santa casa da misericórdia de vagos

Plano de Atividades e Orçamento

2027



SCMV.40.T.PG01

ÍNDICE

03
INTRODUÇÃO

04
ÓRGÃOS SOCIAIS

05
MISSÃO, VISÃO E VALORES

06
POLÍTICA DA QUALIDADE

07
ANÁLISE SWOT

09
CENTRO INFANTIL

10
CASA DE ACOLHIMENTO RESIDENCIAL

11
CENTRO SÉNIOR

13
PROJETO MEMORIZAR

14
PROGRAMA PRIVAÇÃO MATERIAL

15
COMUNICAÇÃO

16
TEATRO FANTÁSTICO

17
CENTRO DE MEDICINA FÍSICA E DE REABILITAÇÃO

18
ÁREAS TRANSVERSAIS

20
RECURSOS HUMANOS

21
QUALIDADE

22
OBJETIVOS E METAS

23
INVESTIMENTOS

24
MONITORIZAÇÃO E AVALIAÇÃO

44
ORÇAMENTO

santa casa da misericórdia de vagos

INTRODUÇÃO



O Plano de Atividades e Orçamento da Santa Casa da Misericórdia de Vagos constitui um instrumento de planeamento e orientação da intervenção institucional, definindo as prioridades, os objetivos e as atividades a desenvolver no período a que respeita. A sua elaboração assenta numa reflexão sobre a missão da Instituição, os recursos disponíveis, as necessidades dos seus utentes e famílias e os desafios que se colocam à prestação de cuidados e ao desenvolvimento das respostas sociais, procurando assegurar uma atuação integrada, sustentável e centrada nas pessoas.

Enquanto instituição particular de solidariedade social, a Santa Casa da Misericórdia de Vagos assume um papel relevante na promoção do bem-estar, da dignidade humana, da inclusão social e da proteção das pessoas em situação de maior vulnerabilidade. A sua intervenção procura responder às necessidades da comunidade ao longo do ciclo de vida, valorizando a qualidade dos serviços prestados, a proximidade às famílias, a promoção da autonomia e o estabelecimento de relações de cooperação com as entidades locais e os restantes parceiros sociais.

. Portugal continua a enfrentar desafios estruturais associados ao envelhecimento da população, ao aumento das necessidades de apoio e cuidados, à persistência de situações de pobreza e exclusão social e às dificuldades sentidas por muitas famílias na conciliação da vida profissional, familiar e pessoal. Em paralelo, a evolução das políticas públicas e das orientações nacionais para o setor social reforça a importância de desenvolver respostas mais diversificadas, acessíveis e ajustadas às necessidades das pessoas, privilegiando a promoção da autonomia, o envelhecimento ativo e saudável, a inclusão e a permanência na comunidade sempre que possível.

Este contexto coloca às instituições do setor social exigências acrescidas, não apenas ao nível da qualidade e da adequação das respostas, mas também da sustentabilidade económico-financeira, da gestão dos recursos humanos, da capacidade de inovação e da adaptação a novos modelos de intervenção. A par destas exigências, importa reconhecer as oportunidades decorrentes do reforço do trabalho em rede, da cooperação institucional, da modernização dos processos e da implementação de projetos que permitam melhorar a eficiência organizacional e o impacto social da intervenção.

Neste enquadramento, o Plano de Atividades da Santa Casa da Misericórdia de Vagos pretende traduzir as prioridades institucionais em objetivos e ações concretas, articulando a continuidade e a qualificação das respostas existentes com a identificação de oportunidades de melhoria e desenvolvimento. A sua concretização pressupõe o envolvimento dos colaboradores, a valorização das suas competências, a participação dos utentes e famílias e o fortalecimento das parcerias com as entidades públicas e privadas da comunidade.

Mais do que um instrumento de organização anual, este Plano assume-se como uma referência para a ação e para a avaliação do desempenho institucional, orientando a utilização responsável dos recursos, a monitorização dos resultados e a melhoria contínua dos serviços. A sua implementação deverá contribuir para consolidar o papel da Santa Casa da Misericórdia de Vagos na intervenção social, mantendo o compromisso com a dignidade das pessoas, a qualidade das respostas e a construção de uma comunidade mais inclusiva, solidária e coesa.

ÓRGÃOS SOCIAIS

Mesa da Assembleia Geral
Presidente
Óscar Manuel Oliveira Gaspar
Vice-Presidente
Jorge Luís Nunes Oliveira
Secretário
Francisco Jorge Marieiro Salvadorinho

Mesa Administrativa
Provedor
António Paulo Maia Gravato
Mesários
João Manuel Cruz Domingues
Eduardo Manuel Teixeira Cipriano
Maria do Céu Oliveira Matos
Vitorino Moreira Rocha
Fernando Simões Morgado
Suplentes
António Ribeiro Cruz
Joaquim José Tavares Santos Rosa
Rui Telmo Rocha Rodrigues
Amândio Carvalhais

Conselho Fiscal
Presidente
João Mário Sarabando Rocha Fernandes
Vice-Presidente
Carlos Guilhermo Freire Pereira
Secretário
João da Silva Santiago
Suplentes
Alexandre Jorge Silva Ferreira
Rosa Maria Jesus Vieira
Carlos Alberto Domingues Ribau

MISSÃO, VISÃO E VALORES



Missão

Somos uma Organização do Terceiro Setor da economia, centrada nos Direitos da Pessoa Humana, que responde às necessidades da comunidade, de forma proactiva, promove a cidadania e a solidariedade, contribuindo decisivamente para o desenvolvimento sócio local.



