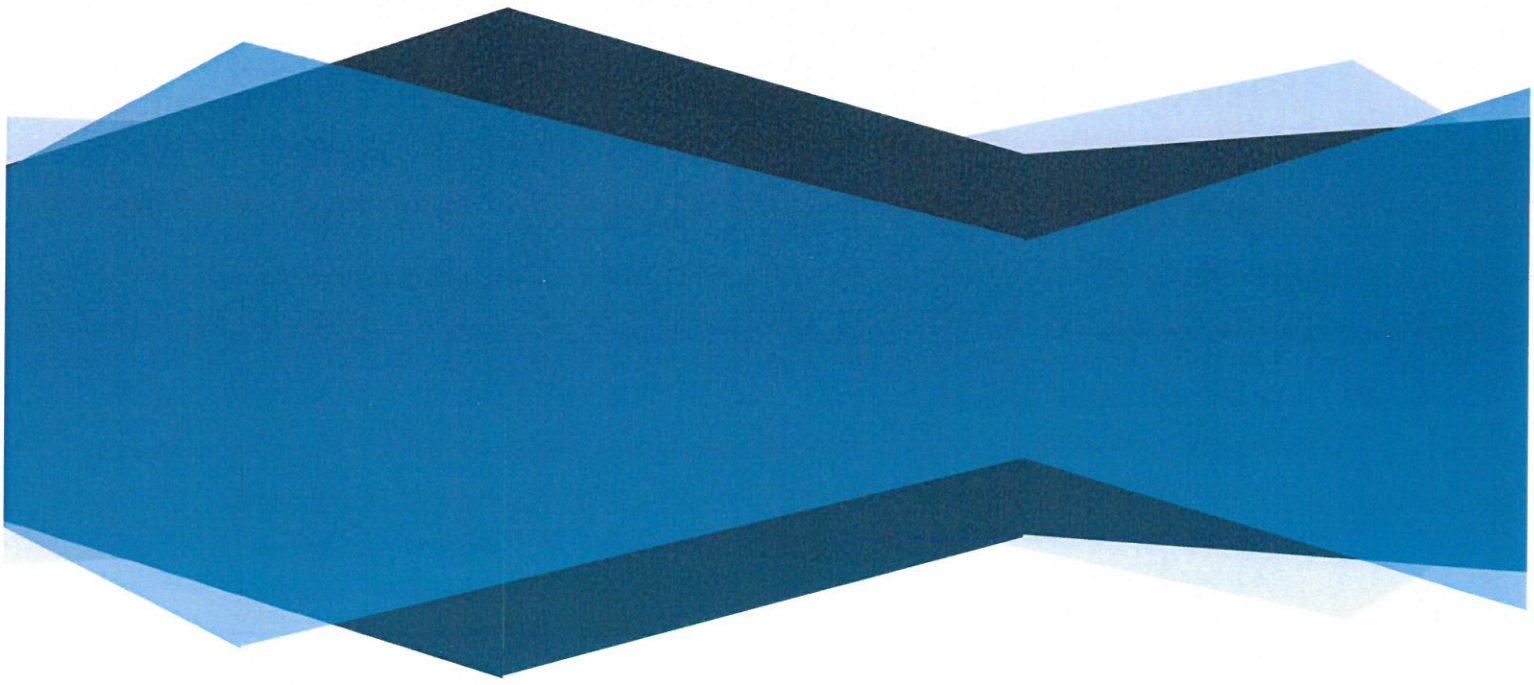
Programa de Ação e Orçamento para 2020

Santa Casa da Misericórdia de Lagos



Índice

1. Introdução 3
2. Missão, Visão e Valores 4
3. Caracterização da Instituição 4
4. Análise SWOT 5
5. Objetivos Estratégicos 7
6. Objetivos Gerais da Instituição 7
7. Programa de Ação 9
7.1. Área Administrativa e Financeira 10
7.1.1. Gestão Orçamental/Financeira 10
7.1.2. Gestão de Compras e Stocks 10
7.1.3. Gestão de Utentes 11
7.1.4. Gestão de Tesouraria 12
7.1.5. Património 12
7.1.6. Contabilidade 14
7.1.7. Gestão de Recursos Humanos 14
7.1.8. Gestão da Qualidade 18
7.2. Área da Infância 19
7.2.1. Centro Infantil de Odiáxere 19
7.3. Área do Idoso 21
7.3.1. Lar José Filipe Fialho 21
7.3.2. Residências Maria Francisca Fialho 23
7.3.3. Lar Rainha D. Leonor 25
7.3.4. Lar de Bensafrim 27
7.3.5. Lar de Espiche 30
7.3.6. Lar Joaquim Eugénio Calado 32
7.3.7. Lar São João Batista 34
7.3.8. Serviço de Apoio Domiciliário 36
7.4. Serviços Transversais à Instituição 39
7.4.1. Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social & Cantina Social 39
7.4.2. Serviço de Animação, Ocupação e Lazer 40
7.4.3. Serviço de Dietética e Nutrição 41
7.4.4. Serviço de Psicologia 45
7.4.5. Serviço de Saúde 48
7.5. Área da Medicina Física e Reabilitação 48
7.5.1. Centro de Medicina Física e de Reabilitação 48
7.6. Parcerias e Voluntariado 49
8. Análise da Execução Orçamental e Análise da Demonstração de Resultados_Previsional 51
9. Conclusão 57

1. Introdução

Para cumprimento do estabelecido no Compromisso e na legislação em vigor, a Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Lagos vem submeter à apreciação e deliberação da Assembleia Geral de Irmãos o Programa de Ação e Orçamento para o ano de 2020.

O presente Programa de Ação tem como principal objetivo criar condições para que a vida e atividade diária da Misericórdia decorram dentro da maior e singela normalidade, garantindo a qualidade dos serviços prestados a todos os utentes que recorrem a esta secular Instituição.

Este Programa é feito na convicção de que o período que estamos a atravessar continua difícil, não só para os utentes e famílias, como também para toda a comunidade lacobrigense e nacional. O elevado número de situações de carência existente e os parcos rendimentos dos agregados familiares vêm, na maior parte das vezes, refletir-se no incumprimento de compromissos assumidos com a Misericórdia.

As dinâmicas organizacionais implementadas nos diversos serviços da Santa Casa Misericórdia de Lagos visam, acima de tudo, responder de uma forma sustentada à satisfação das necessidades humanas básicas dos utentes, não descurando o equilíbrio estrutural e patrimonial da Instituição.

Neste contexto, é um propósito da Misericórdia continuar a dar especial atenção à rentabilização dos diversos serviços, otimizando os recursos através da formação e motivação dos trabalhadores, e da promoção do bem-estar e qualidade de vida dos nossos idosos e crianças nas várias respostas sociais, implementando novas medidas de controlo interno, reforçando as parcerias e regularizando e otimizando o património da Instituição.

2. Missão, Visão e Valores

Missão

A Santa Casa Misericórdia de Lagos, como instituição de matriz católica e valores cristãos com mais de 500 anos, assume como Missão a prática e difusão das catorze obras de Misericórdia, promovendo a saúde e o bem-estar da população e lutando pela dignificação de toda a pessoa humana, com especial atenção para os mais pobres e carenciados, apoiando as famílias e protegendo as crianças e os idosos.

Visão

A Santa Casa Misericórdia de Lagos, alicerçada em critérios de solidariedade e sustentabilidade, pretende ser uma instituição solidária inovadora e de referência a nível regional, através da implementação de boas práticas, da excelência dos serviços prestados e desenvolvimento de um modelo de melhoria contínua, reconhecendo que a implementação de práticas de solidariedade com qualidade exige uma equipa de colaboradores motivados, competentes, com experiência, determinados, inovadores e profissional e humanamente solidários.

Valores

A Santa Casa Misericórdia de Lagos, assumindo-se como uma porta aberta, uma casa ou espaço comum onde todos e cada um podem "dar e receber" consoante as suas possibilidades ou necessidades, orienta a sua ação pelos seguintes valores: solidariedade e responsabilidade social; dignidade da pessoa humana; humanização; profissionalismo e rigor; multidisciplinaridade e interdisciplinaridade; e legalidade e transparência.

3. Caracterização da Instituição

A Santa Casa da Misericórdia de Lagos é uma Irmandade da Misericórdia, Instituição sem fins lucrativos, com regime legal de Instituição Particular de Solidariedade Social, reconhecida como Pessoa Coletiva de Utilidade Pública, com sede na Rua Rainha D. Leonor, n.º 2, 8600-776 Lagos.

Tem como atividades principais o apoio social às pessoas idosas, com ou sem alojamento, através das respostas sociais de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, Centro de Dia, Apoio Domiciliário, e Cantina Social, e o apoio à infância, através das respostas sociais de Creche e Pré-Escolar.

Como atividade secundária, a Misericórdia, explora um Centro de Medicina Física e de Reabilitação.

No momento em que se apresenta o Programa de Ação para o ano de 2020, os Órgãos Sociais da Santa Casa Misericórdia de Lagos, de acordo com o Compromisso da Irmandade, são a Assembleia Geral, a Mesa Administrativa, e o Conselho Fiscal. O mandato dos Órgãos Sociais, em funções, iniciou-se em 01 de janeiro de 2017, após a homologação dos resultados eleitorais, pelo Senhor Bispo do Algarve.

4. Análise SWOT

Com a aplicação de uma Análise SWOT – *Stregths, Weaknesses, Opportunities and Threats*, a Santa Casa da Misericórdia de Lagos, pretende identificar, quais são as suas principais forças e fraquezas (análise interna), e com que oportunidades e ameaças se depara no meio envolvente (análise externa). De vital importância para o planeamento estratégico da Instituição, esta análise deve conduzir-nos à maximização das oportunidades do meio envolvente, tirando proveito dos nossos pontos fortes, e à minimização das ameaças, bem como, à redução dos efeitos dos nossos pontos fracos.

Pontos Fortes:

- Relação de proximidade com a comunidade envolvente;
- Abertura face à comunidade educativa;
- Interação e participação da comunidade nas atividades da Instituição;
- Dinâmicas e clima organizacionais;
- Relação de proximidade com os utentes;
- Cuidados de saúde com equipas médicas e de enfermagem;
- Capacidade de resposta;
- Instalações modernas e confortáveis;
- Qualidade dos serviços prestados;
- Estabilidade laboral;
- Espírito de equipa;
- Qualificação e competências dos trabalhadores;
- Formação em contexto de trabalho;
- Equipa técnica multidisciplinar;
- Implementação do Sistema de Gestão de Qualidade.

Pontos Fracos:

- Inexistência de atividades de ocupação e lazer aos fins de semana;
- Equipamentos Sociais rurais com algumas limitações de comodidade;
- Inexistência de voluntariado nos lares rurais e pouca participação nos lares urbanos;
- Instalações desajustadas aos utentes com demências;
- Incapacidade de resposta face ao número de mulheres em lista espera;
- Instalações para trabalhadores do sexo masculino insuficiente;
- Número de baixas/acidentes de trabalho;
- Turnover (entradas e saídas de trabalhadores).

Oportunidades:

- Envolvência da comunidade e aumento de parceiros;
- Imagem positiva e respeitada pela comunidade;
- Capacidade de resposta às solicitações da comunidade;
- Boa articulação interinstitucional;
- Boa localização e acesso aos Equipamentos Sociais;
- Existência de estágios curriculares e profissionais;
- Melhoria das competências dos trabalhadores;
- Avaliação de desempenho;
- Celebração de novas convenções com subsistemas de saúde e seguradoras.

Ameaças:

- Abertura de mais vagas na rede pública;
- Aumento de serviços concorrenciais;
- Lista de espera reduzida na resposta social de Centro de Dia;
- Lista de espera com idosos muito dependentes;
- Incapacidade financeira das famílias para assegurar o custo do utente;
- Recursos económicos baixos dos utentes e familiares;
- Vagas não comparticipadas com reduzida lista de espera;
- Novas exigências dos candidatos/utentes (WC privativo, quartos individuais);
- Desmotivação dos trabalhadores face às carreiras profissionais;
- Falta de profissionais qualificados para recrutamento;
- Sustentabilidade de algumas respostas sociais.

5. Objetivos Estratégicos

Os Objetivos Estratégicos, da Santa Casa da Misericórdia de Lagos, foram definidos pela Mesa Administrativa, e assentam em três pilares fundamentais: qualidade e organização dos serviços prestados; património; e sustentabilidade. Serão eles que orientarão as diversas atividades a desenvolver durante o ano de 2020:

- Consolidar e alargar a implementação de normas do Sistema de Gestão da Qualidade;
- Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes;
- Reestruturar/requalificar espaços, instalações e equipamentos;
- Promover o bom desempenho de todos os colaboradores, apostando no seu desenvolvimento e na qualidade do trabalho produzido, com vista a uma prestação de cuidados de excelência;
- Assegurar a sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lagos;
- Aumentar o empowerment e autodeterminação dos utentes/clientes;
- Responder a novas necessidades da comunidade.

