

Associação de Moradores das Lameiras

Em Sintonia:

**Eu,
o Outro
e o Mundo**

RELATÓRIO GERAL 2021

“Em Sintonia com o EU”





Ref. 064/21-D

1. Introdução

“ Cada um transforma as suas experiências de infância em caminhos muito divergentes, até que nos apercebemos que precisamos um dos outros.”

Este foi o mote da Associação de Moradores das Lameiras para os primeiros passos de um projeto socioeducativo ambicioso e distinto do habitual. Em 2021 focamos a nossa intervenção no EU, na necessidade de criar um ponto de equilíbrio de nós para nós. Sendo, também, o ponto de partida para que, nos anos seguintes, a AML caminhe na criação de um equilíbrio e reciprocidade entre nós, o Outro e o Mundo em que vivemos.

Neste sentido, e tendo em conta o trabalho desenvolvido com a comunidade, ao longo de 2021, concluímos que este foi o tema oportuno para trabalhar com os utentes, colaboradores, familiares e comunidade envolvente.

Todos os setores implementaram as suas atividades com base na linha de orientação anteriormente referida, focando numa intervenção personalizada para cada uma das situações, tendo por base a cooperação entre as partes. A situação de pandemia que se viveu, e que ainda se reflete no dia-a-dia, levou a AML a reinventar-se, desde a reorganização de entradas/infraestruturas, reorganização de equipas de trabalho, recrutamento de novos colaboradores para apoiar as equipas, aquisições de materiais, reinventar atividades, tudo isto de modo a manter todos em segurança. As atividades desenvolvidas, na sua maioria, incidiram na construção da própria consciência, na capacidade de abertura ao outro, através do diálogo e comunicação, aprendendo mais sobre si mesmo, encontrando-se as mesmas apresentadas neste documento.

No final de um ano tão exigente, neste relatório, deixasse uma nota de agradecimento aos dirigentes e colaboradores que de uma forma harmoniosa conseguiram envolver todas as partes interessadas na concretização do programa de ação e tendo, também, vencido todos os desafios com que a instituição se deparou em 2021, mantendo a felicidade, a união e a alegria diária de todos os que fazem parte, de algum modo, da AML.

2. Setor Infanto-Juvenil

2.1 Creche

Este último ano letivo voltou a ser marcado por um período de confinamento, o que implicou que algumas atividades não pudessem ser realizadas nos moldes em que foram planeadas.

Identificação das atividades	Avaliação	Plano ação
Partilhar responsabilidades com a família quanto ao processo evolutivo da criança; processo de atendimento personalizado e individualizado às famílias.	A partilha de responsabilidades decorreu de forma positiva, através de reuniões de pais, conversas informais e participação nas atividades propostas. Apenas durante o confinamento, houve necessidade de adaptar as estratégias utilizadas para esta partilha, passando a recorrer-se a meios digitais.	Sim
Observar a criança para intervir/agir de forma adequada no desenvolvimento das suas capacidades.	Diariamente, observamos as crianças nas suas interações, para, posteriormente, delinear objetivos para contribuirmos para o seu desenvolvimento.	Sim
Atividades pedagógicas lúdicas e de motricidade em função da idade e necessidades das crianças.	Todos os meses elaboramos uma planificação com uma série de atividades, pensadas de acordo com o grupo de crianças e a sua faixa etária. Durante o confinamento, foram enviadas aos pais propostas de atividades, através de meios digitais.	Sim
Promoção de atividades de exploração da natureza	Exploramos os espaços exteriores como o recreio, campo de futebol e área com terra. Em conjunto com as famílias,	Sim



	construímos um espaço pedagógico, onde pudemos realizar atividades sensoriais com elementos da natureza. As salas dos 2 anos participaram nas colônias balneares.	
Implementação de novas atividades extracurriculares.	Foi implantada a atividade motora do projeto “ crescer a mexer”, muito apreciada pelas crianças.	Sim
Promoção do desenvolvimento da inteligência emocional	No cotidiano da creche, programámos atividades com as crianças, de modo a criar oportunidades de escolherem e fazerem por si próprias, superando as suas inseguranças e promovendo um autoconceito positivo. As atividades sensoriais e musicais foram aquelas que mais nos permitiram a concretização deste objetivo.	Sim
Formação em expressão dramática	Participamos numa ação de formação na área de expressão dramática, que nos permitiu criar novas ferramentas para o enriquecimento da prática pedagógica, no contexto de creche.	Sim
Comemoração dos dias festivos	Comemorámos datas importantes da nossa cultura. Na creche privilegiamos a exploração sensorial e a utilização de materiais reutilizáveis, na realização das atividades, como o arroz colorido, massa de sal, bolos de terra e folhas, entre outros.	Sim
Atividades de exploração do corpo humano/ autoconhecimento	Através de canções com recurso a imagens reais, espelho e objetos (bonecos), identificámos as diferentes partes do corpo humano, promovendo hábitos de higiene e vida saudável, assim como um autoconceito positivo.	Sim
Acompanhamento Psicológico	Ao longo do ano de 2021, foi encaminhada pela equipa uma criança para o Gabinete de Apoio Psicológico.	Não

Durante este ano letivo, foi possível implementar a maioria das atividades propostas, espelhadas no programa de ação, mas também nos Projetos Pedagógicos de cada grupo e na planificação mensal. Assim, e apesar de termos enfrentado um período de confinamento, podemos afirmar que mantivemos a planificação, propondo atividades às famílias, mesmo à distância. Neste sentido é importante salientar que esta estratégia contou com o envolvimento das famílias, que nos iam fornecendo feedback das vivências e atividades propostas.

2.2 Pré-escolar

A resposta social do pré-escolar teve como principal objetivo proporcionar o desenvolvimento de cada criança, não esquecendo que ela é pertencente a um grupo, sendo, no entanto, única. Apesar de mais um ano atípico, as atividades, os projetos pedagógicos e todo o trabalho subjacente ao quotidiano escolar visaram o crescimento integral das crianças, emocional, afetiva e fisicamente, através de um atendimento individualizado e da colaboração estreita com a família, numa partilha de cuidados e responsabilidades em todo o processo evolutivo das crianças.

Identificação das atividades	Avaliação	Plano ação
Implementação de uma plataforma digital (Turtlebook) para tornar a comunicação e articulação com os encarregados de educação mais eficaz.	Inicialmente, a plataforma foi apresentada à equipa pedagógica de cada sala para que se familiarizassem com a sua utilização. No mês de outubro foi apresentada aos Encarregados de Educação e de forma progressiva foi implementada na sala. Esta plataforma facilitou a comunicação entre escola e a família, uma vez que os recados passaram a ficar registados e qualquer membro da equipa tem acesso.	Sim