Visão

A Misericórdia de Vagos (a)firmar-se-á pela melhoria contínua da qualidade e da excelência de serviços, de uma forma empreendedora e sustentável, reconhecida por quem a conhece e por quem queremos que a conheça.



Valores

Solidariedade - Assunção da responsabilidade na contribuição para a resolução dos problemas dos cidadãos.
Individualidade - Respeito pela dignidade da Pessoa (valores, crenças, etnia, ideologias, privacidade…).
Profissionalismo - Competência, responsabilidade, ética e zelo.
Excelência - Elevado padrão de qualidade percebida pelos Clientes externos e internos.
Participação - Capacitação da Pessoa como agente do seu processo de desenvolvimento. Promoção da Intergeracionalidade.
Inovação - Encontrar respostas para os problemas sociais emergentes.

POLÍTICA DA QUALIDADE

A política da Qualidade reflete o compromisso com o cumprimento dos Princípios da Qualidade, de acordo com os referenciais aplicáveis. São princípios de qualidade da SCMVagos:

- Focalização no Cliente, visando a satisfação das suas necessidades e expectativas.
- Prática permanente duma efetiva relação de confiança e satisfação com os colaboradores, parceiros e fornecedores.
- Focalização na sustentabilidade económica e financeira da Organização.
- Revisão periódica do sistema de gestão da qualidade em busca de oportunidades de melhoria.
- Comprometimento em cumprir os requisitos e melhorar continuamente a eficácia do sistema de gestão da qualidade.
- Garantia de uma Política da Qualidade entendida e assumida por todos os colaboradores.

Análise SWOT

No âmbito da elaboração do Plano de Atividades e Orçamento para 2027, a análise SWOT constitui uma ferramenta fundamental de diagnóstico estratégico, permitindo identificar os principais fatores internos e externos que influenciam a atividade da Instituição, o desenvolvimento das suas respostas sociais e serviços e a concretização da sua missão.

Esta análise resulta da reflexão conjunta sobre as diferentes áreas de intervenção da Instituição, procurando integrar uma perspetiva global e transversal das suas forças, fraquezas, oportunidades e ameaças. A identificação destes fatores permite reconhecer os recursos e as competências existentes, sinalizar constrangimentos que importa ultrapassar, identificar oportunidades de desenvolvimento e antecipar riscos que possam comprometer a sustentabilidade e a qualidade dos serviços prestados.

Num contexto marcado pelo envelhecimento da população, pela crescente complexidade das necessidades sociais, pela exigência de qualificação dos recursos humanos e pelo aumento dos custos de funcionamento, torna-se essencial promover uma gestão rigorosa, sustentável e orientada para a melhoria contínua. Neste sentido, a análise SWOT assume particular relevância na definição de prioridades, na otimização dos recursos disponíveis e na identificação de estratégias que reforcem a capacidade de resposta da Instituição.

Os resultados desta análise constituem, assim, um suporte à definição dos objetivos e das ações a desenvolver em 2027, procurando valorizar as potencialidades existentes, minimizar as fragilidades identificadas, aproveitar as oportunidades e prevenir os riscos externos. Pretende-se, deste modo, assegurar uma atuação coerente com as necessidades dos utentes e das suas famílias, promover a qualidade e a inovação das respostas sociais e serviços e reforçar a sustentabilidade e o desenvolvimento da Instituição a médio e longo prazo.

S

- Recursos humanos qualificados, experientes e empenhados, com capacidade de cooperação, adaptação e resposta às necessidades dos utentes.
- Proximidade e relações de confiança com os utentes e famílias, promovendo um acompanhamento personalizado e de qualidade.
- Reconhecimento, credibilidade e boa imagem institucional junto da comunidade.
- Experiência técnica e organizacional, aliada à capacidade de articulação entre equipas e entidades parceiras.
- Compromisso com a formação, a inovação e a melhoria contínua dos serviços prestados.

Forças

W

- Dificuldades no recrutamento e retenção de profissionais, associadas à valorização remuneratória, à progressão na carreira e às exigências das funções.
- Sobrecarga e desgaste físico e emocional das equipas relacionada com o ato de cuidar.
- Limitações financeiras que restringem o investimento, a modernização e o desenvolvimento dos serviços.
- Necessidade de requalificação e manutenção de instalações, equipamentos e infraestruturas.
- Dificuldades em assegurar condições adequadas de climatização e conforto térmico dos espaços durante o verão.