6. Objetivos Gerais da Instituição

A Santa Casa da Misericórdia de Lagos detém uma dimensão considerável, não só, no número de respostas sociais, mas também, no número de utentes apoiados diariamente, e no número de trabalhadores que regularmente prestam os seus serviços, para que a Instituição consiga dar resposta a todas as solicitações.

Durante o ano de 2020, a Misericórdia irá dar especial atenção aos seguintes Objetivos Gerais:

- Reforçar o conhecimento público do trabalho desenvolvido pela Misericórdia de modo a aumentar o prestígio da Instituição junto dos lacobrigenses, promovendo atividades dirigidas à população em geral que incentivem o intercâmbio entre os utentes, os familiares e a comunidade;
- Reforçar os níveis de sustentabilidade da Misericórdia:
  - Melhorando o sistema de controlo interno do custo das existências nos diferentes Equipamentos Sociais da Misericórdia;
  - Melhorando a gestão dos processos individuais dos utentes e lista de espera.
- Promover a reabilitação do património urbano da Misericórdia:
  - Desenvolvendo um projeto de recuperação do prédio da Rua 25 de Abril, em Lagos;
  - Concretizando obras de recuperação e conservação de alguns dos imóveis;

- Realizando os simulacros de situações de emergência nos diversos Equipamentos e procedendo à correção de todas as anomalias e constrangimentos entretanto identificados;
- Fortalecendo o projeto que permite a remodelação de instalações, a climatização dos edifícios, a poupança de energia, e a melhoria das condições de circulação dos utentes, com o número de candidatura ALG – 06 – 4842 – FEDER – 000029, do Programa Operacional Regional do Algarve – CRESC – Portugal 2020;
- Desenvolvendo um anteprojeto que vise a realização de obras de reabilitação nos Equipamentos Sociais, de forma a formalizar candidatura ao PARES 2.0 – Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Socias, publicado na Portaria n.º 290/2019 de 05 de setembro, aquando da abertura de Aviso;
- Desenvolvendo um estudo com vista à instalação de um Equipamento Social na área de apoio à demência, de forma a formalizar candidatura ao PARES 2.0 – Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Socias, publicado na Portaria n.º 290/2019 de 05 de setembro, aquando da abertura de Aviso.

7. Programa de Ação

O Programa de Ação que se apresenta, destina-se a garantir a prestação de diversos serviços a todos os utentes da Santa Casa da Misericórdia de Lagos, nas respostas sociais de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI), Centro de Dia, Apoio Domiciliário, Cantina Social, Creche e Pré-Escolar.

Neste momento, a Santa Casa da Misericórdia de Lagos garante serviços a 711 utentes, distribuídos pelas diversas respostas sociais e centros de responsabilidade constantes do quadro abaixo:

		Utentes		
Resposta Social	Centro de Responsabilidade	Capacidade	Acordo	Média
Apoio Domiciliário	Apoio Domiciliário Integrado	10	10	1
	Apoio Domiciliário de Lagos	50	50	50
	Apoio Domiciliário de Odiáxere	20	8	18
Apoio Domiciliário	Total	80	68	69
Centro de Dia	Centro de Dia José Filipe Fialho	30	24	26
	Centro de Dia Rainha D. Leonor	30	24	27
	Centro de Dia de Bensafrim	30	15	15
	Centro de Dia de Espiche	30	16	14
	Centro de Dia Joaquim Eugénio Calado	30	15	20
	Centro de Dia São João Batista	12	0	10
Centro de Dia	Total	162	94	112
ERPI	Lar José Filipe Fialho	90	90	90
	Residências Maria Francisca Fialho	70	60	70
	Lar Rainha D. Leonor	60	35	60
	Lar de Bensafrim	20	20	20
	Lar de Espiche	28	26	28
	Lar Joaquim Eugénio Calado	31	31	31
	Lar São João Batista	39	31	39
ERPI	Total	338	293	338
Cantina Social	Programa de Emergência Alimentar	40	40	40
Cantina Social	Total	40	40	40
Creche	Centro Infantil de Odiáxere: Creche	87	69	80
Pré-Escolar	Centro Infantil de Odiáxere: Pré-Escolar	75	45	72
	Total Centro Infantil de Odiáxere	162	114	152
	Total Geral	782	609	711

7.1. Área Administrativa e Financeira

A Área Administrativa e Financeira da Santa Casa da Misericórdia de Lagos é, por excelência, o setor que planeia e controla as receitas e despesas necessárias ao funcionamento de todas as estruturas da Instituição, visando sempre o desenvolvimento, e evitando os gastos desnecessários.

O controlo administrativo e financeiro é, sem dúvida alguma, um procedimento fundamental para a tomada de decisão da Mesa Administrativa.

Neste contexto, os objetivos da Área Administrativa e Financeira da Instituição para 2020, são os seguintes:

Objetivos, Atividades e Metas

7.1.1. Gestão Orçamental/Financeira

Objetivo Estratégico:	Assegurar a sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lagos				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a Execução Orçamental	Taxa de Execução Orçamental	≤ 10% de Desvio Trimestral	Trimestral (WINCTB) (Balancete) (PAO 2020)	Avaliar trimestralmente a execução do orçamento aprovado, de modo a retificar desvios e garantir o seu cumprimento	DD

7.1.2. Gestão de Compras e Stocks

Objetivo Estratégico:	Assegurar a sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lagos				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Reduzir os gastos em desperdícios com produtos armazenados	Valor/Ano dos Desperdícios	≤ 1.500€	Trimestral (WINSEC) (WINCTB) (Auditoria) (Contagem)	Registar informaticamente a entrada de produtos Organizar as despensas de forma a garantir o controlo e qualidade dos produtos armazenados (stocks) Realizar auditorias informáticas e auditorias presenciais com contagem	DD

Continuação...

Objetivo Estratégico:	Assegurar a sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lagos				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Evitar excessos de consumo e desperdício	Valor/Trimestre dos Desperdícios	≤ 999€	Trimestral (WINSEC) (WINCTB) (Auditoria) (Contagem)	Registar informaticamente a saída de produtos Organizar as despensas de forma a garantir o controlo e qualidade dos produtos armazenados (stocks) Controlar o stock médio nos diferentes Equipamentos da SCML Realizar auditorias informáticas e auditorias presenciais com contagem	DD

7.1.3. Gestão de Utentes

Objetivo Estratégico:	Assegurar a sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lagos				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a correta análise da frequência de utentes	Nº de Não Conformidades	≤ 5/Mês	Mensal (WINUTE) (Plataforma SSD)	Manter os ficheiros físicos e informáticos devidamente atualizados	DD
Garantir o correto processamento e emissão mensal da faturação a utentes e outras entidades	Nº de Não Conformidades	≤ 5/Mês	Mensal (WINUTE) (WINCTB) (GlobalSoft)	Processar e emitir a faturação Controlar o número de faturas anuladas	DD|Resp. Contabilidade
Otimizar os procedimentos administrativos da área clínica	Taxa de Execução	100%	Semestral (ANKIRA)	Informatizar os processos clínicos – área médica e área de enfermagem	DD
Melhorar a gestão dos processos individuais dos utentes e lista de espera	Taxa de Execução	100%	Semestral (ANKIRA)	Operacionalizar o software ANKIRA Rever os Procedimentos de Gestão	DD|GQ

7.1.4. Gestão de Tesouraria

Objetivo Estratégico:	Assegurar a sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lagos				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a eficácia do processo de recebimentos e pagamentos	Nº de Não Conformidades	0 (Zero)	Mensal (WINGTE) (Plano Pagamentos)	Dar cumprimento aos procedimentos regulamentados	DD|Resp. Contabilidade
Garantir que as aplicações/fundos cubram as necessidades do bom funcionamento da SCML	Nº de Não Conformidades	0 (Zero)	Mensal (WINGTE) (WINUTE) (WINGSO) (WINCTB) (Extratos Bancários)	Controlar os movimentos bancários e a elaboração de reconciliações bancárias Controlar os movimentos de despesa e receita diária de forma a obter o correto valor de fundo de caixa	DD|MA|Resp. Contabilidade

7.1.5. Património

A área de Património tem como política principal, salvaguardar e conservar os bens móveis e imóveis da Santa Casa da Misericórdia de Lagos. Irá promover construções, reparações, restauros, desenvolver estudos e projetos, através de serviços próprios, ou em colaboração com outras entidades. Toda esta disciplina de salvaguarda e conservação será implementada de acordo com o plano, desenvolvida e monitorizada por uma equipa multidisciplinar.

Objetivo Estratégico:	Reestruturar/requalificar espaços, instalações e equipamentos				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Otimizar a exploração de bens imóveis da SCML	Taxa de Execução	100%	Semestral	Concretizar obras de recuperação em alguns bens imóveis	DD|MA
Otimizar as medidas de evacuação de utentes no Lar José Filipe Fialho	Taxa de Execução	100%	Semestral	Ampliar o espaço do hall, junto à sala de ocupação e lazer	DT|DD|MA
Melhorar as condições do Refeitório do Piso 1, no Lar Rainha D. Leonor	Taxa de Execução	100%	Semestral	Mudar o pavimento do Refeitório do Piso 1	DT|DD|MA
Melhorar as condições de armazenamento no Lar de Espiche	Taxa de Execução	100%	Semestral	Construção de uma arrecadação para arrumar cadeiras de rodas	DT|DD|MA

Continuação...

Objetivo Estratégico:	Reestruturar/requalificar espaços, instalações e equipamentos				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Melhorar as condições de trabalho nos diversos Equipamentos Sociais	Taxa de Execução	100%	Semestral	Adquirir equipamento informático: computadores	DT|DD|MA
	Taxa de Execução	100%	Semestral	Substituir a cablagem de rede informática nos edifícios	DT|DD|MA
Melhorar as condições de conforto nos Edifícios: Lar J.F. Fialho Residências M.F. Fialho Lar J.E. Calado Lar de Espiche Lar de Bensafrim	Taxa de Execução	50%	Anual	Capacitar o edifício de equipamento móvel de alojamento de utentes e médico hospitalar (ex: camas articuladas, cadeirões, gruas de transferência)	DT|DD|MA
	Taxa de Execução	50%	Anual	Instalar portas e janelas eficientes, que contribuam para o aumento do isolamento térmico e acústico, permitindo reduzir o consumo de energia associado à climatização dos espaços, e as infiltrações de ar e água	DT|DD|MA
	Taxa de Execução	50%	Anual	Instalar sistema solar térmico para produção de água quente	DT|DD|MA
	Taxa de Execução	50%	Anual	Instalar sistema energético de aquecimento e arrefecimento dos edifícios	DT|DD|MA
Garantir a correta gestão dos bens móveis e imóveis da Instituição	Nº de Não Conformidades	≤ 2/Mês	Mensal (WINIMB) (WINCTB)	Informatizar aquisições, abates e autos de transferência	DD

7.1.6. Contabilidade

A Contabilidade é vital para a Instituição, uma vez que, disponibiliza as informações precisas para a tomada de decisão. É a partir da contabilidade que são preparadas as demostrações financeiras, que espelham em valor e quantidade, o desenvolvimento da atividade da Instituição, no seu âmbito Geral ou Analítico.

Os registos contabilísticos, da Santa Casa da Misericórdia de Lagos, estão de acordo com a Norma Contabilística e de Relato Financeiro para as Entidades do Setor Não Lucrativo (NCRF – ESNL).

Objetivo Estratégico:	Assegurar a sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lagos				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a correta aplicação das normas contabilísticas	Nº de Não Conformidades	0 (Zero)	Mensal (Dem. Financeiras)	Auditar a contabilidade geral e analítica através das demonstrações financeiras Elaborar declarações fiscais	DD

7.1.7. Gestão de Recursos Humanos

As atribuições do Serviço de Recursos Humanos abrangem áreas diversificadas, que se complementam: seleção e recrutamento de pessoal; avaliação das competências; consolidação e controlo dos vencimentos; direitos de trabalho; formação; e requalificação de profissionais.

Com uma visão integradora da Instituição, a sua missão passa também pela divulgação do código de ética, conduta e cultura institucional, pela gestão de meios, pelo estudo e implementação de propostas de regulamentos que suportem a gestão de recursos humanos, e pela modernização dos processos e procedimentos administrativos.

A Instituição conta atualmente com 344 trabalhadores (contrato sem termo, com termo certo, com termo incerto, e estágio profissional), de diferentes categorias profissionais.

A Instituição tem contratualizado prestação de serviços médicos, 3 Médicos de Medicina Geral que prestam serviços aos Utentes de ERPI – Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, e 2 Médicos Fisiatras que prestam serviço no Centro de Medicina Física e de Reabilitação. A Instituição também recorre à prestação de serviços de enfermagem de forma a garantir esses cuidados aos Utentes de ERPI.