Ações de formação com vista ao enriquecimento da prática pedagógica.	Ao longo do ano letivo, realizaram-se algumas ações de formação com vista ao aperfeiçoamento das práticas educativas, a salientar a ação de formação ligada à expressão dramática.	
Atividades relacionadas com a preservação do meio ambiente.	No âmbito da preservação do meio ambiente foram realizadas sempre que possível atividades no exterior com objetivo de aumentar o contacto das crianças, com a natureza e conseqüentemente a sua sensibilização para o tema. Exemplo destas atividades foram as visitas à Quinta das Manas, à Quinta da Pindela, ao Natura Gaia, à Quinta de Santo Inácio, ao parque de lazer de Gondifelos e ao parque da cidade.	Sim
Atividades relacionadas com a higiene pessoal e hábitos de vida saudável.	Num ano em que a higiene pessoal foi tão destacada, o nosso trabalho foi dar continuidade a este tema e mostrar de forma lúdica a sua importância para a nossa saúde. Exemplos destas atividades foram a comemoração do dia mundial da alimentação e a semana da saúde. Ambas as atividades tiveram um impacto positivo nas crianças e o trabalho foi continuado pelas famílias.	Sim
Atividades relacionadas com as diferentes emoções e sentimentos.	Os sentimentos e as emoções são temas abordados diariamente no contexto de sala. No entanto, este trabalho foi complementado com a exploração da história “Monstro das cores” que permitiu às crianças tornar este tema mais concreto e continuar a sua exploração em casa com a ajuda das famílias.	Sim
Atividades lúdicas para as diferentes áreas de desenvolvimento.	Privilegiou-se muito o brincar no exterior, sempre que as condições climatéricas assim o permitiam. Privilegiou-se, igualmente, o trabalho desenvolvido em todas as áreas do conhecimento, desenvolvendo atividades dinâmicas e motivadoras, comemoração e participação nas festas e tradições próprias da nossa comunidade, tais como vindimas, desfolhadas, pão por Deus, magusto, santos populares, reconhecer a existência de datas comemorativas, como a Comemoração do Dia Universal dos Direitos da Criança com o “Estendal dos Direitos da Criança”, Natal, dia do Pai e da Mãe, Páscoa, atividades de expressão plástica, motora e musical, destacando-se nestas duas últimas, pelos jogos de roda, introdução da modalidade do basquetebol e educação física no pavilhão das Lameiras. As saídas planeadas de 22 de janeiro até 15 de março, devido ao confinamento, não foram executadas, nomeadamente o cantar dos reis e o desfile de Carnaval, assim como o desfile das Antoninas e a festa de final de ano. Foram realizadas as visitas aos bombeiros (4 de maio) e ao museu Bernardino Machado (18 de maio) e as colónias balneares;	Sim
Acompanhamento Psicológico	Ao longo do ano de 2021 foram encaminhadas pelas educadoras 3 crianças para o Gabinete de Apoio Psicológico. Foram realizadas sessões de Psicoeducação Parental.	Não

Em suma, apesar da pandemia e dos períodos de confinamento, fazemos um balanço positivo acerca deste ano de trabalho e dedicação, em que os objetivos e atividades que nos propusemos realizar foram bem conseguidos. No período de confinamento, cada educadora adaptou as atividades ao contexto familiar, utilizando os meios digitais. As crianças mostraram-se envolvidas nas atividades propostas, em virtude da atenção que foi atribuída



aos seus interesses, aprendizagens prévias, necessidades e motivações. As famílias e/ou Encarregados de Educação também se mostraram bastante interessados na realização dos projetos pedagógicos, participando, de forma dinâmica, no processo de desenvolvimento e aprendizagem dos seus filhos.

2.3 CATL – Centro de Atividades dos Tempos Livres

O CATL é um espaço destinado a crianças/jovens dos 6 aos 15 anos, onde adquirem e reforçam conhecimentos do domínio cognitivo e onde é estimulada a imaginação como a base para todas as atividades. Através de um conjunto de atividades, planeadas e registadas no Plano de Atividades do CATL, trabalham-se competências das diferentes áreas de desenvolvimento, criando situações de interação e socialização.

Identificação das atividades	Avaliação	Plano ação
Reuniões de pais para apresentação de equipa educativa, bem como de informação do funcionamento do CATL e da instituição.	Foi realizada a reunião de pais online devido à situação de pandemia. Comunicou-se o funcionamento da resposta social no geral (horários, alimentação, transporte, professores...) Os assuntos mais sensíveis, como dificuldades individuais, timidez, problemas de socialização, comportamentos, entre outros, foram tratados individualmente com a educadora no mês de setembro como estava programado.	Sim
Reuniões de pais para apresentação do projeto pedagógico	O projeto pedagógico, do CATL, foi apresentado durante o mês de outubro, sendo aprovado os temas propostos pela equipa educativa.	Sim
Elaboração de PDI Acompanhamento dos PDI Planificação de atividades	A elaboração do PDI bem como o seu acompanhamento e planificação de atividades foram realizadas. Contudo, houve uma melhoria na adaptação das estratégias utilizadas para esta partilha, passando a recorrer-se a meios informáticos (email).	Sim
Elaboração da planificação mensal, trabalhando as três áreas de desenvolvimento (área de formação pessoal e social, área de expressão e comunicação e a área do conhecimento do Mundo	A planificação mensal foi elaborada conforme previsto, tendo em conta as temáticas a serem trabalhadas e os interesses dos grupos; Foram criadas condições para o sucesso escolar de cada uma das nossas crianças, através do apoio individualizado e adaptado ao ritmo de cada um; A partilha de responsabilidades decorreu de forma positiva, com debates em pequeno e grande grupo, conversas informais individuais e em grupo, participação nas atividades propostas de exploração experimentação, pesquisa, conhecimento, sabedoria e desenvolvimento; As atividades desportivas no pavilhão tiveram uma participação bastante positiva; Foram realizadas atividades no exterior, como passeios nos diversos parques da cidade. Realizaram-se dois passeios, um à Magikland e outro de dois dias à Pousada João Paulo II na Apúlia; Realizou-se uma semana de colónias balneares; Algumas atividades sofreram alterações mas, através das plataformas virtuais, foi dado um apoio ao estudo e realizaram-se algumas atividades (Dia da Amizade e o Dia do Pai).	Sim
Acompanhamento Psicológico	Ao longo do ano de 2021 foram encaminhadas pela equipa duas crianças para o Gabinete de Apoio Psicológico.	Não



Este ano letivo verificou-se uma melhoria contínua na abordagem diária com as nossas crianças. Através de um conjunto de atividades planeadas, criámos situações de interação e socialização, dando significado a valores como a solidariedade, amizade, respeito, tolerância e responsabilidade.

Contudo, deparámo-nos com diversas restrições, que limitaram a implementação do plano de atividades e readaptámos de acordo com as novas normas impostas pela pandemia. No início do 2º período, criámos estratégias que passaram pela elaboração e partilha de atividades nos grupos criados pelos diversos anos escolares, bem como videochamadas e assim, com o empenho e dedicação de todos, foi-se dando continuidade ao trabalho desenvolvido no contexto escolar.

3. Setor de idosos

Estrutura Residencial para Idosos - ERPI

A Estrutura Residencial para pessoas idosas é uma resposta social que surge como sendo a última opção, quando os serviços de Centro de Dia e Apoio Domiciliário não são suficientes no apoio ao idoso e às suas famílias. Ao longo do ano, este espaço esteve sempre com a capacidade máxima de 35 utentes.

Identificação das atividades	Avaliação	Plano ação
Comemoração do aniversário e outras datas festivas. Divulgação nas redes sociais da fotografia do aniversariante.	Privilegiou-se as videochamadas e o envio personalizado de vídeos e fotografias do momento em que se canta os parabéns para as famílias. A ação contemplou os 35 utentes, excetuando um utente por recusa do mesmo. Dependendo da fase pandémica, foi possível alguns utentes celebrarem os seus aniversários juntamente com os seus familiares.	Sim
Momentos de partilha personalizada com os familiares e amigos dos utentes.	De acordo com as medidas implementadas pela DGS, sempre que foi possível, foram realizadas visitas dos familiares na instituição e, também, saídas ao exterior, autorizadas, assegurando sempre todas as orientações.	Sim
Implementação de novo <i>software</i> para utilização da equipa multidisciplinar	A equipa técnica iniciou a implementação do <i>software</i> e, concomitantemente, ocorreram formações de apoio à sua utilização.	Sim
Candidatura a projetos financiados	A equipa de projetos efetuou candidatura ao projeto “BPI Fundação La Caixa Seniores 2021”, com o intuito de criar um espaço exterior que atuasse ao nível da prevenção, atraso e mitigação dos sintomas associados às demências. No entanto a candidatura não foi selecionada. A equipa de projetos efetuou também candidatura ao projeto “Programa Mais Ajuda” promovido pelo Lidl – O objetivo do projeto era reabilitar espaços da instituição e criar materiais multissensoriais, para estimular a população com quadros demenciais, sendo uma realidade muito presente nos nossos utentes. Contudo a candidatura não foi selecionada.	Sim
Dinamização de atividades relacionadas com as histórias de vida (jogos tradicionais, etc.)	Recolha de histórias, costumes e vivências dos utentes para editar em livro e/ou trimestralmente no boletim da instituição.	Sim
Atividades de desenvolvimento da	Foram criados momentos que permitiram aos utentes	Sim