Fraquezas

O

- Crescente procura por respostas sociais e serviços, decorrente da evolução demográfica e da diversificação das necessidades da população.
- Desenvolvimento de parcerias com entidades públicas, privadas e comunitárias, promovendo a cooperação e a criação de novas respostas.
- Aproveitamento das novas tecnologias e da transformação digital para aumentar a eficiência, a segurança e a qualidade dos serviços.

Oportunidades

T

- Escassez de profissionais qualificados e crescente complexidade das necessidades sociais, educativas e de saúde.
- Aumento dos custos operacionais e insuficiência de financiamento face às necessidades e exigências dos serviços.
- Instabilidade das políticas sociais, alterações legislativas e dependência dos modelos de financiamento público.
- Diminuição do poder de compra das famílias e dificuldades no acesso e na comparticipação dos serviços.

Ameaças

A análise SWOT realizada permite concluir que a Instituição dispõe de bases sólidas para prosseguir a sua missão, destacando-se a competência e o empenho dos seus recursos humanos, a proximidade com os utentes e as suas famílias e o reconhecimento alcançado junto da comunidade. Estes fatores constituem importantes pilares para a manutenção da qualidade das respostas sociais e serviços e para o desenvolvimento de uma intervenção centrada nas necessidades das pessoas.

Contudo, persistem desafios que exigem uma atenção estratégica, nomeadamente as dificuldades de recrutamento e retenção de profissionais, o desgaste associado ao ato de cuidar, as limitações financeiras e as necessidades de manutenção e modernização das infraestruturas. Estes constrangimentos, associados ao aumento dos custos de funcionamento, à escassez de profissionais qualificados para recrutar e à instabilidade dos modelos de financiamento, reforçam a importância de uma gestão criteriosa e sustentável dos recursos disponíveis.

Por outro lado, a crescente procura por respostas sociais, o estabelecimento de parcerias, a transformação digital e a possibilidade de diversificação das fontes de financiamento representam oportunidades que importa potenciar, de forma a reforçar a capacidade de resposta e a adaptação da Instituição aos desafios atuais e futuros.

Neste contexto, o Plano de Atividades e Orçamento para 2027 deverá traduzir as prioridades identificadas nesta análise em objetivos e medidas concretas, privilegiando a valorização dos recursos humanos, a melhoria contínua da qualidade dos serviços, a modernização dos meios e infraestruturas, o reforço da cooperação institucional e a sustentabilidade financeira.

Estas cinco prioridades organizam os objetivos definidos para 2027. A valorização dos recursos humanos traduz-se nos objetivos de aumentar a satisfação e a motivação dos colaboradores, diminuir a rotatividade e implementar um modelo de formação interna e externa. Na melhoria contínua da qualidade cabem os objetivos de aumentar a satisfação dos utentes, melhorar a qualidade dos serviços, centrar a atuação na qualidade de vida dos clientes e obter a certificação das respostas sociais. A modernização dos meios e infraestruturas passa pela implementação do sistema de gestão integrada e pelo investimento nas estruturas físicas. O reforço da cooperação institucional assenta na promoção de novas parcerias e na imagem institucional. A sustentabilidade financeira concretiza-se na promoção da sustentabilidade, na avaliação dos principais fornecedores e no controlo dos desvios orçamentais. As metas, os indicadores e os responsáveis de cada objetivo constam da grelha de objetivos.

CENTRO INFANTIL

O Centro Infantil da Santa Casa da Misericórdia de Vagos constitui uma resposta educativa e social de referência, assumindo como missão contribuir para o desenvolvimento integral da criança, num contexto de segurança, proteção, afeto e valorização da sua singularidade.

Através de práticas educativas consistentes e intencionais, de ambientes estimulantes e inclusivos e da construção de relações assentes na confiança, no respeito e no afeto, procuramos proporcionar experiências significativas que favoreçam a curiosidade, a criatividade, a autonomia, a capacidade de interação e o gosto por aprender.

A qualidade da nossa intervenção assenta igualmente numa estreita articulação com as famílias, reconhecendo-as como parceiros fundamentais no processo educativo e no desenvolvimento integral da criança. É através de uma relação de proximidade, diálogo e corresponsabilização que se consolidam práticas coerentes e se fortalece uma verdadeira comunidade educativa, centrada no superior interesse da criança.

Neste percurso, contamos com uma equipa técnica qualificada, empenhada e em permanente atualização, cuja ação se orienta por elevados padrões de profissionalismo e responsabilidade. Através de uma intervenção colaborativa e multidisciplinar, procuramos assegurar respostas ajustadas às necessidades de cada criança, promovendo princípios fundamentais de equidade, inclusão, participação, bem-estar e igualdade de oportunidades.

