- ✓ Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
- ✓ Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- ✓ Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- ✓ Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- ✓ Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- ✓ Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- ✓ Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- ✓ Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- ✓ Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida;
- ✓ Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- ✓ Proporcionar um ambiente inclusivo que fomente relações interpessoais;
- ✓ Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- ✓ Promover o envolvimento, bom relacionamento e competências da família;
- ✓ Promover relações com a comunidade e na comunidade;
- ✓ Dinamizar relações intergeracionais.

2.3 ÁREA DA SAÚDE

2.3.1 Medicina e Enfermagem

Na área da saúde apostamos na continuidade do acompanhamento individualizado e global a cada utente, tendo em consideração as suas necessidades e potencialidades, promovendo a saúde e melhoria da qualidade de vida, sempre em estreita ligação com a família.

Objetivos:

- ✓ Avaliar sinais vitais de acordo com as necessidades de cada utente;
- ✓ Manter atualizado o esquema terapêutico de cada utente;
- ✓ Esclarecer dúvidas e prestar apoio a utentes, famílias e trabalhadores;
- ✓ Realizar periodicamente reuniões multidisciplinares: Direção Técnica, Equipa de Saúde, (Médico, Enfermeira e Gerontóloga) e Responsável de Turno;
- ✓ Elaborar, em colaboração com a Direção Técnica, Planos Individuais de Cuidados na admissão de novos utentes seniores e proceder à sua monitorização e revisão frequente;
- ✓ Contribuir para a reformulação do Manual de Primeiros Socorros;
- ✓ Elaborar procedimentos de atuação em emergência e para encaminhamento para os serviços de urgência.

2.3.2 Gerontologia

No âmbito da Gerontologia pretendemos que as atividades a desenvolver em 2022 sejam abrangentes aos utentes das respostas sociais de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas e de Centro de Dia.

É através destas respostas sociais que se pretende prestar um serviço de referência dirigido à população sénior de Queluz, tal como a Missão do CBESQ refere.

Logo, a Gerontologia vem reforçar a garantia dos direitos e dignidade, o bem-estar e a qualidade de vida da população idosa. É através da identificação e análise das necessidades/potencialidades de cada indivíduo que se procura desenhar e desenvolver por exemplo, ações/atividades/programas de estimulação física, cognitiva e socio-emocional, programas de animação sociocultural, programas intergeracionais e educacionais, que sejam relevantes e significativos para cada um, numa lógica de promoção da saúde e bem-estar da pessoa idosa.

2.3.3 Recursos Humanos afetos à Área da Saúde

Para a prossecução dos objetivos delineados para a Área da Saúde contamos com a seguinte equipa de 9 elementos, a saber:

1 Médico Especialista em Medicina Geral e Familiar; 1 Médica Especialista em Psiquiatria; 5 Enfermeiras; 1 Gerontóloga e 1 Fisioterapeuta.

RELATÓRIO DE ATIVIDADES - CAIF

Introdução

O presente Relatório é um documento de elevada importância pois nele podemos retrospectivar o ano de 2021 e assim medir o grau de cumprimento das nossas atividades, quer a nível de realizações, quer a nível contabilístico. Aqui espelha-se o peso social e a importância do trabalho do CBESQ a nível da comunidade, apoiando diretamente 306 pessoas, entre crianças e idosos que se encontram no CAI (Complexo de Apoio à Infância) e no CAIF (Complexo de Apoio ao Idoso e à Família), respetivamente.

O ano de 2021 continuou a ser marcado pela existência da pandemia que muitas complicações, frustrações, medos e angústias nos causou. Contudo, desenvolvemos sempre o nosso trabalho de acordo com aquilo que achámos que seria o mais certo e justo para todos.

Acreditamos que tenha sido um ano importante para aprender ensinamentos, atualizando assim as competências, melhorando práticas, avaliando e medindo desempenhos.

Eixos Estratégicos

O Plano de Atividades de 2021 foi desenvolvido em redor de cinco eixos estratégicos, nomeadamente:

- Reforçar, consolidar e diversificar a aposta na melhoria da qualidade das respostas sociais (ERPI e Centro de Dia);
- Fortificar e cimentar a aposta na melhoria da qualidade dos serviços prestados;
- Reforçar dinâmicas e iniciativas destinadas aos nossos utentes;
- Reforçar os laços com a comunidade;
- Capacitar os recursos humanos.