inteligência emocional e de autoconhecimento	identificar as suas emoções e sentimentos nos variados comportamentos ao longo do dia. Deste modo, desenvolveu-se uma adequada gestão das emoções pessoais e no relacionamento com os outros.	
Atividades relacionadas com a educação ambiental ao longo da vida.	Foram realizadas ações de consciencialização para a importância da proteção do nosso planeta. Todos temos um papel ativo na preservação do meio ambiente. Participaram 30 idosos.	Sim
Implementação de novas tertúlias temáticas	Foram abordados vários temas da atualidade com o intuito de desenvolver o espírito crítico da pessoa idosa, onde a participação foi de 20 utentes.	Sim
Ações de formação da equipa de enfermagem aos colaboradores	Foram realizadas todas as ações previstas, de destacar as várias abordagens do plano de contingência da instituição que ao longo do ano sofreu alterações e, consequentemente, as medidas de proteção a utilizar.	Sim
Parcerias com instituições externas ao nível de psiquiatria e neurologia	Acentuou-se a necessidade da procura destas instituições, devido ao isolamento social provocado pela pandemia. Esta ação abrangeu 11 utentes.	Sim
Parceria com uma escola de artes	Não foi possível realizar devido à pandemia covid-19 e às restrições implementadas pela DGS e condicionalismos inerentes.	Sim
Atividades Intergeracionais	Não foi possível realizar devido à pandemia covid-19 e às restrições implementadas pela DGS e condicionalismos inerentes.	Sim
Identificação dos esquemas cognitivos relacionados com a história de vida	A atividade foi realizada com sucesso, resultando na publicação de quatro histórias de vida no boletim da instituição.	Não
Serviços de promoção de imagem pessoal e estética	Foi realizada a todos os utentes, com algumas adaptações, e de acordo com as restrições impostas pela DGS.	Não
Visitas: Museu de Cerâmica Artística, Santuário Mariano em Lemenhe, Praia de Vila do Conde, Vindimas na Quinta "Casa Agrícola de Compostela".	Foram realizadas todas estas deslocações/visitas com sucesso, uma vez que houve grande adesão dos utentes.	Não
Degustação de gastronomia portuguesa	No Dia do Idoso, assinalou-se a efeméride com uma visita a um restaurante para usufruir de um almoço de gastronomia portuguesa acompanhado de música popular portuguesa. Esta ação teve a participação de 18 idosos.	Não
Nutrição dos utentes de ERPI	Foi realizada a avaliação de todos os utentes ao nível da desnutrição. No entanto, no último semestre do ano não foi realizado tendo ficado agendado para janeiro de 2022.	Não

Centro de Dia

O Centro de Dia é uma resposta social que contribuiu para a valorização pessoal, partilha de conhecimentos e experiências pessoais, proporcionando ainda, durante o dia, a resolução de necessidades básicas pessoais, terapêuticas e socioculturais às pessoas afetadas por diferentes graus de dependência, contribuindo para a manutenção da pessoa no seu meio familiar.



Identificação das atividades	Avaliação	Plano ação
Comemoração do aniversário e outras datas festivas. Divulgação nas redes sociais da fotografia do aniversariante.	Privilegiou-se as videochamadas e o envio personalizado de vídeos e fotografias do momento em que se canta os parabéns para as famílias. A ação contemplou os 5 utentes.	Sim
Implementação de novo <i>software</i> para utilização da equipa multidisciplinar	A equipa técnica iniciou a implementação do <i>software</i> e concomitantemente ocorreram formações de apoio à sua utilização.	Sim
Candidatura a projetos financiados	A equipa de projetos efetuou candidatura ao projeto “BPI Fundação La Caixa Seniores 2021”, com o intuito de criar um espaço exterior que atuasse ao nível da prevenção, atraso e mitigação dos sintomas associados às demências. No entanto, a candidatura não foi selecionada. A equipa de projetos efetuou também candidatura ao projeto “Programa Mais Ajuda” promovido pelo Lidl – O objetivo do projeto era reabilitar espaços da instituição e criar materiais multissensoriais, para estimular a população com quadros demenciais, sendo uma realidade muito presente nos nossos utentes. Contudo a candidatura não foi selecionada.	Sim
Dinamização de atividades relacionadas com as histórias de vida (jogos tradicionais, etc.)	Recolha de histórias, costumes e vivências dos utentes para editar em livro e/ou trimestralmente no boletim da instituição.	Sim
Atividades de desenvolvimento da inteligência emocional e de autoconhecimento	Foram criados momentos que permitiram aos utentes identificar as suas emoções e sentimentos nos variados comportamentos ao longo do dia. Deste modo, desenvolveu-se uma adequada gestão das emoções pessoais e no relacionamento com os outros.	Sim
Atividades relacionadas com a educação ambiental ao longo da vida.	Foram realizadas ações de consciencialização para a importância da proteção do nosso planeta. Todos temos um papel ativo na preservação do meio ambiente. Participaram 18 idosos.	Sim
Implementação de novas tertúlias temáticas	Foram abordados vários temas da atualidade com o intuito de desenvolver o espírito crítico da pessoa idosa, onde a participação é de 12 utentes.	Sim
Ações de formação da equipa de enfermagem aos colaboradores	Foram realizadas todas as ações previstas, de destacar as várias abordagens do plano de contingência da instituição que ao longo do ano sofreu alterações e consequentemente as medidas de proteção a utilizar.	Sim
Parceria com uma escola de artes	Não foi possível realizar devido à pandemia covid-19 e às restrições implementadas pela DGS e condicionalismos inerentes.	Sim
Atividades Intergeracionais	Não foi possível realizar devido à pandemia covid-19 e às restrições implementadas pela DGS e condicionalismos inerentes.	Sim
Serviços de promoção de imagem	Foi realizada a todos os utentes, com algumas adaptações, e	Não



peçoal e estética	de acordo com as restrições impostas pela DGS.	
Visitas: Museu de Cerâmica Artística, Santuário Mariano em Lemenhe, Praia de Vila do Conde, Vindimas na Quinta “Casa Agrícola de Compostela”.	Foram realizadas todas estas deslocações/visitas com sucesso, uma vez que houve grande adesão dos utentes.	Não
Degustação de gastronomia portuguesa	No Dia do Idoso, assinalou-se a efeméride com uma visita a um restaurante para usufruir de um almoço de gastronomia portuguesa acompanhado de música popular portuguesa. Esta ação teve a participação de 12 idosos.	Não

SAD - Serviço de apoio ao domicílio

O Serviço de Apoio Domiciliário é uma resposta social desenvolvida no domicílio das pessoas que apresentam algum grau de dependência e/ou fragilidade social, seja temporária ou permanente, encontrando-se em situação de limitação na sua autonomia.

Este serviço apostou ainda na prevenção da exclusão e do isolamento social, evitando ou retardando as medidas que levam ao afastamento do meio natural de vida.