Com capacidade para acolher crianças desde os primeiros meses de vida até à transição para o 1.º ciclo do Ensino Básico, o Centro Infantil organiza a sua intervenção em duas Respostas Sociais fundamentais:

CRECHES

Destinada a crianças até aos 3 anos de idade, a Creche proporciona um contexto educativo e relacional seguro, afetivo e estimulante, promotor de experiências significativas e adequadas a cada etapa do desenvolvimento. A intervenção centra-se no desenvolvimento progressivo da criança nas dimensões emocional, comunicativa, motora, cognitiva e social, respeitando a sua individualidade e o seu ritmo de crescimento.

·Creche sede: capacidade instalada para 125 crianças;

·Creche ZIV: capacidade instalada para 48 crianças;

·Organização dos grupos etários em conformidade com as orientações legais e pedagógicas em vigor.



EDUCAÇÃO PRÉ-ESCOLAR

Destinada a crianças dos 3 anos até à entrada no 1.º ciclo do Ensino Básico, a Educação Pré-Escolar assume uma função essencial na consolidação das aprendizagens e no desenvolvimento de competências fundamentais para o percurso educativo futuro.

Através de uma abordagem pedagógica centrada na criança e nas suas experiências, promove-se a construção progressiva de conhecimentos, a autonomia, a capacidade de comunicação e interação, bem como o desenvolvimento das competências sociais e emocionais.

·Capacidade instalada e protocolada para 88 crianças

·Quatro salas de atividades com grupos de formação heterogénea

·Taxa de ocupação plena desde o início do ano letivo.

Mais do que assegurar uma resposta às necessidades das famílias, o Centro Infantil da Santa Casa da Misericórdia de Vagos assume-se como um espaço de desenvolvimento, de oportunidades e de construção de futuro, onde educar, cuidar e acompanhar constituem dimensões indissociáveis de uma mesma missão: proporcionar a cada criança as melhores condições para crescer, aprender, participar e concretizar o seu potencial.

Em 2027, o Centro Infantil vai melhorar as condições das salas, com a instalação de aparelhos de climatização e a substituição dos contentores de fraldas. Vai também requalificar a sala Contos e Trapos e pintar as paredes do recreio da Creche da ZIV e as bancadas das salas do Pré-Escolar. Continuam as atividades de enriquecimento curricular na Creche e as atividades extracurriculares no Pré-Escolar, assim como as sessões de Snoezelen, os momentos de convívio com as famílias e a formação anual das educadoras e auxiliares. Estão ainda previstas duas iniciativas de angariação de fundos.



CASA DE ACOLHIMENTO RESIDENCIAL

A Casa de Acolhimento Residencial assume o acolhimento como uma responsabilidade que vai muito além de garantir proteção e cuidados. Acolher significa criar condições para que cada jovem se sinta segura, respeitada, escutada e reconhecida na sua individualidade, encontrando no contexto residencial um espaço onde possa crescer, aprender, participar e projetar o seu futuro.

Destinada a jovens do sexo feminino, entre os 12 e os 18 anos, a Casa recebe percursos de vida únicos, marcados por diferentes experiências, necessidades, capacidades e expetativas. Cada jovem traz consigo uma história que deve ser conhecida e respeitada, mas também potencialidades que importa reconhecer e fortalecer. Neste sentido, a intervenção centra-se não apenas nas necessidades que determinaram o acolhimento, mas sobretudo nas competências, recursos e oportunidades que podem contribuir para a construção de novos caminhos.

Em 2027, pretende-se continuar a consolidar uma cultura de acolhimento assente na proteção, no respeito pelos direitos, na participação e na promoção da autonomia. A voz das jovens deverá assumir um lugar cada vez mais relevante na vida da Casa, criando oportunidades efetivas para que possam expressar opiniões, participar nas decisões que lhes dizem respeito, assumir responsabilidades e contribuir para a construção de um ambiente residencial positivo e inclusivo.

A Casa pretende igualmente reforçar a sua abertura à comunidade, entendendo que o desenvolvimento das jovens não acontece isoladamente. A participação em contextos educativos, culturais, desportivos e sociais, a construção de relações significativas e o acesso aos recursos existentes na comunidade são dimensões importantes para o desenvolvimento de competências, para o sentimento de pertença e para uma integração social plena.

A visão para 2027 passa, assim, por aprofundar um modelo de acolhimento que proteja sem limitar, que cuide sem substituir, que acompanhe sem retirar autonomia e que prepare cada jovem para participar ativamente na construção do seu futuro.

Mais do que responder às necessidades do presente, a Casa pretende contribuir para que cada jovem possa reconhecer as suas capacidades, desenvolver ferramentas para enfrentar os desafios, estabelecer relações positivas e construir um projeto de vida possível, participado e com perspetivas de futuro.

É nesta visão, de uma Casa que acolhe, protege, escuta, capacita e prepara para a vida, que se enquadram as prioridades e os objetivos estratégicos definidos para 2027.