Colaboradores Distribuídos pelas várias Respostas Sociais a 31/10/2019						
Resposta Social	Mulher	Homem	**Total**	Contrato c/Termo	Contrato s/termo	Estágios
Serviços Administrativos e Financeiros	15	3	**18**	2	15	1
Serviço de Apoio Domiciliário	13	1	**14**	3	11	
Lar Joaquim Eugénio Calado	26	1	**27**	8	19	
Lar de Bensafrim	19	0	**19**	5	14	
Lar de Espiche	19	1	**20**	6	14	
Lar Rainha D. Leonor	58	4	**62**	18	44	
Lar José Filipe Fialho	68	13	**81**	19	60	2
Residências Mª Francisca Fialho	23	1	**24**	9	15	
Lar São João Batista	32	2	**34**	15	19	
Centro Infantil de Odiáxere	33	0	**33**	6	27	
Centro de Medicina Física e de Reabilitação	11	1	**12**	1	11	
Total	**317**	**27**	**344**	**92**	**249**	**3**

Objetivos, Atividades e Metas

Compete ao Serviço de Recursos Humanos, instituir uma política de gestão de recursos humanos, promovendo o desenvolvimento de competências profissionais, organizacionais e sociais dos colaboradores.

Objetivo Estratégico:	Consolidar e alargar a implementação de normas do Sistema de Gestão da Qualidade				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Otimizar a gestão do processo de recrutamento	Taxa de Execução	100%	Semestral (WINGRH)	Operacionalizar o software F3M WINGRH	GRH
Garantir a correta aplicação das normas de RH	Taxa de Execução	100%	Semestral	Criar e divulgar o Regulamento de Organização e Disciplina do Trabalho	GRH|DD|GQ

Objetivo Estratégico:	Promover o bom desempenho de todos os colaboradores, apostando no seu desenvolvimento e na qualidade do trabalho produzido, com vista a uma prestação de cuidados de excelência				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Reforçar o nível de competências e qualificação profissional dos colaboradores	Taxa de Cumprimento do Plano de Formação	≥ 90%	Trimestral (IMP.RH.19) (WINGRH)	Elaborar e executar o Plano Anual de Formação	GRH
	% de Colaboradores com 40H de Formação/Ano	≥ 80%	Trimestral (IMP.RH.12) (IMP.RH.19) (WINGRH)	Monitorizar o número de horas de formação por colaborador Executar o Plano Anual de Formação	GRH
	Nº de Colaboradores que aumentaram as Qualificações	≥ 8	Trimestral (WINGRH) (WINGSL)	Realizar o levantamento da escolaridade dos colaboradores, priorizando aqueles com escolaridade inferior ao 12º ano Articular com Centros Qualifica o processo de RVCC ou outras metodologias para capacitação dos colaboradores Criar condições para os colaboradores frequentarem as ações Motivar os colaboradores a participarem no processo	GRH

Objetivo Estratégico:	Assegurar a Sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lagos				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir o correto processamento dos vencimentos	Nº de Inconformidades no processamento dos Vencimentos	≤ 2/Mês	Mensal (WINGSL)	Conferir assiduidade Processar suplementos e subsídios de férias e de natal	GRH

Formação

Na área da gestão da formação, o diagnóstico de necessidades é a base do respetivo plano e de todo o processo formativo, após a sua análise definiram-se as áreas temáticas a desenvolver, face à estratégia e objetivos definidos pela Mesa Administrativa.

Neste sentido, o plano de formação para 2020 tem por base a distinção entre os princípios de "procura", "expetativas" e "necessidades" dos trabalhadores e das respostas socias a quem a formação se destina, de modo a responder às reais necessidades da Instituição, de forma a aumentar as competências profissionais, que deverão incidir nas seguintes áreas temáticas, de acordo com o plano de formação a ser submetido à aprovação pela Mesa Administrativa:

- RVCC Profissional;
- Ambiente, Segurança e Higiene no Trabalho;
- Higiene da Pessoa Idosa em ERPI e Centro de Dia;
- Ética e Deontologia Profissional no Trabalho com Crianças;
- Apoio ao Idoso (quadros demenciais, posicionamentos...);
- Planos Individuais de Utentes.

7.1.8. Gestão da Qualidade

A melhoria da qualidade dos serviços prestados, pela Santa Casa da Misericórdia de Lagos, tem sido uma das prioridades assumidas pela Mesa Administrativa, e pelas Direções Técnicas dos Equipamentos Sociais da Instituição. Com a dinamização do Sistema de Gestão da Qualidade, a Misericórdia procura obter ganhos ao nível das dinâmicas organizacionais, e da prestação de cuidados aos utentes, através da implementação de boas práticas, e da monitorização e avaliação das mesmas. As atividades planeadas pela Gestão da Qualidade, para 2020, vão ao encontro da Missão, Visão e Objetivos Estratégicos da Santa Casa da Misericórdia de Lagos, e das expetativas de todos os intervenientes no processo (utentes, familiares, trabalhadores, fornecedores e parceiros).

Objetivo Estratégico:	Consolidar e alargar a implementação de normas do Sistema de Gestão da Qualidade				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a melhoria contínua dos serviços prestados	Taxa de Execução	100%	Trimestral (IMP.GQ.12) (IMP.GQ.13) (IMP.GQ.14) (IMP.GQ.15)	Planear e realizar auditorias internas: *Plano Anual de Auditorias Internas*	GQ
	Taxa de Execução	100%	Trimestral (IMP.GQ.19) (IMP.GQ.22) (IMP.GQ.23) (IMP.GQ.31)	Monitorizar as não conformidades e sugestões de melhoria sinalizadas no decorrer das auditorias ao SGQ	GQ
	Nº de Formações Realizadas	≥ 2	Trimestral (IMP.RH.11) (IMP.RH.12) (IMP.RH.13) (IMP.RH.14)	Realizar ações de formação sobre o SGQ	GQ

Objetivo Estratégico:	Responder a novas necessidades da comunidade				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Melhorar a perceção da comunidade em relação à resposta dada pela Instituição às suas necessidades	% de Respostas Positivas (sins)	≥ 75%	Anual (IMP.GQ.10) (Relatório Perc.)	Auscultar as entidades parceiras e restante comunidade acerca dos serviços prestados e novas necessidades	GQ
Aumentar o grau de satisfação das entidades parceiras com a parceria estabelecida	Grau de Satisfação	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.GQ.09) (Relatório Satisf.)	Aplicar os questionários, realizar o tratamento estatístico, divulgar os resultados e delinear ações de melhoria	GQ

7.2. Área da Infância

7.2.1. Centro Infantil de Odiáxere

Caracterização do Equipamento Social

Em funcionamento desde o dia 2 de julho de 1988, o Centro Infantil de Odiáxere situa-se no Concelho de Lagos, à entrada da Vila de Odiáxere (lado esquerdo da Estrada Nacional 125, sentido Portimão – Lagos). Com intervenção no apoio à infância, através das respostas sociais de Creche e Pré-Escolar, este Equipamento Social tem capacidade para 162 crianças.

A capacidade das Respostas e o número de Acordos de Cooperação estão descritos no quadro seguinte:

Equipamento Social:		Centro Infantil de Odiáxere			
Respostas Sociais	Capacidade	Média Utentes	Nº Acordos Segurança Social	Nº Crianças Sexo Masculino	Nº Crianças Sexo Feminino
Creche	87	80	69	29	51
Pré-Escolar	75	72	45	31	41

Objetivos, Atividades e Metas

Para a definição dos objetivos foram considerados diversos fatores, tais como os objetivos não alcançados no ano anterior, a qualidade dos serviços prestados, e as opiniões e sugestões das famílias.

Numa dinâmica de envolvência de toda a comunidade educativa, e atendendo aos recursos humanos, materiais e logísticos disponíveis, pretende-se dar cumprimento aos seguintes objetivos delineados.

Objetivo Estratégico:	Consolidar e alargar a implementação de normas do Sistema de Gestão da Qualidade				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a melhoria contínua dos serviços prestados	Taxa de Execução	100%	Trimestral (IMP.GQ.19) (IMP.GQ.22) (IMP.GQ.23) (IMP.GQ.31)	Implementar os Procedimentos de Gestão e Instruções de Trabalho Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades	DT|GQ

Continuação...

Objetivo Estratégico:	Consolidar e alargar a implementação de normas do Sistema de Gestão da Qualidade				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar o grau de satisfação das partes interessadas	Grau de Satisfação Familiares	≥ 80% Muito Satisfeitos	Anual (IMP.CIO.12) (Relatório Satisf.)	Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades Reunir periodicamente com colaboradores, utentes e seus familiares Aplicar os questionários, realizar o tratamento estatístico, divulgar os resultados e delinear ações de melhoria	DT|GQ
	Grau de Satisfação e Motivação Colaboradores	≥ 50% Satisfeitos, Muito Satisfeitos ou Totalmente Satisfeitos	Anual (IMP.RH.04) (Relatório Satisf.)		DT|GQ|GRH

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir o cumprimento dos Planos Individuais (PIs) de todos os utentes	% de PIs Atualizados	100%	Mensal (IMP.CIO.28) (IMP.CIO.CRE.06) (IMP.CIO.CRE.11) (IMP.CIO.PRE.06)	Elaborar, monitorizar, avaliar e rever os PIs em equipa	DT
Aumentar a participação das famílias nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Reuniões Realizadas	≥ 22	Mensal (Ata da Reunião) (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Organizar reuniões periódicas com familiares de utentes	DT

Objetivo Estratégico:	Promover o bom desempenho de todos os colaboradores, apostando no seu desenvolvimento e na qualidade do trabalho produzido, com vista a uma prestação de cuidados de excelência				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a participação dos colaboradores nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Reuniões Realizadas	≥ 68	Mensal (IMP.GQ.11) (IMP.GQ.16)	Organizar reuniões de serviço periódicas com colaboradores	DT
Reforçar e desenvolver o conhecimento e coesão entre colaboradores	Nº de Atividades Realizadas	≥ 2	Semestral (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Organizar atividades lúdicas e de bem-estar para colaboradores	DT

7.3. Área do Idoso

7.3.1. Lar José Filipe Fialho

Caracterização do Equipamento Social

Inaugurado a 27 de outubro de 1983, o Lar José Filipe Fialho situa-se no Concelho de Lagos, Freguesia de São Gonçalo. A sua construção só foi possível graças ao benemérito que dá o nome ao Equipamento – José Filipe Fialho. Com intervenção no apoio ao idoso, através das respostas sociais de ERPI e Centro de Dia, este Equipamento Social encontra-se dotado de 48 quartos, 25 dos quais, individuais, 4 duplos e 19 triplos.

A capacidade do Equipamento e o número de Acordos de Cooperação estão descritos no quadro seguinte:

Equipamento Social:		Lar José Filipe Fialho				
Respostas Sociais	Capacidade	Nº Acordos Segurança Social	Nº Homens	Nº Mulheres	Média de Idades	Nº Utentes Dependentes
ERPI	90	90	30	60	85	57
Centro de Dia	30	24	5	21	85	3

Objetivos, Atividades e Metas

Os contributos apresentados pelo Lar José Filipe Fialho para o Programa de Ação de 2020, visam consolidar as estratégias definidas pela Mesa Administrativa, para que de forma ativa, participada e construtiva, interna e externamente o Equipamento se assuma como modelo de boas práticas, em especial pela qualidade dos serviços prestados.

O Lar José Filipe Fialho traçou como prioritários os seguintes objetivos:

- Reforçar a intervenção individualizada com cada utente;
- Investir nas infraestruturas/equipamentos críticos;
- Investir na formação interna dos colaboradores, consolidando as equipas de trabalho;
- Manter e melhorar os procedimentos e serviços com vista a uma melhor prestação de cuidados;
- Envolver as famílias nas atividades do Equipamento.