É assim, a partir destes cinco eixos, que iremos desenvolver o nosso relatório.

1. Reforçar, Consolidar e Diversificar a aposta na melhoria da qualidade das respostas sociais (ERPI e Centro de Dia)

O Centro de Dia reabriu ao fim de muitos meses, e é assim que em julho de 2021, as portas se abriram para os nossos utentes. No início da pandemia frequentavam esta resposta social 22 utentes, contudo ao longo dos meses as desistências foram muitas. Em julho de 2021, contávamos apenas com 7 utentes dos 22 que inicialmente frequentavam o Centro de Dia. Em dezembro desse mesmo ano, o Centro de Dia contava com um total de 10 utentes. Por sua vez, em ERPI no final de 2021, contávamos com 63 utentes, menos dois que a capacidade máxima, 65.

Foram desenvolvidas, ao longo do ano, várias atividades para e com os utentes das duas respostas sociais, contudo, e como já seria esperado, algumas das atividades foram suspensas devido à pandemia, nomeadamente, as atividades intergeracionais e algumas saídas ao exterior. As restantes atividades descritas no plano foram concretizadas, embora umas com mais dificuldade que outras.

Foi possível realizar, nos últimos meses do ano, atividades significativas, nomeadamente:

em outubro, os nossos utentes, puderam assistir a uma peça de teatro proporcionado pela Universidade Sénior de Queluz, nos Bombeiros Voluntários de Queluz, no âmbito do mês do Idoso.

Também foi possível realizar uma Sessão de Esclarecimento com a PSP de Queluz, em novembro, relativamente à Segurança do Idoso. E, por fim, foi exequível a vinda de um Treinador Físico, também no mês de novembro, com o intuito de ensinar exercícios físicos para uma manutenção física adequada ao processo de envelhecimento.

Neste ano foi contratada a Dra. Diana Silva, Gerontóloga, e é aqui que damos o primeiro passo para um trabalho exato e efetivo para a garantia dos direitos e da dignidade, da qualidade de vida e do bem-estar dos nossos utentes.

A gerontologia é a ciência que estuda o processo de envelhecimento e a velhice numa perspetiva multidimensional, ou seja, numa vertente biológica, psicológica e social. Podemos considerar que o envelhecimento é representado dinamicamente pela passagem do tempo, enquanto a velhice é uma definição da sociedade que define as pessoas mais velhas. A gerontologia, através da

identificação e análise das necessidades/potencialidades e das expectativas das pessoas mais velhas, tenta promover um envelhecimento bem-sucedido, otimizando a qualidade de vida, o bem-estar e a participação social.

É, assim, neste contexto, que foram realizadas as atividades, de carácter semanal e/ou mensal, de forma individual e em grupo. É de referir que todas as atividades tiveram sempre em conta as orientações da Direção-Geral de Saúde no que diz respeito ao número de utentes em sala e ao distanciamento, bem como às normas estabelecidas no Plano de Contingência.

Definiu-se ainda um dia para atendimento às famílias, onde os familiares puderam colocar questões e/ou tirar dúvidas acerca do trabalho desenvolvido entre a Gerontóloga e o seu familiar.

Plano semanal de atividades

Segunda	Terça	Quarta	Quinta	Sexta	Sábado e Domingo
Atelier de Estimulação Cognitiva Individual (10h30 às 12h00)	Gerontomotricidade (10h45 às 11h30) Sessão de Relaxamento (11h30 às 12h00)	Atelier de Estimulação Cognitiva Individual (10h30 às 12h00)	Gerontomotricidade (10h45 às 11h30) Sessão de Relaxamento (11h30 às 12h00)	Atelier de Estimulação Cognitiva Individual (10h30 às 12h00)	Dias Livres
Almoço 12h00 às 14h00					
Dinâmicas de Grupo (14h30 às 16h00) Atelier de Estimulação Cognitiva Individual (16h00 às 17h30)	Atelier de Estimulação Cognitiva Individual (14h30 às 17h00)	Dinâmicas de Grupo (14h30 às 16h00) Atelier de Estimulação Cognitiva Individual (16h00 às 17h30)	Atendimento à Família (14h30 às 17h00)	Dinâmicas de Grupo (14h30 às 16h00) Atelier de Estimulação Cognitiva Individual (16h00 às 17h30)	