Em 2027, a participação das jovens concretiza-se nas reuniões mensais, numa caixa de sugestões e no momento “Hoje sou eu que escolho”. As oficinas de culinária continuam a trabalhar a autonomia no dia a dia, e as atividades extracurriculares mantêm a ligação à comunidade. Mantêm-se também as celebrações de aniversários e datas importantes, as sessões de autocuidado e de relaxamento, as noites temáticas e o reconhecimento das conquistas de cada jovem. Para a equipa estão previstas formação externa e uma atividade de team building.

CENTRO SÉNIOR



ERPIs

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI) da Santa Casa da Misericórdia de Vagos tem capacidade para 53 residentes, distribuídos por duas unidades: a ERPI 1, com 41 lugares, e a ERPI 2, com 12 lugares. Destina-se ao acolhimento permanente ou temporário de pessoas idosas e/ou com deficiência, promovendo uma intervenção centrada na pessoa, assente nos princípios da dignidade, respeito, autonomia e inclusão.

A ERPI assegura cuidados básicos, de saúde, enfermagem e apoio social, procurando responder de forma individualizada às necessidades de cada residente. A intervenção assume uma perspetiva biopsicossocial, valorizando não apenas a dimensão física, mas também os aspetos cognitivos, emocionais, psicológicos e sociais, promovendo a manutenção das capacidades e da autonomia possível.

A avaliação da população residente evidencia níveis significativos de dependência e alterações cognitivas. Na Escala de Barthel, dos 53 residentes avaliados, 2 são independentes, 6 apresentam dependência leve, 12 dependência moderada, 9 dependência severa e 24 dependência total. Relativamente ao Short Portable Mental Status Questionnaire (SPMSQ), 7 residentes apresentam funcionamento cognitivo normal, 8 défice cognitivo ligeiro, 9 défice moderado e 29 défice cognitivo grave. Estes resultados demonstram a necessidade de uma resposta cada vez mais diferenciada, sobretudo no acompanhamento de situações de elevada dependência e de demência.

A ERPI procura promover um ambiente seguro, acolhedor e humanizado, incentivando a participação dos residentes, a convivência e a manutenção das relações familiares e sociais. A articulação com as famílias assume particular importância, através de uma comunicação baseada na proximidade, transparência e confiança.

Face à evolução do perfil da população residente, a ERPI deverá continuar a investir na modernização e manutenção das infraestruturas e equipamentos, garantindo espaços seguros, acessíveis, confortáveis e adequados aos diferentes níveis de dependência. Neste âmbito, prevê-se a avaliação e implementação de melhorias ao nível das condições e dos equipamentos existentes, nomeadamente a análise da viabilidade de instalação de uma rede Wi-Fi em todo o espaço institucional, a alteração do circuito de campainhas dos quartos, de forma a reforçar a vigilância e a segurança dos residentes durante as 24 horas, bem como a análise da viabilidade de substituição do revestimento de linóleo no Centro de Noite, tendo em consideração critérios de segurança, conforto, higiene e durabilidade.

Será igualmente importante reforçar e qualificar os recursos humanos, através da formação contínua e, sempre que necessário, do reforço das equipas, de modo a responder à crescente complexidade dos casos de dependência, défice cognitivo e demência.

Em 2027, a ERPI vai também climatizar os quartos, trocar tapetes antiderrapantes nas instalações sanitárias e adquirir tablets para os registos no sistema de gestão. Continuam as terapias não medicamentosas, como o yoga, o reiki e o Snoezelen, e as atividades de inclusão digital com a Sioslife, pelo menos duas vezes por semana. Pelo menos dez residentes terão acesso a sessões de fisioterapia.

As centrais de deteção de incêndio dos vários edifícios da Santa Casa vão ser ligadas a um posto de comando instalado na ERPI, com vigilância permanente, 24 horas por dia.

SAD



O Serviço de Apoio Domiciliário da Santa Casa da Misericórdia de Vagos (SAD), tem como missão prestar um acompanhamento personalizado e de proximidade a pessoas em situação de dependência, incapacidade ou fragilidade, bem como a quem se encontre sem retaguarda familiar.

O SAD disponibiliza diversos serviços: Fornecimento e apoio nas refeições; cuidados de higiene e conforto pessoal ;cuidados de imagem; higiene habitacional; tratamento da roupa de uso pessoal do utente; serviço de teleassistência; apoio psicossocial; formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes; atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade; transporte; realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio. A equipa integra assistente social, animador sociocultural e ajudantes de ação direta que trabalham de forma articulada para garantir um acompanhamento próximo, responsável e humanizado.

O SAD continuará a melhorar os seus serviços, mantendo uma resposta próxima, digna, e ajustada às necessidades de cada pessoa permitindo-lhes permanecer no seu ambiente habitual, com segurança e apoio.

Em 2027, o SAD quer manter as 30 vagas do acordo preenchidas e cumprir pelo menos 80% das atividades planeadas. Leva ao domicílio sessões de Snoezelen e atividades com tablet, e organiza duas sessões práticas de formação para familiares e cuidadores. Para a equipa estão previstos dois encontros de convívio, um em cada semestre.