Objetivo Estratégico:	Consolidar e alargar a implementação de normas do Sistema de Gestão da Qualidade				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a melhoria contínua dos serviços prestados	Taxa de Execução	100%	Trimestral (IMP.GQ.19) (IMP.GQ.22) (IMP.GQ.23) (IMP.GQ.31)	Implementar os Procedimentos de Gestão e Instruções de Trabalho Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades	DT ERPI DT CD|GQ
Aumentar o grau de satisfação das partes interessadas	Grau de Satisfação Utentes	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.AI.19) (Relatório Satisf.)	Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades Reunir periodicamente com colaboradores, utentes e seus familiares Aplicar os questionários, realizar o tratamento estatístico, divulgar os resultados e delinear ações de melhoria	DT ERPI DT CD|GQ
	Grau de Satisfação Familiares	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.AI.16) (Relatório Satisf.)		DT ERPI DT CD|GQ
	Grau de Satisfação e Motivação Colaboradores	≥ 50% Satisfeitos, Muito Satisfeitos ou Totalmente Satisfeitos	Anual (IMP.RH.04) (Relatório Satisf.)		DT ERPI DT CD GQ|GRH

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir o cumprimento dos Planos Individuais (PIs) de todos os utentes	% de PIs Atualizados	100%	Mensal (ANKIRA)	Elaborar, monitorizar, avaliar e rever os PIs em equipa	DT ERPI DT CD
Aumentar a participação das famílias nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Reuniões Realizadas	≥ 2	Semestral (Ata da Reunião) (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Organizar reuniões periódicas com familiares de utentes	DT ERPI DT CD

Objetivo Estratégico:	Promover o bom desempenho de todos os colaboradores, apostando no seu desenvolvimento e na qualidade do trabalho produzido, com vista a uma prestação de cuidados de excelência				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a participação dos colaboradores nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Reuniões Realizadas	≥ 8	Mensal (IMP.GQ.11) (IMP.GQ.16)	Organizar reuniões de serviço periódicas com colaboradores	DT ERPI DT CD
Reforçar e desenvolver o conhecimento e coesão entre colaboradores	Nº de Atividades Realizadas	≥ 2	Semestral (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Organizar atividades lúdicas e de bem-estar para colaboradores	DT ERPI DT CD

Objetivo Estratégico:	Assegurar a Sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lagos				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a frequência média mensal de utentes na Resposta Social de CD	Nº Médio Mensal de Utentes CD	≥ 27	Mensal (IMP.AI.09)	Divulgar os serviços prestados Contactar utentes e/ou familiares registados na Lista de Espera de ERPI	DT CD

Objetivo Estratégico:	Aumentar o empowerment e autodeterminação dos utentes/clientes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a participação dos utentes nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Reuniões Realizadas	≥ 4	Trimestral (Ata da Reunião) (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Organizar reuniões periódicas com utentes	DT ERPI DT CD

7.3.2. Residências Maria Francisca Fialho

Caracterização do Equipamento Social

Inauguradas a 26 de junho de 1987, as Residências Maria Francisca Fialho situam-se no Concelho de Lagos, Freguesia de São Gonçalo, no espaço contíguo ao Lar José Filipe Fialho. Com intervenção no apoio ao idoso, através da resposta social de ERPI, este Equipamento Social encontra-se dotado de 38 residências, das quais 30 possuem quartos duplos, 1 possui um quarto triplo e as restantes 7 possuem quartos individuais.

A capacidade do Equipamento e o número de Acordos de Cooperação estão descritos no quadro seguinte:

Equipamento Social:		Residências Maria Francisca Fialho				
Respostas Sociais	Capacidade	Nº Acordos Segurança Social	Nº Homens	Nº Mulheres	Média de Idades	Nº Utentes Dependentes
ERPI	70	60	28	42	88	15

Objetivos, Atividades e Metas

Os contributos apresentados pela equipa das Residências Maria Francisca Fialho para o Programa de Ação de 2020, visam consolidar as estratégias definidas pela Mesa Administrativa, para que de forma ativa, participada e construtiva, interna e externamente o Equipamento se assuma como modelo de boas práticas, em especial pela qualidade dos serviços prestados.

Objetivo Estratégico:	Consolidar e alargar a implementação de normas do Sistema de Gestão da Qualidade				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a melhoria contínua dos serviços prestados	Taxa de Execução	100%	Trimestral (IMP.GQ.19) (IMP.GQ.22) (IMP.GQ.23) (IMP.GQ.31)	Implementar os Procedimentos de Gestão e Instruções de Trabalho Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades	DT|GQ
Aumentar o grau de satisfação das partes interessadas	Grau de Satisfação Utentes	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.AI.19) (Relatório Satisf.)	Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades Reunir periodicamente com colaboradores, utentes e seus familiares Aplicar os questionários, realizar o tratamento estatístico, divulgar os resultados e delinear ações de melhoria	DT|GQ
	Grau de Satisfação Familiares	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.AI.16) (Relatório Satisf.)		DT|GQ
	Grau de Satisfação e Motivação Colaboradores	≥ 50% Satisfeitos, Muito Satisfeitos ou Totalmente Satisfeitos	Anual (IMP.RH.04) (Relatório Satisf.)		DT|GQ|GRH

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir o cumprimento dos Planos Individuais (PIs) de todos os utentes	% de PIs Atualizados	100%	Mensal (ANKIRA)	Elaborar, monitorizar, avaliar e rever os PIs em equipa	DT
Aumentar a participação das famílias nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Reuniões Realizadas	≥ 2	Semestral (Ata da Reunião) (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Organizar reuniões periódicas com familiares de utentes	DT

Objetivo Estratégico:	Promover o bom desempenho de todos os colaboradores, apostando no seu desenvolvimento e na qualidade do trabalho produzido, com vista a uma prestação de cuidados de excelência				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a participação dos colaboradores nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Reuniões Realizadas	≥ 8	Mensal (IMP.GQ.11) (IMP.GQ.16)	Organizar reuniões de serviço periódicas com colaboradores	DT
Reforçar e desenvolver o conhecimento e coesão entre colaboradores	Nº de Atividades Realizadas	≥ 2	Semestral (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Organizar atividades lúdicas e de bem-estar para colaboradores	DT

Objetivo Estratégico:	Aumentar o empowerment e autodeterminação dos utentes/clientes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a participação dos utentes nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Reuniões Realizadas	≥ 4	Trimestral (Ata da Reunião) (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Organizar reuniões periódicas com utentes	DT

7.3.3. Lar Rainha D. Leonor

Caracterização do Equipamento Social

Inaugurado a 27 de outubro de 2003, o Lar Rainha D. Leonor situa-se no Concelho de Lagos, Freguesia de São Gonçalo. Com intervenção no apoio ao idoso, este Equipamento Social tem capacidade para 60 utentes em ERPI e 30 utentes em Centro de Dia.

A capacidade do Equipamento e o número de Acordos de Cooperação estão descritos no quadro seguinte:

Equipamento Social:		Lar Rainha D. Leonor				
Respostas Sociais	Capacidade	Nº Acordos Segurança Social	Nº Homens	Nº Mulheres	Média de Idades	Nº Utentes Dependentes
ERPI	60	35	10	50	90	49
Centro de Dia	30	24	7	20	83	2

Objetivos, Atividades e Metas

Os objetivos traçados visam contribuir para a melhoria contínua dos serviços prestados e privilegiam o desenvolvimento de atividades inovadoras para os utentes (dos autónomos aos mais dependentes), o incremento da motivação e das competências técnicas e humanas dos colaboradores, e a promoção da participação ativa de utentes e seus familiares nas dinâmicas do Equipamento.

Objetivo Estratégico:	Consolidar e alargar a implementação de normas do Sistema de Gestão da Qualidade				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a melhoria contínua dos serviços prestados	Taxa de Execução	100%	Trimestral (IMP.GQ.19) (IMP.GQ.22) (IMP.GQ.23) (IMP.GQ.31)	Implementar os Procedimentos de Gestão e Instruções de Trabalho Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades	DT ERPI DT CD|GQ

Continuação...

Objetivo Estratégico:	Consolidar e alargar a implementação de normas do Sistema de Gestão da Qualidade				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar o grau de satisfação das partes interessadas	Grau de Satisfação Utentes	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.AI.19) (Relatório Satisf.)	Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades Reunir periodicamente com colaboradores, utentes e seus familiares Aplicar os questionários, realizar o tratamento estatístico, divulgar os resultados e delinear ações de melhoria	DT ERPI DT CD|GQ
	Grau de Satisfação Familiares	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.AI.16) (Relatório Satisf.)		DT ERPI DT CD|GQ
	Grau de Satisfação e Motivação Colaboradores	≥ 50% Satisfeitos, Muito Satisfeitos ou Totalmente Satisfeitos	Anual (IMP.RH.04) (Relatório Satisf.)		DT ERPI DT CD GQ|GRH

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir o cumprimento dos Planos Individuais (PIs) de todos os utentes	% de PIs Atualizados	100%	Mensal (ANKIRA)	Elaborar, monitorizar, avaliar e rever os PIs em equipa	DT ERPI DT CD
Aumentar a participação das famílias nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Reuniões Realizadas	≥ 2	Semestral (Ata da Reunião) (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Organizar reuniões periódicas com familiares de utentes	DT ERPI DT CD

Objetivo Estratégico:	Promover o bom desempenho de todos os colaboradores, apostando no seu desenvolvimento e na qualidade do trabalho produzido, com vista a uma prestação de cuidados de excelência				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a participação dos colaboradores nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Reuniões Realizadas	≥ 8	Mensal (IMP.GQ.11) (IMP.GQ.16)	Organizar reuniões de serviço periódicas com colaboradores	DT ERPI DT CD
Reforçar e desenvolver o conhecimento e coesão entre colaboradores	Nº de Atividades Realizadas	≥ 2	Semestral (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Organizar atividades lúdicas e de bem-estar para colaboradores	DT ERPI DT CD

Objetivo Estratégico:	Assegurar a Sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lagos				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a frequência média mensal de utentes na Resposta Social de CD	Nº Médio Mensal de Utentes CD	27	Mensal (IMP.AI.09)	Divulgar os serviços prestados Contactar utentes e/ou familiares registados na Lista de Espera de ERPI	DT CD

Objetivo Estratégico:	Aumentar o empowerment e autodeterminação dos utentes/clientes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a participação dos utentes nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Reuniões Realizadas	≥ 4	Trimestral (Ata da Reunião) (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Organizar reuniões periódicas com utentes	DT ERPI DT CD

7.3.4. Lar de Bensafrim

Caracterização do Equipamento Social

Inaugurado a 4 de julho de 1992, o Lar de Bensafrim situa-se no Concelho de Lagos, Vila de Bensafrim, mais precisamente no Sítio das Eiras. Com intervenção no apoio ao idoso, através das respostas sociais de ERPI e Centro de Dia, este Equipamento Social encontra-se dotado de 9 quartos, 7 dos quais, duplos, e 2 triplos.

A capacidade do Equipamento e o número de Acordos de Cooperação estão descritos no quadro seguinte:

Equipamento Social:		Lar de Bensafrim				
Respostas Sociais	Capacidade	Nº Acordos Segurança Social	Nº Homens	Nº Mulheres	Média de Idades	Nº Utentes Dependentes
ERPI	20	20	8	12	87	10
Centro de Dia	30	15	5	10	84	2

Objetivos, Atividades e Metas

O principal objetivo do Lar de Bensafrim é continuar a implementar metodologias de trabalho, no âmbito da implementação do sistema de gestão de qualidade, que permitam a melhoria da qualidade dos cuidados prestados a todos utentes, contribuindo assim para o envelhecimento ativo e qualidade de vida, dos mesmos. À semelhança do ano anterior contamos com o empenho e dedicação de toda a equipa, para a prossecução dos nossos objetivos estratégicos.

Objetivo Estratégico:	Consolidar e alargar a implementação de normas do Sistema de Gestão da Qualidade				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a melhoria contínua dos serviços prestados	Taxa de Execução	100%	Trimestral (IMP.GQ.19) (IMP.GQ.22) (IMP.GQ.23) (IMP.GQ.31)	Implementar os Procedimentos de Gestão e Instruções de Trabalho Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades	DT|GQ
Aumentar o grau de satisfação das partes interessadas	Grau de Satisfação Utentes	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.AI.19) (Relatório Satisf.)	Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades Reunir periodicamente com colaboradores, utentes e seus familiares Aplicar os questionários, realizar o tratamento estatístico, divulgar os resultados e delinear ações de melhoria	DT|GQ
	Grau de Satisfação Familiares	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.AI.16) (Relatório Satisf.)		DT|GQ
	Grau de Satisfação e Motivação Colaboradores	≥ 50% Satisfeitos, Muito Satisfeitos ou Totalmente Satisfeitos	Anual (IMP.RH.04) (Relatório Satisf.)		DT|GQ|GRH

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir o cumprimento dos Planos Individuais (PIs) de todos os utentes	% de PIs Atualizados	100%	Mensal (ANKIRA)	Elaborar, monitorizar, avaliar e rever os PIs em equipa	DT
Aumentar a participação das famílias nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Reuniões Realizadas	≥ 2	Semestral (Ata da Reunião) (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Organizar reuniões periódicas com familiares de utentes	DT

Objetivo Estratégico:	Promover o bom desempenho de todos os colaboradores, apostando no seu desenvolvimento e na qualidade do trabalho produzido, com vista a uma prestação de cuidados de excelência				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a participação dos colaboradores nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Reuniões Realizadas	≥ 8	Mensal (IMP.GQ.11) (IMP.GQ.16)	Organizar reuniões de serviço periódicas com colaboradores	DT
Reforçar e desenvolver o conhecimento e coesão entre colaboradores	Nº de Atividades Realizadas	≥ 2	Semestral (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Organizar atividades lúdicas e de bem-estar para colaboradores	DT

Objetivo Estratégico:	Assegurar a Sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lagos				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a frequência média mensal de utentes na Resposta Social de CD	Nº Médio Mensal de Utentes CD	≥ 16	Mensal (IMP.AI.09)	Divulgar os serviços prestados Contactar utentes e/ou familiares registados na Lista de Espera de ERPI	DT

Objetivo Estratégico:	Aumentar o empowerment e autodeterminação dos utentes/clientes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a participação dos utentes nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Reuniões Realizadas	≥ 4	Trimestral (Ata da Reunião) (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Organizar reuniões periódicas com utentes	DT

7.3.5. Lar de Espiche

Caracterização do Equipamento Social

Inaugurado a 2 de julho de 1994, o Lar de Espiche situa-se no Concelho de Lagos, Freguesia da Luz. Com intervenção no apoio ao idoso, este Equipamento Social tem capacidade para 28 utentes em ERPI e 30 utentes em Centro de Dia.