Identificação das atividades	Avaliação	Plano ação
Convite personalizado para a participação nas atividades	Todas as atividades foram planeadas com o intuito de haver uma maior proximidade do utente com a instituição, contudo não foi possível realizar devido à pandemia covid-19 e às restrições implementadas pela DGS e condicionalismos inerentes.	Sim
Visita da equipa técnica com oferta de lembrança no dia do aniversário do utente		Sim
Acompanhamento psicossocial		Sim
Candidatura a projetos financiados	A equipa de projetos efetuou também candidatura ao projeto “Programa Mais Ajuda” promovido pelo Lidl – O objetivo do projeto era reabilitar espaços da instituição e, mais concretamente para este público-alvo, criar materiais multissensoriais, para estimular a população com quadros demenciais, sendo uma realidade muito presente nos nossos utentes. No entanto, a candidatura não foi selecionada.	Não

Com a entrada do 2º trimestre verificou-se alguma normalidade nas rotinas dos nossos utentes, nomeadamente, o regresso tão desejado das visitas dos familiares e amigos na ERPI, as atividades lúdicas e de educação física, as saídas ao exterior e a casa de familiares. Sendo que no SAD as limitações se mantiveram.

Ao longo do ano, foram realizadas atividades de estimulação e de lazer seguindo as recomendações da DGS, para minimizar as consequências sociais, emocionais e cognitivas dos nossos idosos. Contudo, verificámos que os resultados dos PIS – Plano Individual Sénior desceram face ao ano anterior, espelhando a realidade que vivemos.

De referir que, em meados de julho, acolhemos novamente os utentes da resposta social de Centro de Dia. No entanto, lamentamos o facto de vários idosos não retomarem a sua frequência, ora por se encontrarem debilitados ou por falecerem durante o período que permaneceram nas suas casas.



Os novos utentes apresentaram várias e acentuadas limitações ao nível motor, cognitivo e emocional, consequência evidente do isolamento a que estiveram sujeitos.

Verificou-se uma incessante procura de todos os serviços que disponibilizamos à comunidade.

No que diz respeito à satisfação dos nossos clientes de ERPI, verificou-se uma acentuada melhoria, face ao ano anterior, obtendo um resultado de 93% de satisfação.

No Centro de Dia, o grau de satisfação dos utentes é de 99%, o que demonstra a vontade e a necessidade desta resposta para o bem-estar emocional dos utentes.

Já a resposta social de SAD – Serviços de Apoio ao Domicílio apresentou um aumento, perfazendo um total de 95% de satisfação dos nossos clientes.

4. Área Social

4.1 GAAS - Gabinetes de Atendimento e Acompanhamento Social

O principal enfoque do Gabinete de Atendimento e Acompanhamento Social é a autonomização dos seus utentes, capacitando-os, assim, a alcançarem os seus projetos de vida. Sendo composto por uma equipa multidisciplinar permitiu, desta forma, melhorias no desenvolvimento das intervenções, bem como nos seus resultados.

Esta resposta tem como premissa assegurar as necessidades das famílias em situação de exclusão e vulnerabilidade social, bem como de emergência social. Atuando, assim, numa vertente multidimensional, interinstitucional e de articulação entre diferentes entidades, segundo as orientações do ISS-Braga, garante que a população residente nas freguesias de Antas e Calendário seja devidamente encaminhada e acompanhada.

Identificação das atividades	Avaliação	Plano ação
Promoção da eficácia e inovação na intervenção junto dos agregados familiares com processos de Rendimento Social de Inserção e Ação Social das freguesias de Antas e Calendário	Ao longo do ano 2021, foram realizados pelo GAAS, o acompanhamento social ao nível do Rendimento Social de Inserção a 157 agregados familiares, e ao nível da Ação Social a 159 agregados familiares. Esta equipa prestou orientação e apoio a famílias em situação de vulnerabilidade social e económica, tendo realizado cerca de 20 encaminhamentos para o Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas, 18 pedidos de Integração em Vaga Social para Estrutura Residencial para Pessoas Idosas e Lar Residencial, 8 encaminhamentos para Comunidade Terapêutica e respondeu a 6 sinalizações da Linha Nacional de Emergência Social. Para o sucesso do processo de mudança de cada indivíduo/família foi realizada uma constante articulação com diversas entidades.	Sim
Articulação entre as diversas estruturas (CSIF, EAPN, Redes Locais, IAC, CLAIM, etc.) e o GAAS, promovendo uma maior intervenção multidisciplinar	Participação nas reuniões bimensais da Comissão Social Interfreguesias da área Urbana de Famalicão; Participação nas reuniões do CLAS, Conselho Local de Ação de Social; Participação nas reuniões de acompanhamento ao projeto EuroBairro, programa Acompanhar e Acompanhar +; Participação em reuniões da Rede Construir Juntos, do Instituto de Apoio à Criança;	Sim



	<p>Participação no Plano Municipal para a Integração de Migrantes;</p> <p>Participação da Equipa do Protejo AMTCC- Projeto Europeu de troca de experiências e boas práticas na inserção sociolaboral de pessoas em maior vulnerabilidade.</p>	
Promoção de uma rede formativa territorial adequada às necessidades dos utentes	Ao longo do ano de 2021, foram encaminhados e inscritos pelo GAAS cerca de 100 utentes para o Centro Qualifica e Contratos locais de desenvolvimento social- CLDS 4G, que se encontravam em situação de baixa escolaridade e desemprego.	Sim
Participação do GAAS em formações e sessões de esclarecimento realizadas por estruturas governamentais (ISS)	<p>Participação no Webinar “ Participação das crianças: O Futuro começa agora”- IAC;</p> <p>Participação no Webinar “Crianças desaparecidas e exploradas” no âmbito do Dia Internacional das Crianças Desaparecidas, organizado pelo Instituto de Apoio à Criança- IAC;</p> <p>Participação no Webinar “ Como promover um uso saudável das tecnologias”;</p> <p>Participação no Webinar “Como lidar com as tecnologias no período de férias”;</p> <p>Participação no Webinar “Gerir emoções em tempos incertos”;</p> <p>Participação na Formação “ Da Elaboração de Candidaturas a Financiamento à Avaliação”, promovida pela EAPN.</p> <p>Participação na Formação de Técnico de Apoio à Vítima, promovido pela Psi On;</p> <p>Participação no Webinar “Profissionais em contextos desafiantes: Estratégia para gerir e sobreviver a crises”;</p> <p>Participação no Webinar “A empregabilidade das comunidades ciganas: ferramentas e testemunhos” EAPN;</p> <p>Participação no Webinar "Linha 144: A intervenção em contexto de emergência social" ISS;</p> <p>Participação no Webinar "Inadequação, Desigualdade e Insegurança de Rendimento: uma tríade de conceitos para análise da Política Social" UCP;</p> <p>Participação no Webinar "A intervenção dos assistentes sociais com famílias: Desafios para a sua (re) construção” UCP;</p> <p>Participação na Formação acolher e Celebrar: Serviço de apoio e pequenas ideias – Plano Municipal para a Integração Migrantes;</p>	Sim
Criação de estrutura de resposta às necessidades psicológicas dos utentes	<p>Ao longo do ano de 2021, foram realizadas várias intervenções dirigidas às necessidades Biopsicossociais dos utentes pertencentes às freguesias de Antas e Calendário.</p> <p>Estas intervenções visaram a criação de uma consciência crítica da própria população/comunidade, permitindo que neste processo, os indivíduos participassem de forma ativa na identificação e resolução das suas principais necessidades. Principais problemáticas identificadas e trabalhadas com a comunidade; absentismo e abandono escolar; gravidezes precoces; Cuidados a dependentes e idosos; sobrecarga emocional em cuidadores informais;</p>	Sim



	melhoria de competências parentais;	
Elaboração de projetos e/ou candidaturas espontâneas	<p>A Equipa de Projetos da AML realizou a Candidatura ao Projeto Bairro Feliz, promovido pelo Pingo Doce, candidatura dirigida ao setor Infantojuvenil, tendo a candidatura sido selecionada para a fase de votação final, não tendo sido a vencedora;</p> <p>Foi efetuada candidatura ao Projeto BPI-Fundação La Caixa- Sêniores 2021, com o intuito de criar um espaço exterior que atuasse ao nível da prevenção, atraso e mitigação dos sintomas associados às demências, no entanto, a candidatura não foi selecionada.</p> <p>Em 2021 foi, também, o ano de implementação do projeto cultural Marc@s no concelho de Famalicão.</p>	Não

O ano 2021 continuou a trazer-nos grandes desafios, no entanto, esta equipa considera-os atingidos, demonstrando uma maior capacidade de resiliência, dadas as aprendizagens já vivenciadas no ano anterior. Consideramos ter respondido desta forma com maior sucesso aos problemas inerentes à pandemia, somando a estes a presença dos múltiplos problemas apresentados pelas famílias.