PROJETO MEMORIZAR



O Projeto Memorizar mantém o compromisso contínuo no apoio às pessoas com demência e suas famílias, reforçando a importância de respostas de proximidade, numa doença que é um desafio significativo para a sociedade.

A Santa Casa da Misericórdia de Vagos, em parceria com a Câmara Municipal de Vagos, manteve, ao longo de 2026, o seu compromisso com esta causa através do Projeto Memorizar, uma resposta de apoio especializado que assume um papel significativo na comunidade e que toca mais de 75 vaguenses.

O acompanhamento direto é assegurado a 42 pessoas, das quais 28 são pessoas com diagnóstico de demência. Esta intervenção contempla, três sessões mensais de psicologia ou terapia ocupacional, bem como consultas de Neurologia semestrais. Paralelamente, é prestado apoio psicológico individual a 14 cuidadores informais, reconhecendo-se assim a importância de cuidar também de quem cuida. Referir-se que em situação de luto é prestado apoio mensal a 1 cuidadora informal. Acrescentar-se que tendo em conta os fatores de risco modificáveis o projeto trabalha ainda com 3 pessoas que integram a modalidade de prevenção.

A intervenção percorre todo o concelho de Vagos através de sessões realizadas no domicílio das famílias, mas também nas Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) do concelho, quando a pessoa se encontra institucionalizada ou frequenta um centro de dia, e ainda na sede do projeto. É também neste espaço que decorrem, trimestralmente, os grupos de apoio aos cuidadores, com 43 cuidadores que são convidados para partilhar as suas experiências de cuidado e assim sentirem apoio, coragem, pertença e o fortalecimento de estratégias para lidar com os desafios no cuidado do dia-a-dia.

A missão do Projeto Memorizar vai, contudo, além do acompanhamento individual e familiar. Através de formação dada às IPSSs, convívios, palestras para a comunidade e outras atividades/ações de sensibilização, divulgação e capacitação, procura a envolvência de todos na compreensão da demência, promovendo o conhecimento, a empatia e a construção de respostas mais inclusivas.

Combater o estigma, a vergonha e o isolamento associados ao diagnóstico é também uma forma de cuidar. Porque falar de demência é também cuidar, compreender e apoiar.

PROGRAMA PRIVAÇÃO MATERIAL

No âmbito da sua missão social e enquanto entidade de intervenção junto das populações em situação de maior vulnerabilidade socioeconómica, a Santa Casa da Misericórdia de Vagos participa na execução do Programa Pessoas 2030 – Eixo de Privação Material, contribuindo para a redução de situações de carência e para a promoção de condições de vida mais dignas para os agregados familiares abrangidos.
A Santa Casa da Misericórdia de Vagos assume, neste âmbito, o papel de entidade coordenadora e mediadora das duas modalidades de distribuição — direta e indireta —, assegurando a gestão e acompanhamento da execução do programa, a articulação entre as entidades envolvidas e o acompanhamento dos agregados familiares beneficiários.
A implementação destas respostas é desenvolvida em articulação com a Santa Casa da Misericórdia de Ílhavo e o CASCI – Centro de Ação Social do Concelho de Ílhavo, enquanto entidades mediadoras, numa lógica de cooperação e proximidade.

Distribuição Direta

A distribuição direta traduz-se na disponibilização de bens essenciais diretamente aos agregados familiares beneficiários, permitindo uma resposta célere e ajustada às necessidades identificadas. Esta modalidade contempla a entrega de alimentos.
No concelho de Vagos, foram apoiados 136 agregados familiares através desta modalidade, refletindo a importância desta resposta no apoio às famílias em situação de maior vulnerabilidade.

Distribuição Indireta – Cartões Recarregáveis

A distribuição indireta é concretizada através da atribuição de cartões recarregáveis, que permitem aos agregados familiares adquirir, de forma autónoma, os bens de que mais necessitam.
Esta modalidade promove a autonomia e a dignidade das famílias beneficiárias, permitindo-lhes uma maior capacidade de escolha na utilização do apoio, de acordo com as suas necessidades concretas.
No concelho de Vagos, foram apoiados 94 agregados familiares através desta modalidade.
A distribuição indireta terá continuidade durante o período de execução previsto, estando a sua conclusão estabelecida para 31 de março de 2027.
A participação da Santa Casa da Misericórdia de Vagos neste programa constitui uma importante resposta de apoio social, reforçando a intervenção da Instituição no combate à privação material e à vulnerabilidade socioeconómica. Através da coordenação e mediação das duas modalidades de distribuição, em articulação com as entidades parceiras, procura-se assegurar uma resposta próxima, adequada e dignificante às necessidades das famílias abrangidas.

As duas modalidades, cuja conclusão estava prevista para 31 de janeiro e 31 de março de 2027, foram prolongadas até maio de 2027. A partir dessa data, o apoio passa a ser prestado exclusivamente através de cartões. Até lá, a Santa Casa da Misericórdia de Vagos continua a coordenar e a mediar a distribuição, em articulação com as entidades parceiras, e a acompanhar as famílias abrangidas.