A capacidade do Equipamento e o número de Acordos de Cooperação estão descritos no quadro seguinte:

Equipamento Social:		Lar de Espiche				
Respostas Sociais	Capacidade	Nº Acordos Segurança Social	Nº Homens	Nº Mulheres	Média de Idades	Nº Utentes Dependentes
ERPI	28	26	11	17	86	14
Centro de Dia	30	16	7	7	81	1

Objetivos, Atividades e Metas

Com base na análise realizada a este Equipamento, e tendo em consideração o elevado número de utentes dependentes, os objetivos traçados para o Lar de Espiche serão um instrumento para melhorar os serviços prestados, tornando-os mais personalizados, tendo sempre presente a importância da participação da família e da comunidade na vida do Equipamento.

Objetivo Estratégico:	Consolidar e alargar a implementação de normas do Sistema de Gestão da Qualidade				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a melhoria contínua dos serviços prestados	Taxa de Execução	100%	Trimestral (IMP.GQ.19) (IMP.GQ.22) (IMP.GQ.23) (IMP.GQ.31)	Implementar os Procedimentos de Gestão e Instruções de Trabalho Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades	DT|GQ

Continuação...

Objetivo Estratégico:	Consolidar e alargar a implementação de normas do Sistema de Gestão da Qualidade				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar o grau de satisfação das partes interessadas	Grau de Satisfação Utentes	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.AI.19) (Relatório Satisf.)	Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades Reunir periodicamente com colaboradores, utentes e seus familiares Aplicar os questionários, realizar o tratamento estatístico, divulgar os resultados e delinear ações de melhoria	DT|GQ
	Grau de Satisfação Familiares	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.AI.16) (Relatório Satisf.)		DT|GQ
	Grau de Satisfação e Motivação Colaboradores	≥ 50% Satisfeitos, Muito Satisfeitos ou Totalmente Satisfeitos	Anual (IMP.RH.04) (Relatório Satisf.)		DT|GQ|GRH

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir o cumprimento dos Planos Individuais (PIs) de todos os utentes	% de PIs Atualizados	100%	Mensal (ANKIRA)	Elaborar, monitorizar, avaliar e rever os PIs em equipa	DT
Aumentar a participação das famílias nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Reuniões Realizadas	≥ 2	Semestral (Ata da Reunião) (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Organizar reuniões periódicas com familiares de utentes	DT

Objetivo Estratégico:	Promover o bom desempenho de todos os colaboradores, apostando no seu desenvolvimento e na qualidade do trabalho produzido, com vista a uma prestação de cuidados de excelência				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a participação dos colaboradores nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Reuniões Realizadas	≥ 8	Mensal (IMP.GQ.11) (IMP.GQ.16)	Organizar reuniões de serviço periódicas com colaboradores	DT
Reforçar e desenvolver o conhecimento e coesão entre colaboradores	Nº de Atividades Realizadas	≥ 2	Semestral (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Organizar atividades lúdicas e de bem-estar para colaboradores	DT

Objetivo Estratégico:	Assegurar a Sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lagos				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a frequência média mensal de utentes na Resposta Social de CD	Nº Médio Mensal de Utentes CD	≥ 17	Mensal (IMP.AI.09)	Divulgar os serviços prestados Contactar utentes e/ou familiares registados na Lista de Espera de ERPI	DT

Objetivo Estratégico:	Aumentar o empowerment e autodeterminação dos utentes/clientes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a participação dos utentes nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Reuniões Realizadas	≥ 4	Trimestral (Ata da Reunião) (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Organizar reuniões periódicas com utentes	DT

7.3.6. Lar Joaquim Eugénio Calado

Caracterização do Equipamento Social

Inaugurado a 4 de julho de 1992, o Lar Joaquim Eugénio Calado situa-se no Concelho de Lagos, Freguesia de Odiáxere. Com intervenção no apoio ao idoso, este Equipamento Social tem capacidade para 31 utentes em ERPI e 30 utentes em Centro de Dia.

A capacidade do Equipamento e o número de Acordos de Cooperação estão descritos no quadro seguinte:

Equipamento Social:		Lar Joaquim Eugénio Calado				
Respostas Sociais	Capacidade	Nº Acordos Segurança Social	Nº Homens	Nº Mulheres	Média de Idades	Nº Utentes Dependentes
ERPI	31	31	13	18	84	20
Centro de Dia	30	15	9	11	79	2

Objetivos, Atividades e Metas

Os objetivos traçados para 2020 pretendem proporcionar, um envolvimento mais ativo dos diversos intervenientes nas dinâmicas do Equipamento (utentes, colaboradores e familiares), e assegurar aos utentes, serviços de proximidade e eficiência, trabalhando desta forma para a melhoria contínua da qualidade dos nossos serviços.

Objetivo Estratégico:	Assegurar a Sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lagos				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a frequência média mensal de utentes na Resposta Social de CD	Nº Médio Mensal de Utentes CD	≥ 21	Mensal (IMP.AI.09)	Divulgar os serviços prestados Contactar utentes e/ou familiares registados na Lista de Espera de ERPI	DT

Objetivo Estratégico:	Aumentar o empowerment e autodeterminação dos utentes/clientes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a participação dos utentes nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Reuniões Realizadas	≥ 4	Trimestral (Ata da Reunião) (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Organizar reuniões periódicas com utentes	DT

7.3.7. Lar São João Batista

Caracterização do Equipamento Social

Inaugurado a 24 de junho de 2012, o Lar São João Batista situa-se no Concelho de Lagos, Aldeia de Barão de São João. Com intervenção no apoio ao idoso, este Equipamento Social tem capacidade para 39 utentes em ERPI e 12 utentes em Centro de Dia.

A capacidade do Equipamento e o número de Acordos de Cooperação estão descritos no quadro seguinte:

Equipamento Social:		Lar São João Batista				
Respostas Sociais	Capacidade	Nº Acordos Segurança Social	Nº Homens	Nº Mulheres	Média de Idades	Nº Utentes Dependentes
ERPI	39	31	8	31	90	23
Centro de Dia	12	0	2	8	77	1

Objetivos, Atividades e Metas

Os contributos apresentados pela equipa do Lar São João Batista para o Programa de Ação de 2020, visam consolidar as estratégias definidas pela Mesa Administrativa, para que de forma ativa, participada e construtiva, interna e externamente o Equipamento se assuma como modelo de boas práticas, em especial pela qualidade dos serviços prestados.

Objetivo Estratégico:	Consolidar e alargar a implementação de normas do Sistema de Gestão da Qualidade				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a melhoria contínua dos serviços prestados	Taxa de Execução	100%	Trimestral (IMP.GQ.19) (IMP.GQ.22) (IMP.GQ.23) (IMP.GQ.31)	Implementar os Procedimentos de Gestão e Instruções de Trabalho Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades	DT|GQ
Aumentar o grau de satisfação das partes interessadas	Grau de Satisfação Utentes	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.AI.19) (Relatório Satisf.)	Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades Reunir periodicamente com colaboradores, utentes e seus familiares Aplicar os questionários, realizar o tratamento estatístico, divulgar os resultados e delinear ações de melhoria	DT|GQ
	Grau de Satisfação Familiares	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.AI.16) (Relatório Satisf.)		DT|GQ
	Grau de Satisfação e Motivação Colaboradores	≥ 50% Satisfeitos, Muito Satisfeitos ou Totalmente Satisfeitos	Anual (IMP.RH.04) (Relatório Satisf.)		DT|GQ|GRH

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir o cumprimento dos Planos Individuais (PIs) de todos os utentes	% de PIs Atualizados	100%	Mensal (ANKIRA)	Elaborar, monitorizar, avaliar e rever os PIs em equipa	DT
Aumentar a participação das famílias nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Reuniões Realizadas	≥ 2	Semestral (Ata da Reunião) (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Organizar reuniões periódicas com familiares de utentes	DT

Objetivo Estratégico:	Promover o bom desempenho de todos os colaboradores, apostando no seu desenvolvimento e na qualidade do trabalho produzido, com vista a uma prestação de cuidados de excelência				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a participação dos colaboradores nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Reuniões Realizadas	≥ 8	Mensal (IMP.GQ.11) (IMP.GQ.16)	Organizar reuniões de serviço periódicas com colaboradores	DT
Reforçar e desenvolver o conhecimento e coesão entre colaboradores	Nº de Atividades Realizadas	≥ 2	Semestral (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Organizar atividades lúdicas e de bem-estar para colaboradores	DT

Objetivo Estratégico:	Consolidar e alargar a implementação de normas do Sistema de Gestão da Qualidade				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a melhoria contínua dos serviços prestados	Taxa de Execução	100%	Trimestral (IMP.GQ.19) (IMP.GQ.22) (IMP.GQ.23) (IMP.GQ.31)	Implementar os Procedimentos de Gestão e Instruções de Trabalho Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades	DT|GQ
Aumentar o grau de satisfação das partes interessadas	Grau de Satisfação Utentes	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.AI.19) (Relatório Satisf.)	Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades Reunir periodicamente com colaboradores, utentes e seus familiares Aplicar os questionários, realizar o tratamento estatístico, divulgar os resultados e delinear ações de melhoria	DT|GQ
	Grau de Satisfação Familiares	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.AI.16) (Relatório Satisf.)		DT|GQ
	Grau de Satisfação e Motivação Colaboradores	≥ 50% Satisfeitos, Muito Satisfeitos ou Totalmente Satisfeitos	Anual (IMP.RH.04) (Relatório Satisf.)		DT|GQ|GRH

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir o cumprimento dos Planos Individuais (PIs) de todos os utentes	% de PIs Atualizados	100%	Mensal (ANKIRA)	Elaborar, monitorizar, avaliar e rever os PIs em equipa	DT
Aumentar a participação das famílias nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Reuniões Realizadas	≥ 2	Semestral (Ata da Reunião) (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Organizar reuniões periódicas com familiares de utentes	DT

Objetivo Estratégico:	Promover o bom desempenho de todos os colaboradores, apostando no seu desenvolvimento e na qualidade do trabalho produzido, com vista a uma prestação de cuidados de excelência				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a participação dos colaboradores nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Reuniões Realizadas	≥ 8	Mensal (IMP.GQ.11) (IMP.GQ.16)	Organizar reuniões de serviço periódicas com colaboradores	DT
Reforçar e desenvolver o conhecimento e coesão entre colaboradores	Nº de Atividades Realizadas	≥ 2	Semestral (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Organizar atividades lúdicas e de bem-estar para colaboradores	DT

Objetivo Estratégico:	Assegurar a Sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lagos				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a frequência média mensal de utentes na Resposta Social de CD	Nº Médio Mensal de Utentes CD	≥ 11	Mensal (IMP.AI.09)	Divulgar os serviços prestados Contactar utentes e/ou familiares registados na Lista de Espera de ERPI	DT

Objetivo Estratégico:	Aumentar o empowerment e autodeterminação dos utentes/clientes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a participação dos utentes nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Reuniões Realizadas	≥ 4	Trimestral (Ata da Reunião) (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Organizar reuniões periódicas com utentes	DT

7.3.8. Serviço de Apoio Domiciliário

Caracterização do Serviço

Com capacidade 80 utentes e cobertura das áreas geográficas da Cidade de Lagos e da Vila de Odiáxere, o Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) da SCML presta serviços a pessoas com mais de 65 anos que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e/ou psíquica, e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.