2. Fortificar e cimentar a aposta na melhoria da qualidade dos serviços prestados

Continuámos a avaliar todos os utentes na sua admissão, para assim conseguirmos trabalhar de forma mais específica e exata as necessidades e potencialidades individuais, e para isso, foi crucial o desenvolvimento dos planos individuais. Estes não são mais do que uma ferramenta de trabalho que nos norteia para uma melhor intervenção possível, através de avaliações, e instrumentos metodológicos específicos para cada utente numa perspetiva holística e multidisciplinar (Equipa de Saúde, Direção Técnica e Gerontóloga).

3. Reforçar dinâmicas e iniciativas destinadas aos utentes

Neste âmbito, pretendíamos desenvolver atividades intergeracionais, ou seja, desenvolver ações entre os utentes do CAIF e do CAI, contudo, devido à pandemia, as mesmas não se realizaram como estava definido.

4. Reforçar os laços com a comunidade

Durante o ano de 2021, continuámos a manter relações institucionais com diversas entidades, nomeadamente, a Autarquia Local, o IEFP, ISS, ACES, Estabelecimentos de Ensino e Formação Profissional, através dos estágios curriculares.

Participámos em reuniões de trabalho da RAIM, da Junta de Freguesia de Queluz-Belas.

5. Capacitar os recursos humanos

Investimos na formação dos nossos colaboradores nas mais diversas áreas, através de diversas Entidades Formadoras, como podemos constatar na tabela seguinte.

Ações de Formação

Ação de Formação	Entidade Formadora	Destinatários	N.º de Participantes	N.º de Horas da Formação
Gestão e avaliação de Desempenho em IPSS	UNITATE	Técnicos de IPSS	3	3h
Cálculo de Comparticipações Familiares – Teoria & Prática	UNITATE	Técnicos de IPSS	3	4h
Cuidados à Pessoa Idosa com Diabetes	ENTRAJUDA e APDP	Trabalhadores e voluntários cuidem de pessoas idosas, cuidadores formais e informais.	5	2h
Teams - Colaboração e Networking”.	ENTRAJUDA		7	1h
Relacionamento Interpessoal	Parceria entre o IEFP e Cruz Vermelha	Colaboradores ERPI	10	25h
"O Gerontólogo em Portugal e no Mundo"	Associação Nacional de Gerontólogos	Gerontólogos	1	8h30m
Certificado Europeu para a Prestação de Cuidados	CECD de Mira Sintra	Profissionais de 1ª linha na prestação de cuidados às pessoas idosas, nomeadamente, auxiliares de ação direta	2	25h
Avaliação Multidimensional e Plano Individual do Idoso – 2ª Edição - Online	DGERT	Técnicos de IPSS	2	8h
Ética e Deontologia	Parceria entre o IEFP e Cruz Vermelha	Colaboradores ERPI	10	25h

Área da Saúde

Relativamente à Área da Saúde, os objetivos foram cumpridos. Desde a atualização diária dos processos clínicos, ao auxílio nos cuidados de autoimagem, à prevenção úlceras de pressão, à prevenção de quedas, entre muitos outros. A equipa de enfermagem em cooperação com o médico do CBESQ deram o seu melhor e trabalharam sempre em prol do bem-estar do utente, avaliando sempre que necessário o mesmo para assim se chegar a uma melhor intervenção.

Conclusão

Embora ainda com algumas limitações e restrições, o ano de 2021 foi no nosso entender, significativamente melhor a nível de atividades previstas e realizadas do que o ano de 2020. Estivemos sempre cientes que as atividades que nos propusemos a realizar poderiam não ser exequíveis devido à situação pandémica, no entanto também soubemos sempre que teria de existir um plano B.

Acreditamos que foi totalmente superado pois encontramos utentes motivados e despertos para a realização de atividades e vemos famílias satisfeitas por puderem ver os seus familiares ocupados e estimulados nas mais diversas áreas.

Rita Nascimento
Diretora Técnica