CANTINA SOCIAL

No âmbito do protocolo celebrado com a Comissão de Apoio Social e Desenvolvimento de Santa Catarina, foram disponibilizadas, em 2026, 1440 refeições a pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade socioeconómica. No mesmo âmbito, foram asseguradas refeições a 3 cidadãos da freguesia de Vagos em situação de necessidade, reforçando a resposta de apoio alimentar e social.

COMUNICAÇÃO

Em 2027, a Santa Casa da Misericórdia de Vagos manterá o desenvolvimento de uma comunicação institucional consistente, dinâmica e próxima da comunidade, reforçando os princípios da transparência, da inovação e da responsabilidade social que orientam a sua atuação.

O Jornal Eco de Vagos, de distribuição gratuita e periodicidade mensal, em formato impresso e digital, continuará a assumir um papel relevante na informação e valorização da comunidade local. Manterá o seu compromisso com a divulgação dos principais acontecimentos do concelho, da atividade da Instituição e das demais IPSS locais, artigos de opinião, rubricas regulares dedicadas a diferentes áreas de interesse e conteúdos sobre as respostas sociais e a intervenção da Misericórdia. A sustentabilidade do projeto continuará a ser promovida através da manutenção e valorização das parcerias existentes, nomeadamente com a Câmara Municipal de Vagos, a Caixa de Crédito Agrícola de Vagos, a Grupo MSTM - Mistolin, a Farmácia Giro, a JRD Carnes e a J Prior, procurando igualmente alargar a rede de entidades apoiantes.

No âmbito da **comunicação institucional**, será consolidada a estratégia multicanal, através da gestão ativa das redes sociais, designadamente Facebook e Instagram, e da atualização regular do sítio institucional. A produção e divulgação de conteúdos relevantes, acessíveis e apelativos permitirá reforçar a visibilidade da Misericórdia, valorizar o trabalho desenvolvido nas diferentes respostas sociais e fortalecer a relação com os diversos públicos, acompanhando a evolução dos meios digitais e das necessidades de comunicação da comunidade.

A **comunicação interna** continuará a merecer especial atenção, enquanto instrumento de promoção da coesão organizacional, do sentimento de pertença e do envolvimento dos colaboradores na concretização da missão e dos objetivos institucionais.

Em 2027, prevê-se publicar pelo menos três conteúdos por semana nas redes sociais, editar 11 números do Eco de Vagos e divulgar os principais eventos da Instituição no sítio institucional, na imprensa e na rádio locais.

TEATRO FANTÁSTICO

No ano de 2027, o Grupo do Teatro Fantástico dará continuidade à sua atividade, contribuindo para a promoção cultural, a dinamização artística e o envolvimento da comunidade, em articulação com os objetivos estratégicos da Instituição.

Neste âmbito, será assegurada a continuidade da Escola de Teatro Infantojuvenil, enquanto espaço de formação e desenvolvimento de competências artísticas, promovendo a criatividade, a expressão dramática e a participação ativa de 18 crianças/jovens em atividades culturais.

Está igualmente prevista a preparação, estreia e itinerância de uma nova produção teatral, com início dos trabalhos em fevereiro de 2027, visando a divulgação do trabalho artístico desenvolvido, o alargamento dos públicos e o reforço da presença da Instituição nos circuitos culturais locais e regionais.

Será prestado apoio à representação dos Reis no Lombomeão, contribuindo para a preservação e valorização das tradições populares, bem como assegurada a dinamização do Jantar das Papas 2027, enquanto iniciativa de convívio e participação da equipa e seus familiares.

A área do Teatro continuará, também, a colaborar com as restantes respostas sociais e serviços da Instituição, através da prestação de apoio técnico às atividades e iniciativas desenvolvidas, procurando, sempre que possível e mediante a disponibilidade de recursos, assegurar o contributo artístico necessário à sua concretização e valorização.

CENTRO DE MEDICINA FÍSICA E DE REABILITAÇÃO



O CMFR tem como foco uma abordagem integrada e personalizada, sendo o nosso principal compromisso promover a recuperação funcional e elevar a qualidade de vida de todos os utentes:
Dispomos de uma gama completa de cuidados especializados em reabilitação física e funcional:
- Consultas de Fisiatria;
- Fisioterapia e cinesiterapia: Geral, Pediátrica, Respiratória, Cardiorrespiratória/Cardiotorácica;
- Treino de Atividades da vida diária (AVD);
- Eletroterapia;
- Outros tratamentos especializados sob consulta.

Para comodidade dos utentes mantemos parcerias com as principais entidades do setor:
- Serviço Nacional de Saúde;
- Subsistemas Públicos: ADSE, ADM'S. SAD-GNR E SAD-PSP;
- Seguros e Planos de Saúde: AdvanceCare, Medicare, SAMS Quadros, Médis, Trueclinic e Fidelidade (Acidentes de Trabalho).