A capacidade do Serviço e o número de Acordos de Cooperação estão descritos no quadro seguinte:

Serviço:		Serviço de Apoio Domiciliário				
Respostas Sociais	Capacidade	Nº Acordos Segurança Social	Nº Homens	Nº Mulheres	Média de Idades	Nº Utentes Dependentes
SAD Lagos	50	50	20	30	80	8
SAD Odiáxere	20	8	8	10	81	2
SAD Integrado Lagos	10	10	1	0	30	1

Objetivos, Atividades e Metas

Os objetivos traçados para 2020 pretendem proporcionar, um envolvimento mais ativo dos diversos intervenientes nas dinâmicas do Serviço (utentes, colaboradores, familiares e restante comunidade), e assegurar aos utentes, uma relação de proximidade e eficiência, trabalhando desta forma para a melhoria contínua da qualidade dos nossos serviços. Com uma equipa de trabalho coesa, empenhada, disponível e responsável, procuramos que os utentes se sintam cada vez mais seguros e apoiados no seu domicílio.

Objetivo Estratégico:	Consolidar e alargar a implementação de normas do Sistema de Gestão da Qualidade				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a melhoria contínua dos serviços prestados	Taxa de Execução	100%	Trimestral (IMP.GQ.19) (IMP.GQ.22) (IMP.GQ.23) (IMP.GQ.31)	Implementar os Procedimentos de Gestão e Instruções de Trabalho Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades	DT|GQ
Aumentar o grau de satisfação das partes interessadas	Grau de Satisfação Utentes SAD LAG	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.AI.18) (Relatório Satisf.)	Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades Reunir periodicamente com colaboradores, utentes e seus familiares Aplicar os questionários, realizar o tratamento estatístico, divulgar os resultados e delinear ações de melhoria	DT|GQ
	Grau de Satisfação Utentes SAD ODI	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.AI.18) (Relatório Satisf.)		DT|GQ
	Grau de Satisfação Familiares SAD LAG	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.AI.40) (Relatório Satisf.)		DT|GQ
	Grau de Satisfação Familiares SAD ODI	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.AI.40) (Relatório Satisf.)		DT|GQ
	Grau de Satisfação e Motivação Colaboradores	≥ 50% Satisfeitos, Muito Satisfeitos ou Totalmente Satisfeitos	Anual (IMP.RH.04) (Relatório Satisf.)		DT|GQ|GRH

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir o cumprimento dos Planos Individuais (PIs) de todos os utentes	% de PIs Atualizados	100%	Mensal (ANKIRA)	Elaborar, monitorizar, avaliar e rever os PIs em equipa	DT
Aumentar a participação das famílias nas dinâmicas do Serviço	Nº de Reuniões Realizadas	≥ 2	Semestral (Ata da Reunião) (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Organizar reuniões periódicas com familiares de utentes	DT

Objetivo Estratégico:	Promover o bom desempenho de todos os colaboradores, apostando no seu desenvolvimento e na qualidade do trabalho produzido, com vista a uma prestação de cuidados de excelência				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a participação dos colaboradores nas dinâmicas do Serviço	Nº de Reuniões Realizadas	≥ 2	Semestral (IMP.GQ.11) (IMP.GQ.16)	Organizar reuniões de serviço periódicas com colaboradores	DT
Reforçar e desenvolver o conhecimento e coesão entre colaboradores	Nº de Atividades Realizadas	≥ 2	Semestral (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Organizar atividades lúdicas e de bem-estar para colaboradores	DT

Objetivo Estratégico:	Assegurar a Sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lagos				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a frequência média mensal de utentes no Serviço de Apoio Domiciliário de Lagos	Nº Médio Mensal de Utentes	50	Mensal (IMP.AI.SAD.14)	Divulgar os serviços prestados Contactar utentes e/ou familiares registados na Lista de Espera de ERPI	DT
Aumentar a frequência média mensal de utentes no Serviço de Apoio Domiciliário de Odiáxere	Nº Médio Mensal de Utentes	≥ 19	Mensal (IMP.AI.SAD.14)		DT

Objetivo Estratégico:	Aumentar o empowerment e autodeterminação dos utentes/clientes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a participação dos utentes nas dinâmicas do Serviço	Taxa de Execução	≥ 85% dos Utentes com ≥ 2 Visitas/Ano	Mensal (ANKIRA)	Realizar visitas domiciliárias aos utentes	DT
Garantir a inclusão social dos utentes	Nº de Atividades Realizadas	≥ 3	Trimestral (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Organizar atividades lúdicas e de bem-estar direcionadas aos utentes na comunidade	DT

7.4. Serviços Transversais à Instituição

7.4.1. Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social & Cantina Social

Caracterização do Serviço

A Resposta Social de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS) tem na sua génese um Acordo de Cooperação celebrado entre a SCML e a Segurança Social. Esta Resposta tem como finalidade, dar à população com problemas psicossociais, nomeadamente famílias e crianças em risco, acompanhamento, cooperação técnica e financeira, orientação e encaminhamento para outras Respostas Sociais e/ou proteção social adequada. O SAAS é desenvolvido nas instalações do serviço local de Lagos da Segurança Social e na SCML, por um Técnico de Serviço Social, que também se encontra responsável pela gestão do fornecimento de 40 refeições diárias de Cantina Social a agregados familiares em situação de vulnerabilidade – no âmbito da Convenção da Rede Solidária de Cantinas Sociais para o Programa de Emergência Alimentar.

Objetivos, Atividades e Metas

Objetivo Estratégico:	Responder a novas necessidades da comunidade				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir o atendimento social a indivíduos ou famílias em risco	Taxa de Resposta às Solicitações	100%	Trimestral (ASIP) (Registos Mensais)	Dar cumprimento aos procedimentos de atendimento social regulamentados	TSS SAAS

Objetivo Estratégico:	Aumentar o empowerment e autodeterminação dos utentes/clientes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir o acompanhamento social a indivíduos ou famílias em risco e a sua progressiva inserção social, e bem-estar pessoal, social e profissional	Taxa de Sucesso dos Acompanhamentos	≥ 60%	Trimestral (ASIP) (Registos Mensais)	Dar cumprimento aos procedimentos de acompanhamento social regulamentados	TSS SAAS

Objetivo Estratégico:	Assegurar a Sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lagos				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a atribuição diária do número total de refeições protocoladas em Cantina Social	Nº Médio Mensal de Refeições/Dia	40	Mensal (Registos Mensais)	Dar cumprimento aos procedimentos de atribuição de cantina social regulamentados	TSS SAAS

7.4.2. Serviço de Animação, Ocupação e Lazer

Caracterização do Serviço

O Serviço de Animação Ocupação e Lazer (SAOL) da SCML, visa a definição, planificação e avaliação de um conjunto de atividades socioculturais direcionadas a seniores institucionalizados em ERPI e Centro de Dia, onde são definidos objetivos, intervenientes e recursos, de forma a respeitar o utente na sua individualidade, tendo em conta a promoção da sua autonomia, qualidade de vida e bem-estar.

O SAOL, através de um conjunto de programas devidamente estruturados e enquadrados na política social da Instituição (Missão, Visão e Objetivos Estratégicos), procura ir ao encontro das necessidades biopsicossociais de cada idoso e do seu projeto de vida (capacidades, potencialidades, hábitos, interesses e expetativas). Neste sentido, para 2020, objetiva-se a contínua melhoraria dos serviços prestados, tendo em conta a operacionalização e reorganização dos processos, com vista a gerar resultados de satisfação, tendo em conta os recursos existentes (dentro e fora da Instituição).

Área do Idoso

Objetivos, Atividades e Metas

Objetivo Estratégico:	Consolidar e alargar a implementação de normas do Sistema de Gestão da Qualidade				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar o grau de satisfação das partes interessadas em relação às atividades de animação, ocupação e lazer	Grau de Satisfação Utentes	≥ 85% satisfeitos ou muito satisfeitos	Anual (IMP.AI.19) (Relatório Satisf.)	Promover atividades de animação diversificadas, de carácter ocupacional, lúdico e terapêutico, para os utentes, as quais possam ir ao encontro das suas necessidades, interesses e expetativas Implementar os Planos de Atividades Semanais e Mensais (PAS e PAM) Analisar os resultados provenientes da aplicação dos questionários de avaliação do grau de satisfação dos utentes e familiares de ERPI e CD	Resp. SAOL
	Grau de Satisfação Familiares	≥ 85% satisfeitos ou muito satisfeitos	Anual (IMP.AI.16) (Relatório Satisf.)		Resp. SAOL

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a inclusão social dos utentes dependentes	Nº de Passeios Realizados	≥ 7	Trimestral (IMP.ANI.05) (IMP.ANI.13) (ANKIRA)	Organizar passeios/saídas com utentes que, devido à sua condição de saúde, se encontram em situação de maior dependência	Resp. SAOL

Objetivo Estratégico:	Aumentar o empowerment e autodeterminação dos utentes/clientes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a inclusão social e valorização do papel do Idoso na Sociedade	Grau de Satisfação dos participantes	≥ 80% satisfeitos ou muito satisfeitos	Anual (IMP.ANI.12) (ANKIRA)	Criar programas de parceria com Escolas do Ensino Básico e Jardins de Infância para partilha de vivências, saberes e afetos, entre idosos e crianças Dinamizar o Projeto *Avós e Netos* através de atividades realizadas na comunidade Avaliar a satisfação dos participantes	Resp. SAOL

7.4.3. Serviço de Dietética e Nutrição

Caracterização do Serviço

O Serviço de Dietética e Nutrição (SDN) desenvolve funções de análise, diagnóstico, orientação, intervenção e monitorização da alimentação e nutrição, quanto à sua adequação, qualidade, segurança e sustentabilidade, em indivíduos ou em grupos, em todos os Equipamentos Sociais da Misericórdia, tendo por objetivo máximo a promoção da saúde e do bem-estar e a prevenção e tratamento da doença. Instituído como um serviço de apoio técnico transversal a toda a Instituição, o SDN intervém nas áreas da nutrição clínica, nutrição comunitária, alimentação coletiva e segurança alimentar. Para 2020 objetiva-se melhorar os serviços prestados pelo SDN, tendo em conta o contínuo alcance das expetativas dos utentes e o seu bem-estar. A alimentação continua a ser a chave para o sucesso da integração dos utentes, assim como para a prevenção da doença e promoção da saúde. As atividades planeadas para 2020 vão ao encontro da Missão, Visão e Objetivos Estratégicos da Santa Casa da Misericórdia de Lagos. Sensibilizar, informar, formar, atualizar e implementar serão a base de atuação deste Serviço para garantir o alcance dos objetivos propostos.

Área da Infância

Objetivos, Atividades e Metas

Objetivo Estratégico:	Consolidar e alargar a implementação de normas do Sistema de Gestão da Qualidade				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a melhoria contínua dos serviços prestados	Nº de Reuniões Realizadas	≥ 4	Trimestral (IMP.GQ.11) (IMP.GQ.16)	Organizar reuniões trimestrais com os funcionários da área alimentar para envolvimento destes no planeamento, implementação e avaliação de ações de melhoria	Resp. SDN Nutr. SDN
	Nº de reclamações	≤ 5	Trimestral (IMP.GQ.18)	Registar Reclamações	Resp. SDN Nutr. SDN
	Taxa de Execução	100%	Trimestral (IMP.GQ.19) (IMP.GQ.22) (IMP.GQ.23) (IMP.GQ.31)	Implementar os Procedimentos de Gestão e Instruções de Trabalho Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades	Resp. SDN Nutr. SDN
Aumentar a qualidade e segurança alimentar	% de Cumprimento Procedimentos Higiossanitários	≥ 75%	Trimestral (IMP.SDN.01)	Realizar quatro Avaliações Higiossanitárias à área alimentar	Resp. SDN Nutr. SDN
Aumentar o grau de satisfação das partes interessadas em relação às refeições servidas	Grau de Satisfação Familiares	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.CIO.12) (Relatório Satisf.)	Analisar os resultados provenientes da aplicação do questionário de avaliação do grau de satisfação dos familiares dos utentes e questionário de avaliação do grau de satisfação e motivação dos colaboradores	Resp. SDN Nutr. SDN
	Grau de Satisfação e Motivação Colaboradores	≥ 50% Satisfeitos, Muito Satisfeitos ou Totalmente Satisfeitos	Anual (IMP.RH.04) (Relatório Satisf.)		Resp. SDN Nutr. SDN

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a literacia em saúde, nutrição e alimentação	Nº de Atividades Realizadas	≥ 2	Semestral (IMP.CIO.15) (IMP.CIO.16) (Reg. Fotográfico)	Realizar Atividades/Sessões de Educação Alimentar direcionadas a utentes e/ou seus familiares	Resp. SDN Nutr. SDN
Reforçar os cuidados prestados no âmbito da nutrição clínica	% de Utentes maiores de 2 anos Avaliados pelo menos 1 vez por Ano	≥ 80%	Anual (Reg. Avaliações)	Avaliar o estado nutricional dos utentes Enviar os resultados da avaliação para os encarregados de educação	Resp. SDN Nutr. SDN
Manter parcerias de colaboração privilegiada com empresas/instituições	Nº de Estágios Recebidos	≥ 1	Semestral (Dossier Estágio)	Promover oportunidades de estágio curricular e de acesso à Ordem dos Nutricionistas	Resp. SDN Nutr. SDN

Área do Idoso

Objetivos, Atividades e Metas

Objetivo Estratégico:	Consolidar e alargar a implementação de normas do Sistema de Gestão da Qualidade				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a melhoria contínua dos serviços prestados	Nº de Reuniões Realizadas	≥ 4	Trimestral (IMP.GQ.11) (IMP.GQ.16)	Organizar reuniões trimestrais com os funcionários da área alimentar para envolvimento destes no planeamento, implementação e avaliação de ações de melhoria	Resp. SDN Nutr. SDN
	Nº de Reclamações	≤ 5	Trimestral (IMP.GQ.18)	Registar Reclamações	Resp. SDN Nutr. SDN
	Taxa de Execução	100%	Trimestral (IMP.GQ.19) (IMP.GQ.22) (IMP.GQ.23) (IMP.GQ.31)	Implementar os Procedimentos de Gestão e Instruções de Trabalho Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades	Resp. SDN Nutr. SDN

Continuação...