Foi, uma vez mais, um ano de contínua aprendizagem. Apesar de algumas formações não estarem previstas, os técnicos desta resposta tiveram a oportunidade de participar em vários *webinars*, que possibilitaram a aquisição de novas competências e melhoramento de estratégias, de forma a responder às exigências que a pandemia nos impôs, bem como, às problemáticas já existentes e trabalhadas na comunidade.

4.2 Gabinete Social do Edifício das Lameiras – GSEL

Este serviço tem como principal linha orientadora intervir na melhoria da qualidade de vida dos moradores deste complexo habitacional. Pretende-se um acompanhamento de proximidade de forma a colmatar obstáculos tanto a nível social e habitacional, sensibilizando estes para uma cidadania ativa, participativa e responsável.

Identificação das atividades	Avaliação	Plano ação
Estimular uma cidadania responsável e ativa através da arte, desporto e criatividade	<p>Durante o ano de 2021, foi possível uma parceria com o Teatro Didascália – <i>Festival Vaudeville Rendez-Vous</i>, tendo sido promovida formação na área das artes circenses, durante uma semana no período de férias escolares, junto da população mais jovem deste edifício. Esta formação terminou com um espetáculo aberto a toda a Comunidade Famalicense.</p> <p>Nas comemorações do dia Internacional do Desporto, foi assinado um protocolo entre a AML e o Famabasket, de forma a sensibilizar e potencializar os jovens para a prática desportiva.</p> <p>Foi ainda possível comemorar o Dia Internacional da Erradicação da Pobreza e o Dia Internacional dos Direitos da Criança, temas trabalhados com as crianças deste Edifício.</p> <p>Elaboração de uma notícia para o nosso Boletim Lameiras, a sensibilizar e a informar todos os moradores para os cuidados ao nível da limpeza e manutenção dos espaços comuns.</p> <p>Esta sensibilização foi reforçada com o trabalho de campo, porta a porta aos moradores.</p>	Sim



<p>Potenciar a melhoria das condições de habitabilidade dos moradores do Edifício das Lameiras</p>	<p>Durante todo o ano, foi possível realizar diversas intervenções de melhoria no Edifício.</p> <p>Procedeu-se à substituição de rede de abastecimento de água do edifício de forma a prevenir ruturas na rede.</p> <p>Conseguimos iniciar a requalificação da Rede de Saneamento, para assim ultrapassar uma das principais preocupações destes moradores. Estas intervenções pretendem dar resposta ao mapa de manutenção existente e assim assegurar a preservação de todas as estruturas do Edifício.</p> <p>Ao longo deste ano houve intervenções em 26 habitações (pintura, serviço de pichelaria, obra estruturais); foram realizados serviços de serralharia para reparação de grades e estruturas de ferro, tendo sido dado início à revisão dos gradeamentos. Além disso, foram realizados vários serviços de desentupimento de saneamento. No que concerne aos serviços de Iluminação de Patamares, foi requalificada a iluminação dos últimos patamares, pequenas reparações no edifício e houve intervenções de reparação do Sistema de Exaustão coletiva e sistema coletivo de TV. Foi realizada a limpeza dos telhados e da rede de águas pluviais. Foram realizadas as manutenções nos elevadores;</p>	<p>Sim</p>
<p>Incentivar à participação dos moradores em inquéritos de opinião</p>	<p>Colaboração com o Município na realização de um inquérito dirigido aos moradores deste Complexo, tendo como objetivo a sua caracterização sociodemográfica e de condições de habitabilidade.</p>	<p>Sim</p>
<p>Candidaturas a projetos promotores de inovação e valorização da cidadania</p>	<p>A equipa de projetos efetuou candidatura ao Projeto Futebol para Todos promovido pela Federação Portuguesa de Futebol com o objetivo de, através do futebol, criar igualdade de oportunidades, interculturalidade, inclusão social e a promoção de valores – Não tendo sido selecionada.</p> <p>A equipa de projetos ainda procedeu à candidatura ao “Programa Mais Ajuda”, promovido pelo Lidl, tendo como finalidade criar espaços e materiais estimuladores para a população idosa – Não tendo sido selecionada.</p>	<p>Sim</p>
<p>Transição das Novas Hortas Comunitárias</p>	<p>Foi realizado pelo GSEL o acompanhamento e a cooperação com a transição do local das hortas comunitárias, bem como adaptação ao nosso público do novo formato (hortas elevadas). No entanto, devido a constrangimentos externos, não nos foi possível a sua utilização ainda em 2021.</p>	<p>Não</p>

Este ano transato foi, tal como 2020, um ano em que tivemos que nos reorganizar perante os novos desafios e as novas exigências provenientes desta nova realidade, a Pandemia Covid 19. Ao longo do ano 2021, foram realizados pelo Gabinete, 1680 atendimentos a moradores do edifício e 125 visitas domiciliárias. Apesar de todos os constrangimentos, conseguimos atingir os objetivos a que nos propusemos para o ano 2021, tendo sempre como meta a melhoria da qualidade de vida dos moradores do edifício das Lameiras e a melhoria e preservação das infraestruturas do edifício.

4.3 Casa Abrigo

Ao longo de 2021 foi realizado um trabalho individual direcionado à proteção das vítimas de violência doméstica acolhidas em complementaridade ao seu empoderamento enquanto mulheres e sua autonomização psicossocial.



De salientar que esta resposta social iniciou um processo de Certificação da Casa de Abrigo, com a consultoria da Universidade de Coimbra e a Comissão de Igualdade de Género como entidade certificadora, que ainda se encontra a decorrer.

Identificação das atividades	Avaliação	Plano ação
Gestão e organização do funcionamento da Casa de Abrigo	Foram adotadas medidas e procedimentos para satisfazer as necessidades identificadas das utilizadoras. Foi elaborado o plano de contingência Covid – 19 de forma a dar cumprimento às orientações e recomendações da DGS.	Sim
Mentoria no planeamento e desenvolvimento de projetos de vida individualizados, planos de segurança e planos de autonomia.	Estes projetos de vida, assim como os planos de segurança e autonomia, foram traçados, atualizados, revistos e implementados com as vítimas.	Sim
Introdução de novos documentos e procedimentos.	No âmbito da legislação em vigor e em complementaridade com o processo de certificação da Casa de Abrigo, implementámos novos procedimentos, assim como, foram substituídos os instrumentos que constituem o Processo Individual.	Sim
Dia Internacional da Alimentação	Ação de Sensibilização “Hábitos alimentares saudáveis”, dirigida a utentes e colaboradores do setor, ministrada pela nutricionista consultora da AML.	Sim
Participação na RNAVV, como parte integrante desta Rede.	Neste âmbito, é importante destacar a articulação permanente entre os membros da rede, as reuniões regulares <i>online</i> , assim como a criação duma plataforma de gestão e vagas.	Sim
Reuniões do Grupo de Trabalho Grupo de respostas à Violência Interpessoal	Este ano o GRRVI-, dinamizado pelo Município, esteve menos ativo, tendo, ao longo do ano, planificado um conjunto de atividades, de forma a retomar o seu percurso normal, ainda que em formato não presencial.	Sim
Dia Internacional para a Eliminação da Violência contra as mulheres.	Participação de utentes e colaboradores do setor em Seminário organizado com o GRRVI, “Empoderamento Feminino”.	Sim
Registo e tratamento da informação para a produção de relatórios para a CIG e Segurança Social.	Estes registos e tratamento de dados permitiram à Casa de Abrigo e a CIG analisar estatisticamente o ano transato.	Sim

De uma forma geral, é possível afirmar que, apesar de todas as contingências e adaptações relacionadas de mais um ano pandémico vivenciado, foi possível atingir os objetivos propostos, assim como as metas traçadas.