Objetivo Estratégico:	Consolidar e alargar a implementação de normas do Sistema de Gestão da Qualidade				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a qualidade e segurança alimentar	% de Cumprimento Procedimentos Higiossanitários	≥ 75%	Trimestral (IMP.SDN.01)	Realizar quatro Avaliações Higiossanitárias à área alimentar	Resp. SDN Nutr. SDN
Aumentar o grau de satisfação das partes interessadas em relação às refeições servidas	Grau de Satisfação Utentes ERPI e CD	≥ 75% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.AI.19) (Relatório Satisf.)	Analisar os resultados provenientes da aplicação dos questionários de avaliação do grau de satisfação dos utentes e familiares de ERPI, CD e SAD, bem como, do questionário de avaliação do grau de satisfação e motivação dos colaboradores	Resp. SDN Nutr. SDN
	Grau de Satisfação Utentes SAD	≥ 80% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.AI.18) (Relatório Satisf.)		Resp. SDN Nutr. SDN
	Grau de Satisfação Familiares ERPI e CD	≥ 75% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.AI.16) (Relatório Satisf.)		Resp. SDN Nutr. SDN
	Grau de Satisfação Familiares SAD	≥ 80% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.AI.40) (Relatório Satisf.)		Resp. SDN Nutr. SDN
	Grau de Satisfação e Motivação Colaboradores	≥ 50% Satisfeitos, Muito Satisfeitos ou Totalmente Satisfeitos	Anual (IMP.RH.04) (Relatório Satisf.)		Resp. SDN Nutr. SDN

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a literacia em saúde, nutrição e alimentação	Nº de Atividades Realizadas	≥ 2	Semestral (IMP.ANI.01) (IMP.ANI.04) (Reg. Fotográfico)	Realizar Atividades/Sessões de Educação Alimentar direcionadas a utentes	Resp. SDN Nutr. SDN
Manter parcerias de colaboração privilegiada com empresas/instituições	Nº de Estágios Recebidos	≥ 1	Semestral (Dossier Estágio)	Promover oportunidades de estágio curricular e de acesso à Ordem dos Nutricionistas	Resp. SDN Nutr. SDN

7.4.4. Serviço de Psicologia

Caracterização do Serviço

O Serviço de Psicologia visa contribuir para uma melhoria da qualidade de vida, da saúde e do bem-estar, dos utentes, familiares e colaboradores da Instituição. Instituído como um serviço de apoio técnico transversal a toda a Instituição, o Serviço de Psicologia intervém nas áreas de Psicologia Clínica e Neuropsicologia Aplicada.

A Psicologia e a Neuropsicologia têm como referência, conhecimentos científicos sobre o desenvolvimento cognitivo, emocional e social, que serão utilizados na compreensão e gestão dos processos psicológicos de cada sujeito, contribuindo desta forma, junto de uma equipa multidisciplinar, para encontrar respostas que que vão ao encontro das necessidades individuais de cada um.

Os objetivos a que o Serviço de Psicologia se propõe, passam pela elaboração de programas de educação para a saúde física e mental, que permitam, diminuir o isolamento social, diminuir a vulnerabilidade cognitiva do idoso, e melhorar a sua auto-estima. Programas que possam promover o desenvolvimento de relacionamentos interpessoais positivos, facilitando desta forma, a sua condição de vida. As atividades efetuadas com grupos de idosos são utilizadas como recurso terapêutico, e têm como finalidade a diminuição da sintomatologia depressiva e de estados ansiogénicos, sintomas tão presentes nos idosos.

O Serviço tem também por objetivo o Apoio Psicológico Individualizado a utentes, e a colaboradores da Instituição. O papel do psicólogo em instituição é bastante diversificado e abrangente, ao nível de modalidades de intervenção, prevenção e promoção da saúde mental, diagnosticando e avaliando distúrbios emocionais e mentais e de adaptação social, no sentido de poder contribuir para a promoção de comportamentos e modos de vida mais saudáveis.

Área do Idoso

Objetivos, Atividades e Metas

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Prevenir o surgimento ou reduzir os estados ansiogénicos dos utentes: Lar José Filipe Fialho e Lar Rainha D. Leonor	Nº de Utentes Seguidos JFF	≥ 4 por Trimestre	Trimestral (IMP.GQ.02) (IMP.AI.06)	Dinamizar o projeto: *Magia no Silêncio*	Resp. SP
	Nº de Sessões Realizadas RDL	≥ 5	Semestral (IMP.GQ.02) (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)		Resp. SP
Reforçar a sensibilidade de cuidadores e restante comunidade para a problemática da demência	Nº de Sessões Realizadas	≥ 2	Semestral (IMP.GQ.02) (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Dinamizar o projeto: *Lembra-te de Mim* Realizar sessões de Grupo de Apoio e Psicoeducação dirigidas a cuidadores informais e familiares de pessoas com demência	Resp. SP Psicóloga SP DT CD RDL

Objetivo Estratégico:	Promover o bom desempenho de todos os colaboradores, apostando no seu desenvolvimento e na qualidade do trabalho produzido, com vista a uma prestação de cuidados de excelência				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Reforçar a sensibilidade dos colaboradores para a problemática da demência: Totalidade dos Lares	Nº de Formações Realizadas	≥ 1	Semestral (IMP.GQ.02) (IMP.RH.11) (IMP.RH.12) (IMP.RH.13) (IMP.RH.14) (Reg. Fotográfico)	Dinamizar o projeto: *Lembra-te de Mim* Realizar formações dirigidas a colaboradores, nos diversos Equipamentos de apoio ao idoso	Resp. SP Psicóloga SP DT CD RDL GRH

Objetivo Estratégico:	Assegurar a sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lagos				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a avaliação psicológica dos utentes de ERPI e CD sinalizados	% de Utentes Sinalizados Avaliados	≥ 90%	Trimestral (ANKIRA) (Escalas Avaliação) (IMP.AI.PSI.04)	Articular o processo de sinalização de utentes com a Direção Técnica Avaliar o estado psicológico dos utentes sinalizados Identificar utentes com quadro de demência grave e elaborar o relatório Requerer complementos por dependência de 2º grau	Resp. SP Psicóloga SP DT Equip.

Objetivo Estratégico:	Aumentar o empowerment e autodeterminação dos utentes/clientes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Capacitar os utentes dos seus direitos e deveres na Instituição: Lar Rainha D. Leonor	Nº de Sessões Realizadas	≥ 2	Semestral (IMP.GQ.02) (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Dinamizar o projeto de educação e aprendizagem dos direitos e deveres dos idosos na Instituição: *Projeto Jogando e Aprendendo*	Resp. SP DT CD RDL
Incrementar o treino de competências pessoais, reforçando os recursos internos dos utentes para novas aprendizagens: Totalidade dos Lares	Nº de Palestras Realizadas	≥ 2	Semestral (ANKIRA) (IMP.ANI.01) (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Desenvolver palestras dirigidas a utentes, nos diversos Equipamentos de apoio ao idoso (temas a definir)	Resp. SP
Incrementar o bem-estar psicológico e a valorização pessoal do utente: Lar José Filipe Fialho e Residências Maria Francisca Fialho	Nº de Sessões Realizadas	≥ 20	Semestral (IMP.GQ.02) (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Dinamizar o projeto de competências pessoais e sociais: *Aprender a ser Feliz*	Resp. SP

7.4.5. Serviço de Saúde

Caracterização do Serviço

A Santa Casa da Misericórdia de Lagos disponibiliza cuidados médicos de clínica geral e de enfermagem a todos os utentes que frequentam a Estrutura Residencial para Pessoas Idosas.

Área do Idoso

Objetivos, Atividades e Metas

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Prevenir o aparecimento de Úlceras de Pressão (UP)	Nº de Incidências de Úlceras de Pressão	≤ 10	Mensal (Escala Braden) (ANKIRA)	Identificar utentes com potencial risco de UP Realizar posicionamentos adequados ao estado físico do utente Adquirir equipamento e material preventivo Criar e implementar Manual de Boas Práticas	Enfermeiro DT Equip.
Preservar o estado de saúde dos utentes	Taxa de Execução	≥ 80% dos utentes com 2 consultas	Anual (ANKIRA) (IMP.AS.02) (IMP.AS.10) (IMP.AS.20)	Elaborar o plano anual de consultas Realizar 2 consultas por ano a todos os utentes de ERPI	Médico Enfermeiro DT Equip.

7.5. Área da Medicina Física e Reabilitação

7.5.1. Centro de Medicina Física e de Reabilitação

Caracterização do Equipamento

Em funcionamento desde 1986, no edifício do Lar José Filipe Fialho, situado na Rua Gago Coutinho, em Lagos, o Centro de Medicina Física e de Reabilitação (CMFR) tem capacidade para realizar 700 tratamentos por dia, o que equivale a uma média diária de 140 utentes e 13 consultas médicas. É composto por um gabinete de consulta médica, 30 divisões para tratamentos individuais e um ginásio.

Até setembro de 2019, foram realizadas 2.029 consultas e foram dadas 1.679 altas a doentes tratados.

Objetivos, Atividades e Metas

Objetivo Estratégico:	Assegurar a sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lagos				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir o nível de produção do CMFR	Nº Consultas até ao final do 3º Trimestre	≥ 2200	Trimestral (GlobalSoft)	Divulgar os serviços prestados Celebrar novos acordos/protocolos com subsistemas de saúde e seguradoras Realizar consultas médicas e tratamentos	DD
	Nº Utentes Tratados até ao final do 3º Trimestre	≥ 1650	Trimestral (GlobalSoft)		DD

7.6. Parcerias e Voluntariado

Parcerias

A Santa Casa da Misericórdia de Lagos, consciente da necessidade do estabelecimento de cooperações institucionais para o desenvolvimento da sua ação social, pretende em 2020, dar continuidade às Parcerias comunitárias com entidades públicas e privadas que mantém há diversos anos, e que permitem construir consensos, alinhar incentivos e mobilizar recursos.

Entidade Parceira/Financiadora	Áreas de Intervenção/Objetivo	Valor Acrescentado
Instituto de Segurança Social, IP Centro Distrital de Faro	Acordos de cooperação Cantina Social	Cooperação ativa na otimização das Respostas Sociais; prestar mutuamente informações de interesse para o desenvolvimento da intervenção social; e promover o acompanhamento e avaliação de famílias em risco.
Câmara Municipal de Lagos	Apoios sociais de caráter urgente	Participação no fornecimento de cabazes alimentares e apoio logístico; e atribuição de apoio social de caráter urgente às famílias da comunidade.
	Empowerment, educação, saúde e lazer	Inclusão e participação na comunidade; formação pessoal; e promoção da saúde.
Rede Social de Lagos Conselho Local de Ação Social	Erradicação ou atenuação da pobreza e da exclusão, com vista à promoção do desenvolvimento social	Inovação e desenvolvimento de projetos sociais.
União das Misericórdias Portuguesas	Apoio da cariz regulamentar relativo a todos os setores da Misericórdia	Conhecimento e aplicação das exigências regulamentares.
ARS Algarve, IP ACES Algarve II – Barlavento Centro de Saúde de Lagos	Serviços de Saúde Convencionados	Prestação de serviços de saúde na área da Medicina Física e Reabilitação.
	Apoio Domiciliário Integrado	Interação nas vertentes sociais e de saúde.

Continuação...