O processo de Certificação da Casa de Abrigo, ainda a decorrer, impulsionou e permitiu uma avaliação e revisão de procedimentos, com vista a uniformidade, coerência e melhoria dos mesmos.

5. Setor da Qualidade, Formação e Recursos Humanos e Gestão de Infraestruturas

5.1 Gestão da Qualidade

O Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) é um instrumento orientador, evolutivo, que visa aprimorar todos os departamentos e serviços da instituição, de modo a responder às expetativas implícitas e explícitas das partes interessadas.

Identificação das atividades	Avaliação	Plano ação
------------------------------	-----------	------------



Ação de formação interna no âmbito do SGQ	Esta atividade foi desenvolvida com uma parceria externa com a empresa Pensamento Sábio. Foi assegurada formação a 15 colaboradores	Sim
Auditoria de renovação da certificação	Realizada com a revalidação da certificação do SGQ pela empresa QEC – Quality Evaluation Center	Sim
Revisão documental do SGQ	Esta ação foi iniciada em 2021 mantendo-se para 2022 devido ao volume documental a rever.	Sim
Abordagem à Gestão de Riscos e Oportunidades	Ao longo do ano 2021 foram realizadas várias atividades que responderam com sucesso aos riscos e oportunidades identificados no início do ano.	Não

No ano de 2021, apostámos na formação sobre o SGQ para os novos colaboradores, dada a importância que o sistema tem na dinâmica institucional. Foi também feita a revisão de alguns documentos contribuindo para a praticidade/funcionalidade dos registos. No que concerne à abordagem à gestão de riscos e oportunidades em 2021, realizámos várias atividades que apresentaram resultados visíveis na melhoria contínua do funcionamento da instituição e na resposta às partes interessadas.

5.2 Formação e Recursos Humanos

Este é o departamento que cuida da “felicidade institucional” e que assegura que os colaboradores estejam capacitados para responder às partes interessadas. Deste modo, em 2021, foram desenvolvidas várias atividades orientadas para o objetivo anteriormente referido e que estão descritos na tabela seguinte.

Identificação das atividades	Avaliação	Plano ação
Ação de formação interna no âmbito do SGQ	Esta atividade foi desenvolvida com uma parceria externa com a empresa Pensamento Sábio. Foi assegurada formação a 15 colaboradores	Sim
Ações de formação para empregados e desempregados de curta duração	No ano de 2021, foram realizadas ações de formação modular no âmbito da candidatura ao POISE, tendo em 2021 sido lecionadas 10 ações perfazendo um total de 275 horas de formação	Sim
Plataforma e-learnig	Foi adquirida a plataforma Moodle para ministrar formação online	Sim
Ação de formação interna – Plano formação 2021	No ano de 2021 foi implementado na totalidade todas as ações previstas no plano de formação. De salientar que foram abrangidos pelas ações 78 colaboradores num total de 1455 horas de formação 2021 foi um ano em que se manteve as medidas de contingência contra a COVID 19, tendo sido reforçadas as ações de sensibilização junto dos colaboradores.	Sim
Candidaturas a medidas de apoio à contratação IEPF (Apoio ao reforço de emergência de equipamentos sociais e de saúde)	No decorrer do ano, foram solicitadas e aprovadas pelo IEPF medidas de apoio para a contratação de colaboradores que reforçaram as equipas dos diferentes setores. Sendo que ao longo do ano de 2021, estiveram ao abrigo do programa MAREES 10 colaboradores.	Sim
Candidaturas a projetos financiados	Sempre que possível, a instituição efetuou candidaturas a diversos projetos financiados, para os diferentes setores, destacando-se o Adaptar Social + e Mobilidade Verde, projetos aprovados. A equipa de projetos apresentou	Sim



	também candidaturas a programas para setores específicos conforme referido neste relatório.	
Implementação de um programa de redução de riscos psicossociais	Adiado em 2020, este programa iniciou-se em 2021 com a oferta de aulas de Yoga e Pilates para os colaboradores, assim como o seu acompanhamento, quando necessário, pelo Gabinete Integrado de Psicologia.	Sim

Após a aprovação do POISE da candidatura para ministrar formação a ativos empregados e desempregados, foram dinamizadas 10 ações de formação. De referir que, em 2021, deu-se, também, início ao processo de alargamento das áreas de formação para que a AML possa abranger outros públicos e outras áreas. O departamento desenvolveu parcerias com outras entidades (Pensamento Sábio, Quirónprevención, Redifogo), para enriquecer as qualificações dos colaboradores, dinamizando ações de formação em áreas distintas. A equipa de enfermagem, ao longo do ano, promoveu ações de sensibilização no âmbito do plano de contingência, assim como de procedimentos diários com os utentes. A análise de eficácia destas ações internas foi muito positiva quer pelos colaboradores, quer pelos responsáveis hierárquicos.

Era objetivo da instituição que a satisfação dos colaboradores apresentasse resultados superiores aos dos anos transatos e, efetivamente, atingiu-se a meta definida nos objetivos da qualidade, alcançando 75% de colaboradores satisfeitos. Para isso contribuíram as ações tomadas pela direção em prol dos colaboradores, como as revisões salariais, gratificações, oferta de aulas de yoga e pilates, entre outras medidas, que, num período muito complexo para todos, amenizaram o impacto psicológico no “corpo” de colaboradores da AML.

5.3 Gestão de Infraestruturas

O Centro Social é, neste momento, um edifício com mais de 20 anos e, de forma a manter a salubridade dos espaços físicos, a AML tem tentado aprimorar a sua a gestão das infraestruturas. Ao longo de 2021, várias intervenções previstas ficaram suspensas devido à impossibilidade das empresas contratadas, aliado a pequenos episódios de Covid-19 dos utentes.