IEFP – Centro de Emprego de Lagos Centro de Emprego e Formação Profissional do Barlavento	Estágios Atividades formativas	Desenvolvimento de competências pessoais e profissionais.
Junta de Freguesia de São Gonçalo de Lagos	Apoio logístico	Rentabilização de equipamentos.
Junta de Freguesia de Odiáxere	Apoio logístico	Rentabilização de equipamentos.
Junta de Freguesia da Luz	Apoio logístico	Rentabilização de equipamentos.
Junta da União de Freguesias de Bensafrim e Barão de S. João	Apoio logístico	Rentabilização de equipamentos.
Rede Escolar de Lagos	Animação, ocupação e lazer	Envolvência da comunidade e partilha de experiências.
Projeto Novas Descobertas Associação Educativa e Recreativa Sem Fins Lucrativos	Animação, ocupação e lazer	Promoção da partilha de saberes e vivências; ações intergeracionais de educação e sensibilização ambiental com foco no cuidar da terra, das comunidades e do indivíduo.

Voluntariado

A Santa Casa da Misericórdia de Lagos conta ainda com a colaboração de 18 voluntários, que prestam diariamente apoio nas refeições aos utentes e nas atividades de animação, ocupação e lazer.

8. Análise da Execução Orçamental e Análise da Demonstração de Resultados _Previsional

Execução Orçamental de Rendimentos e Gastos Previsional do ano 2019

SNC	GASTOS	Orçamento 2019	2019	Variação €	%
61	Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	1.078.106,95	1.052.720,15	-25.386,80	-2,35%
62	Fornecimentos e serviços externos	703.888,57	691.138,41	-12.750,16	-1,81%
63	Gastos com o Pessoal	4.305.356,00	4.345.070,43	39.714,43	0,92%
64	Gastos/reversões de depreciação e de amortização	292.188,13	291.595,89	-592,24	-0,20%
65	Imparidade de dívidas a receber	5.000,00	5.000,00	0,00	0,00%
67	Provisões do período	0,00	0,00	0,00	100,00%
68	Outros gastos e perdas	19.000,00	15.749,78	-3.250,22	-17,11%
69	Gastos e perdas de financiamento	2.800,00	7.675,04	4.875,04	174,11%
		6.406.339,65	**6.408.949,70**	**2.610,05**	**0,04%**

SNC	RENDIMENTOS	Orçamento 2019	2019	Variação €	%
72	Prestações de serviços	3.253.342,15	3.359.358,09	106.015,94	3,26%
75	Subsídios, doações e legados à exploração	2.447.408,36	2.411.675,86	-35.732,50	-1,46%
76	Reversões	0,00	0,00	0,00	100,00%
78	Outros rendimentos e ganhos	410.705,56	368.554,87	-42.150,69	-10,26%
79	Juros, dividendos e outros rendimentos similares	5.000,00	1.574,52	-3.425,48	-68,51%
		6.116.456,07	**6.141.163,34**	**24.707,27**	**0,40%**

Resultados antes de depreciação e amortização, gastos de financeiros e impostos	104,55	29.910,05	29.805,50	28508,37%
Resultados Operacionais (antes de gastos de financeiros e impostos)	-292.083,58	-261.685,84	30.397,74	-10,41%
Resultados Financeiros	2.200,00	-6.100,52	-8.300,52	-377,30%
Resultado antes de impostos	-289.883,58	-267.786,36	22.097,22	-7,62%
Resultado líquido do período	-289.883,58	-267.786,36	22.097,22	-7,62%

Comparativos de Rendimentos e Gastos entre os anos de 2018 e 2019_Previsional

SNC	GASTOS	2018	2019	Variação €	%
61	Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	1.055.920,30	1.052.720,15	-3.200,15	-0,30%
62	Fornecimentos e serviços externos	702.117,22	691.138,41	-10.978,81	-1,56%
63	Gastos com o Pessoal	4.408.320,89	4.345.070,43	-63.250,46	-1,43%
64	Gastos/reversões de depreciação e de amortização	299.710,73	291.595,89	-8.114,84	-2,71%
65	Imparidade de dívidas a receber	4.761,69	5.000,00	238,31	5,00%
67	Provisões do período	6.000,00	0,00	-6.000,00	100,00%
68	Outros gastos e perdas	57.445,26	15.749,78	-41.695,48	-72,58%
69	Gastos e perdas de financiamento	3.079,34	7.675,04	4.595,70	149,24%
		6.537.355,43	**6.408.949,70**	**-128.405,73**	**-1,96%**

SNC	RENDIMENTOS	2018	2019	Variação €	%
72	Prestações de serviços	3.214.421,49	3.359.358,09	144.936,60	4,51%
75	Subsídios, doações e legados à exploração	2.400.524,20	2.411.675,86	11.151,66	0,46%
76	Reversões	5.104,55	0,00	-5.104,55	100,00%
78	Outros rendimentos e ganhos	609.489,42	368.554,87	-240.934,55	-39,53%
79	Juros, dividendos e outros rendimentos similares	6.162,03	1.574,52	-4.587,51	-74,45%
		6.235.701,69	**6.141.163,34**	**-94.538,35**	**-1,52%**

Resultados antes de depreciação e amortização, gastos de financeiros e impostos	-5.025,70	29.910,05	34.935,75	695,14%
Resultados Operacionais (antes de gastos de financeiros e impostos)	-304.736,43	-261.685,84	43.050,59	14,13%
Resultados Financeiros	3.082,69	-6.100,52	-9.183,21	-297,90%
Resultado antes de impostos	-301.653,74	-267.786,36	33.867,38	11,23%
Resultado líquido do período	-301.653,74	-267.786,36	33.867,38	11,23%

Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas: prevê-se uma diminuição nesta conta de gastos em relação ao orçamentado e ao realizado no ano anterior, uma vez que, foram renegociados alguns contratos de aquisição de matérias de consumo, e o controlo dos stocks, nos diferentes Equipamentos da Instituição, é assíduo e assertivo.

Fornecimentos e serviços externos: prevê-se um valor inferior ao orçamentado e ao realizado no ano 2018, uma vez que, a Instituição renegociou os contratos de prestação de serviços de Comunicações Fixas, Móveis e Internet, e os contratos de prestação de serviços de abastecimento de Gás.

Gastos com pessoal: prevê-se uma ligeira diminuição face ao ano anterior, pois o número total de trabalhadores diminuiu. Em 2019, o recurso ao recrutamento tem sido permanente, com o intuito de colmatar as saídas, mas nem todos os candidatos reúnem os requisitos essenciais para o desempenho da função, e muitos não demonstram vontade e predisposição para trabalhar com Idosos.

Depreciação de amortização: o valor em referência advém do processo de amortização do imobilizado/património da Instituição. Prevê-se uma ligeira diminuição em 2019.

Prevê-se uma diminuição nos **outros gastos e perdas**, pois até 31 de outubro de 2019, não se verificou nenhuma despesa extraordinária.

Gastos e perdas de financiamento: os poucos juros suportados e despesas bancárias são registados nesta conta.

Relativamente aos Rendimentos e Ganhos, prevê-se um aumento na conta de **prestação de serviços** em 2019, relativamente a 2018, uma vez que, foi recuperada a média de utentes na Resposta Social de Centro de Dia, que está em concordância com o protocolado no Acordo de Cooperação com a Segurança Social, houve aumento do número de utentes, não abrangidos por Acordo de Cooperação, no Serviço de Apoio Domiciliário, e houve uma atualização anual das mensalidades de todos os utentes. Prevê-se ainda, um aumento em relação ao orçamentado.

Esclarece-se ainda que esta conta de **prestação de serviços** reflete o somatório da receita/faturação mensal da atividade principal desenvolvida pela Misericórdia, que é influenciada diretamente pela frequência de utentes.

A receita registada na conta **subsídio, doações e legados à exploração**, também é influenciada pela frequência de utentes, logo, sempre que o número de utentes não corresponde ao protocolado, a Segurança Social diminui o Subsídio, situação que está a ocorrer na Resposta Social de Apoio Domiciliário Integrado, devido à diminuição da frequência de utentes. Esta diminuição deve-se essencialmente ao critério de admissão nesta Resposta, que é a existência de encaminhamento por parte da equipa dos Cuidados Integrados do Centro de Saúde (situação que não se tem verificado). Outra situação que influencia negativamente esta conta é o protocolo das Cantinas Sociais para o Programa de Emergência Alimentar, onde o número de utentes diminuiu, por iniciativa da Segurança Social. No entanto, prevê-se na conta **subsídio, doações e legados à exploração** um ligeiro aumento em relação ao ano 2018.

Outros rendimentos e ganhos: esta conta reflete toda a receita que não advém da atividade principal da Instituição (temos o exemplo das rendas auferidas das propriedades de investimento, descontos de pronto pagamento).

Na conta de **juros, dividendos e outros rendimentos similares** prevê-se uma diminuição, devido às baixas taxas de juros oferecidas pelas entidades bancárias.

Orçamento de Gastos e Rendimentos para o Ano de 2020

O Orçamento de Rendimentos e Gastos apresentado para 2020, considera que a receita/valores arrecadados ou disponíveis são suficientes para liquidar/solver a despesa efetiva, sendo as depreciações e amortizações que influenciam negativamente o resultado líquido.

SNC	GASTOS	Orçamento 2020
61	Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	1.068.510,95
62	Fornecimentos e serviços externos	698.000,00
63	Gastos com o Pessoal	4.450.070,43
64	Gastos/reversões de depreciação e de amortização	292.000,00
65	Imparidade de dívidas a receber	5.000,00
67	Provisões do período	0,00
68	Outros gastos e perdas	16.000,00
69	Gastos e perdas de financiamento	7.000,00
		6.536.581,38

SNC	RENDIMENTOS	Orçamento 2020
72	Prestações de serviços	3.409.748,46
75	Subsídios, doações e legados à exploração	2.447.408,36
76	Reversões	0,00
78	Outros rendimentos e ganhos	410.705,56
79	Juros, dividendos e outros rendimentos similares	5.000,00
		6.272.862,38

Resultados antes de depreciação e amortização, gastos de financeiros e impostos	30.281,00
Resultados Operacionais (antes de gastos de financeiros e impostos)	-261.719,00
Resultados Financeiros	-2.000,00
Resultado antes de impostos	-263.719,00
Resultado líquido do período	-263.719,00

A Santa Casa da Misericórdia de Lagos é uma Instituição sem fins lucrativo, e o objetivo não é gerar lucro, no entanto, o ideal em gestão económico-financeira é que os rendimentos sejam suficientes para que a Instituição cumpra com os seus compromissos, e sempre que possível crie margem para poupança.

O Orçamento apresentado para o ano de 2020, foi elaborado tendo por base a estimativa de encerramento do ano de 2019, e o cálculo especulativo de Gastos e Rendimentos, tendo em conta o seguinte:

Gastos

- Aumento dos bens de essenciais de consumo, na ordem dos 1,5%, sendo que a aquisição destes bens requer atenção, não só pela componente de aumento de custos, mas também pela qualidade dos bens adquiridos;
- Aumento de fornecimento e serviços em 1%;
- Aumento do Salário Mínimo Nacional e atualização da tabela salarial, que terá um impacto mensal, em média, de 7.500,00 €.

Rendimentos

- Revisão das comparticipações familiares (mensalidades de utentes e familiares);
- Renegociação dos Acordos de Cooperação de Apoio Domiciliário, através da transferência do número de utentes de Apoio Domiciliário Integrado (ADI) para o Serviço de Apoio Domiciliário;
- Aumento da frequência de utentes de Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário.

Orçamento de Investimentos para o Ano 2020

RÚBRICAS	Orçamento
Propriedades de investimento	
Terrenos e recursos naturais	0,00
Edifícios e outras construções	100.000,00
	100.000,00
Ativos fixos tangíveis	
Edifícios e outras construções	200.000,00
Equipamento básico	40.000,00
Equipamento de transporte	10.000,00
Equipamento administrativo	10.000,00
Outros ativos fixos tangíveis	0,00
	260.000,00
Ativos intangíveis	
Outros ativos intangíveis	0,00
	0,00
Investimentos em curso	
Ativos fixos tangíveis em curso	0,00
	0,00
TOTAL INVESTIMENTOS	**360.000,00**

9. Conclusão

O Programa de Ação e Orçamento que se apresenta para 2020, tem como ambição, garantir o normal funcionamento da Santa Casa da Misericórdia de Lagos, e promover a sua sustentabilidade face à conjuntura e às solicitações da comunidade.

É um Programa que privilegia uma organização cuidada, não descurando o investimento nos seus recursos, nomeadamente, a rentabilidade dos serviços, a gestão e restauração de todo o património, e a capacidade de resposta em toda a vertente social.

Atendendo à conjuntura socioeconómica do país, com reflexos que se fazem sentir na comunidade e nas famílias, a Misericórdia perspetiva manter a sua capacidade operacional no final do ano 2019 e para o ano 2020. No entanto, serão propósitos da Mesa Administrativa continuar a responder às solicitações dos utentes e famílias, incrementar a qualidade dos seus serviços, garantir as melhores condições de trabalho aos seus trabalhadores, e manter uma relação de excelência com todos as entidades externas.

Lagos, 13 de novembro de 2019

A Mesa Administrativa