Identificação das atividades	Avaliação	Plano ação
Aquisição de novos equipamentos para o Centro Social da AML - Implementação de práticas de proteção do ambiente	Foram reajustadas as iluminações dos espaços físicos com implementação de sensores e temporizadores, assim como setorização de luzes, melhorando a utilização dos equipamentos; Foi implementado um sistema de automação de controlo da caldeira, que permite realizar um melhor controlo do equipamento; Foi assinado com a EDP um contrato para a criação de uma Unidade de Produção de energia no centro social. Obra prevista para 2022, que visa reduzir custos e proteger o meio ambiente; Foi realizada candidatura ao programa Mobilidade Verde – PRR, estando a instituição a guardar a decisão final.	Sim
Aquisição de novos equipamentos para o centro social da AML	Em 2021, foi realizada a substituição de equipamentos informáticos obsoletos, permitindo esta alteração rentabilizar os programas informáticos existentes e criando melhores condições de trabalho para os colaboradores	Sim
Requalificação do Setor Sénior	Foi adquirido o material para a requalificação do setor de ERPI, no entanto a intervenção transitou para 2022 devido à	Sim



	oscilação de casos positivos de COVID 19 ao longo do ano, tendo a empresa responsável solicitado para não realizar a intervenção.	
--	---	--

Em 2021, foi privilegiada a renovação do sistema informático de vários setores da instituição, conforme referido anteriormente. Salienta-se que a construção de apartamentos de tipologia T0 no Complexo Habitacional das Lameiras não foi realizada. Apesar de ter sido apresentada uma candidatura ao PARES 3.0 para o financiamento, a mesma não foi aprovada por falta de cabimento orçamental. No entanto, o projeto de arquitetura foi totalmente revisto e submetido nos devidos departamentos da Câmara Municipal de V. N. de Famalicão, tendo o mesmo sido aprovado. Esta obra transitará para 2022 e será realizada com capitais próprios da instituição.

A intervenção no setor de idosos ficou adiada conforme descrito no quadro acima, ficando prevista para março de 2022 a sua execução. Destaca-se, também, em 2021, o protocolo assinado com a EDP para a criação da Unidade de Produção e Energia.

De forma a melhorar as avarias que ocorrem nos equipamentos, em 2021 reforçou-se a formação de boas práticas na lavandaria e manutenção de equipamentos para que os colaboradores aperfeiçoem o manuseamento das máquinas, aumentando a longevidade das mesmas.

6. Alimentação, HACCP e gestão de compras e stocks

6.1 Alimentação e HACCP

Este processo, além de determinar todos os pontos críticos e procedimentos do nosso sistema de HACCP, está intimamente ligado à questão nutricional que envolve a elaboração e implementação de ementas.

Assim, se a implementação do sistema HACCP promove a segurança das refeições, que, por sua vez, permite aumentar a confiança dos nossos utentes, a implementação de ementas com controlo nutricional potencia hábitos de alimentação variada e mais saudável.

Identificação das atividades	Avaliação	Plano ação
Garantir o <i>feedback</i> constante sobre a qualidade das refeições e serviço prestado	Apesar de maioritariamente informal, este <i>feedback</i> existiu. Importa salientar que foram criadas todas as condições e incentivos para este <i>feedback</i> . Houve uma constante auscultação das diretoras de serviço aos seus utentes, bem como uma grande recetividade às críticas, sugestões ou elogios. Estas informações foram passadas para o serviço responsável, a cozinha.	Sim
Recolha de análises microbiológicas	O plano de análises não foi cumprido na íntegra. Registou-se um atraso da recolha das análises laboratoriais previstas para dezembro, fruto dos constrangimentos da pandemia, sendo que já está agendada a recolha.	Sim
Articulação periódica com a nutricionista (elaboração de dietas especiais, revisão do plano de ementas, avaliação nutricional, acompanhamento e formação no manual de dietas...)	Foram concretizadas as visitas previstas. Trabalhou-se a questão nutricional individual com o setor clínico, bem como as questões mais práticas com o gabinete técnico de economato sobre revisão de ementa e confeção.	Sim
Auditorias de acompanhamento do HACCP	Foram realizadas seis auditorias de HACCP no contexto das visitas mensais, com relatórios satisfatórios.	Sim
Elaboração de um mapa resumo sobre dietas e preferências alimentares por setores	As especificações alimentares/dietas especiais de utentes e funcionários são cada vez mais, pelo que o processo de memória para realizar estas especificações já não é	Sim



	suficiente. Como tal, foi criada uma grelha para consulta por parte das cozinheiras onde consta o nome das pessoas que não comem o prato geral, mas sim a dieta ou o prato alternativo.	
Formação em HACCP	Foi ministrada a formação em HACCP à equipas de cozinha e da copa do setor de idosos.	Sim

Estas atividades permitem-nos responder diariamente aos desafios alimentares, que vão desde as práticas de confeção, que se assemelhem ao mais “caseiro” possível, às questões mais clínicas, como a obesidade e até ambientais, como por exemplo, a sustentabilidade.

Todas as atividades foram realizadas a pensar na máxima satisfação dos nossos utentes e funcionários, pelo que admitimos que nem sempre é fácil compatibilizar as preferências, nomeadamente, os hábitos alimentares do público mais envelhecido com as orientações nutricionais.

6.2 Gestão de compras e stocks

O objetivo deste processo é assegurar o correto funcionamento dos serviços de apoio da instituição – cozinha, lavandaria, limpeza, entre outros - através de um adequado fornecimento de produtos a todos os utilizadores das nossas respostas sociais, respeitando a previsão orçamental da direção.

A tabela abaixo apresenta, de forma sucinta, as atividades desenvolvidas pelo setor de compras no decorrer de 2021 que foram mencionadas no programa de ação.

Identificação das atividades	Avaliação	Plano ação
Articulação com os restantes setores a informação relativa ao produto (relação de custo/benefício)	Esta articulação foi sendo feita informalmente mais na perspectiva da qualidade do produto, pois quem consome ou usa não terá à partida grande conhecimento sobre o preço. No entanto, em diálogo com a responsável das compras é comum avaliar a relação sobre o custo e qualidade do produto solicitando orçamento a diferentes fornecedores.	Sim
Formar os colaboradores para o cuidado na especificação do produto e respetiva unidade de medida nas requisições internas semanais de forma a reduzir o risco de erros na inserção de dados no programa de stocks	Não foi realizada, pois optou-se por desconstruir a origem desta necessidade. Na verdade, foi feita uma alteração na designação dos produtos no programa, com novas siglas e reajustado mesmo unidades de medida tipificado para cada produto, de forma a tornar mais fácil o futuro lançamento de entradas e saídas.	Sim
Formação sobre o programa de stocks aos seus utilizadores	Não foi realizada esta formação. A instabilidade dos recursos humanos (baixas médicas/isolamentos e consequente polivalência) durante a pandemia condicionou a execução desta ação. Propõe-se integrá-la no plano de formação, para que fique devidamente planeada.	Não
Elaborar ficheiros comparativos sobre cotações dos produtos	A elaboração e ficheiros comparativos foi realizada, no entanto, as alterações de cotação nem sempre acompanharam a atualização do ficheiro, facto que condiciona muito a consulta. É relevante ter esta comparação atualizada constantemente e com mais rigor no que diz respeito à especificação de produtos (por exemplo, calibre, vidragem...). A consulta e pesquisa sobre qualidade/preço de cada produto requer tempo.	Sim
Apostar na variedade de fornecedores de forma a reduzir o risco de não abastecimento caso haja falhas por	Têm sido integrados novos fornecedores no sentido de reduzir as falhas de abastecimento, mas também para potenciar uma concorrência “saudável” e consequentemente	Sim



parte de um deles	um maior comprometimento do fornecedor na melhoria no serviço/produto vs. preço.
-------------------	--

Estas atividades resultaram numa melhoria da gestão de compras – com a diversificação de fornecedores e melhoria na lista de critérios para classificação de cada um - mas há ainda um longo trabalho a ser feito no que diz respeito à gestão de *stocks*. É necessário apurar se o *software* de gestão de *stocks* poderá ter um impacto na produtividade e eficiência da instituição. Perceber o valor acrescentado de usar o programa de gestão de *stocks* para saber em que quantidades, lugares e altura em que os produtos entram e saem e se poderá simplificar algumas tarefas e ajudar a evitar problemas, como falta e/ou excesso de *stock*.

7. Setor do Voluntariado

7.1 Representação institucional

A AML faz-se representar pelos seus corpos gerentes em diversos órgãos concelhios/distritais, tendo, ao longo do ano de 2021, integrado como membro ativo várias estruturas/órgãos. Atividades não previstas no plano de ação.

Identificação das atividades	Avaliação
Colaboração de dirigentes da AML em órgãos concelhios/distritais ao longo do ano de 2021	Presidente da direção, Jorge Faria, membro da comissão da CPCJ, representante no Conselho Local de Educação e Formação e no Conselho Local da Comunidade, Representante na Comissão Municipal de Proteção das Pessoas Idosas; Presidente Assembleia Geral, José Maria Costa, representante na Rede Social/CSIFAU VNF, Núcleo Executivo do CLAS e Comissão Municipal de Proteção Civil em representação das IPSS, Comissão de Emergência Social para a pandemia; Vice-presidente da direção, Carla Faria, tesoureira da CNAsti e Secretária na direção da UDIPSS de Braga; Secretário da direção, Manuel Luís Oliveira, membro da Comissão da Igreja/Pastoral de Antas;

7.2 Secção Cultural

O ano de 2021 ficou marcado pela oscilação entre o confinar e o desconfinar, no entanto, já foi possível desenvolver atividades que em 2020 foram impossíveis.

Identificação das atividades	Avaliação	Plano ação
Familiarizar as pessoas com as novas tecnologias de informação, através das aulas de informática no bairro das Lameiras para jovens e adultos	As aulas de informáticas foram suspensas.	Sim
Festival <i>Vaudeville Rendez-Vous</i>	Em 2021, um dos espetáculos culturais de maior impacto no concelho teve parte da sua realização no Edifício das Lameiras, numa parceria com o Teatro Didascália, envolvendo moradores e utentes do centro social.	Não
Articulação entre a comunidade envolvente e a AML para a elaboração do boletim cultural “Lameiras”	Este boletim, que conta com mais de trinta anos, teve a periodicidade trimestral, edição impressa e <i>online</i> , sendo gratuita a sua distribuição, destacando-se as histórias de vida de idosos acompanhados pelo Centro Social da AML.	Sim



Concurso Uma Bola de Natal “Em Sintonia com o Outro” - 2021	Participaram nesta iniciativa 25 concorrentes, tendo cada um apresentado a concurso a sua criação da bola de natal com materiais recicláveis.	Não
---	---	-----

Ao contrário do ano de 2020, esta secção já conseguiu neste ano dinamizar outras atividades para além das previstas, destacando-se a parceria com o Teatro Didascália, em que o recinto do edifício das Lameiras, os seus moradores e utentes do Centro Social foram as “estrelas” do espetáculo *Vaudeville Rendez-vous*.

7.3 Grupo Desportivo

O Grupo Desportivo é o ponto de encontro entre gerações e grupos de amigos ligados ao Edifício das Lameiras. Porém, 2021 não foi um ano muito diferente do ano de 2020, visto que foram suspensas atividades e encerrados espaços, apesar de um aligeirar pontual das medidas, que permitiu realizar algumas atividades.

Identificação das atividades	Avaliação	Plano ação
Campeonato concelhio de veteranos em futsal	Devido às medidas tomadas para combater o vírus covid-19, o campeonato concelhio amador esteve suspenso, contudo com a retoma em 2021-2022, ficou decidido não participar, devido aos condicionalismos existentes.	Sim
Oferta de práticas desportivas com crianças e jovens – Academia de Rua (Projeto Eurobairro)	Durante o ano, foi possível disponibilizar, em determinados períodos, o recinto do edifício das Lameiras para a prática de desporto de grupos formais de crianças e jovens.	Sim

À semelhança do ano de 2020, o campeonato concelhio de veteranos esteve suspenso. A equipa de veteranos, com o aligeirar das medidas, retomou os treinos, no entanto, com novos picos da pandemia, decidiram cancelar todas as atividades. Por decisão, unânime entre direção, coordenação da equipa e jogadores, decidiu-se não participar na época 2021-2022, dados os enormes condicionalismos existentes e assim preparar a época seguinte.

Assim, como em 2020, em períodos específicos, houve a prática de basquetebol de rua, através da parceria entre a AML e a FAC e, também, entre a AML e a Famabasket, ondes moradores do edifício e utentes do centro social participaram. Através da Academia de Desportos de Rua do Projeto Eurobairro (Programa Escolhas), foi possível oferecer, em determinados períodos, atividades desportivas como o Futebol de Rua.

8. Investimentos

Em 2021, a instituição fez alguns investimentos significativos, nomeadamente:

- ✓ Aquisição dos materiais necessários para a intervenção nos pisos 1 e 2 da ERPI;
- ✓ Substituição de equipamento informático obsoleto (computadores, monitores, software, Ups);
- ✓ Colocação de caleiro no varandim da sala de atividades/convívio da ERPI;
- ✓ Reparação de vários pontos de abastecimento de água quente do centro social (roturas das tubagens);
- ✓ Requalificação de toda a rede de abastecimento de água do último andar do edifício das Lameiras (lado Rua da Associação de Moradores das Lameiras e Avenida Marechal Humberto Delgado);
- ✓ Requalificação de todo o sistema de luminárias do último andar do edifício das Lameiras (lado Rua da Associação de Moradores das Lameiras e Avenida Marechal Humberto Delgado);
- ✓ Instalação de duas portas corta-fogo;
- ✓ Instalação e aplicação dos banhos-maria, forragem dos apainelados da cozinha em inox;
- ✓ Rampa de acesso em alumínio à lavandaria;
- ✓ Reparações de equipamentos (máquina de loiça, máquinas de lavar roupa e de secar);
- ✓ Reparação da bomba submersível da fossa do centro social;



- ✓ Aquisição de iluminação de natal para o centro social;
- ✓ Renovação da imagem das viaturas (logótipo AML e entidade de certificação);

9. Acompanhamento e avaliação

No decorrer do ano, a instituição realizou ações para acompanhar e avaliar as atividades diárias desenvolvidas através de:

- Reuniões de direção;
- Reuniões com os membros do Conselho de Moradores;
- Encontros entre o presidente da direção, o secretário-geral, as diretoras das diferentes respostas sociais, e os responsáveis de alguns setores;
- Assembleias gerais ordinárias de associados;
- Uma auditoria interna ao Sistema de Gestão da Qualidade;
- Uma auditoria de acompanhamento realizada pela QEC;
- Apresentação do presente relatório.
- Vistas de acompanhamento e inspeções da Segurança Social;

10. Conclusão

***“As pessoas esquecem-se dos que lhes é dito, esquecem-se do que foi feito,
mas nunca se esquecem do que sentem”***

Em continuidade com o ano de 2020, o ano de 2021 voltou a ser muito exigente e a criar desafios constantes. Perante os desafios, a AML não se vitimizou e decidiu, como sempre, tomar as “rédeas” do seu presente e futuro, e avançar, responsabilizar-se, mover-se para a ação. Em conformidade com o Programa de Ação, todas as atividades foram realizadas de modo a que todos se sentissem bem, acolhidos, abraçado e felizes, de modo a não esquecer todos os momentos passados connosco numa das fases mais difíceis que o Mundo passou e está a passar.

A direção, ao aprovar o presente relatório, concluiu que valeu a pena sonharmos, termos iniciado um percurso de exploração do “EU” e juntos concretizarmos as atividades propostas para 2021. Os associados, como sempre, têm a última palavra na aprovação deste relatório geral de 2021, que, posteriormente, seguirá para as entidades que ajudam e tutelam a AML.

Aprovado em reunião de direção de 03 de março de 2022.

O Presidente da Direção

Jorge Manuel Ribeiro Faria

Submetido à apreciação discussão e votação da Assembleia-geral em 28 de março de 2022, tendo sido aprovado por unanimidade.

O Presidente da Assembleia Geral

José Maria Carneiro da Costa