Através de uma parceria estratégica com a UNILABS, reforçamos a nossa oferta de cuidados integrados, possibilitando o acesso direto a:
- Análises clínicas;
- Eletrocardiogramas;
- Agendamento de exames complementares de diagnóstico.

Em 2027, o CMFR vai renovar parte do equipamento: aparelhos de climatização para a receção e o gabinete médico, aparelhos TENS, carros de apoio, material de ginásio, entre outros. Pretende aumentar em 2% o número de utentes particulares e manter o grau de satisfação.

ÁREAS TRANSVERSAIS



Setor Administrativo

Para o exercício de 2027, o Setor Administrativo e Contabilístico dará continuidade ao processo de consolidação e otimização do novo sistema de gestão integrado, iniciado no ano anterior. Embora os módulos de Contabilidade, Tesouraria, Stocks e Gestão de Utentes já se encontrem em funcionamento, será necessário aprofundar a sua parametrização e potenciar a utilização das suas funcionalidades, de forma a garantir uma gestão mais eficiente, rigorosa e integrada da informação.

A formação contínua da equipa administrativa continuará a assumir um papel fundamental, promovendo o desenvolvimento de competências técnicas que permitam uma utilização mais eficaz das ferramentas disponíveis e contribuam para a melhoria dos processos internos. Paralelamente, será efetuada uma revisão permanente dos procedimentos administrativos e contabilísticos, com vista à simplificação de tarefas, redução de trabalho redundante e aumento da produtividade.

O setor manterá o compromisso de assegurar o cumprimento das obrigações legais, fiscais e contabilísticas, adotando princípios e políticas uniformes que garantam a fiabilidade da informação financeira e o suporte adequado à tomada de decisão pelos órgãos de gestão da Instituição.

Tesouraria

Na área da Tesouraria, será reforçado o acompanhamento e controlo dos fluxos financeiros, através da monitorização regular das contas bancárias e caixas, garantindo uma gestão eficiente dos recursos disponíveis. Serão igualmente promovidas melhorias ao nível da gestão documental, da faturação, dos registos contabilísticos e da articulação entre os diversos serviços da Instituição.

Lavandaria e Cozinha

A Santa Casa da Misericórdia continuará a assegurar, através dos serviços de Cozinha e Lavandaria, o suporte essencial ao funcionamento das suas respostas sociais, promovendo a qualidade dos serviços prestados, a eficiência dos processos e a utilização responsável dos recursos disponíveis.
O **Serviço de Lavandaria** manterá a sua função de garantir o tratamento, a higienização e a conservação da roupa dos clientes das ERPI, SAD, CAR e CMFR, bem como do fardamento dos colaboradores e dos materiais têxteis necessários ao desenvolvimento das atividades institucionais. A otimização dos procedimentos e a adoção de práticas ambientalmente responsáveis continuarão a constituir prioridades, com especial atenção à racionalização dos consumos de água, energia e detergentes, contribuindo para uma gestão mais eficiente e sustentável.
Em 2027, a lavandaria vai alterar o circuito de entrada da roupa e saída e adquirir um carro de transporte entre outros materiais. Para poupar energia, parte das máquinas continuarão a ser programadas para o horário noturno.
O **Serviço de Cozinha** continuará a assegurar a confeção diária de refeições destinadas aos clientes e colaboradores da Instituição, contemplando pequenos-almoços, almoços, lanches e jantares, de acordo com as necessidades das diferentes respostas sociais. Será mantido o compromisso com a qualidade e segurança alimentar, através da elaboração de ementas equilibradas e nutricionalmente adequadas aos diferentes perfis e necessidades dos clientes, valorizando a sazonalidade dos ingredientes e a adoção de práticas sustentáveis.
Este serviço continuará igualmente a colaborar na preparação e confeção de produtos doces e salgados destinados a eventos institucionais e iniciativas internas, contribuindo para a dinamização da vida da Instituição e para a preservação e valorização das tradições gastronómicas locais.
Em ambos os serviços, a melhoria contínua dos procedimentos, a qualidade do trabalho desenvolvido e a gestão criteriosa dos recursos permanecerão como princípios orientadores, em consonância com os valores e objetivos estratégicos da Santa Casa da Misericórdia.
Na cozinha, está prevista a substituição do pavimento e a aquisição de equipamentos de apoio e de fardamento novo, além da formação anual em HACCP.
Na lavandaria está prevista a aquisição de um aparelho de refrigeração para melhorar a climatização da área de funcionamento do serviço.

Transportes

A Santa Casa manterá o parque automóvel composto por 10 viaturas. Um autocarro de 23 lugares (com autorização para transporte coletivo de crianças); 4 de 9 lugares (das quais, duas são adaptadas a pessoas com deficiência e três para transporte coletivo de crianças); duas carrinhas de três lugares e duas viaturas de dois lugares e uma elétrica.
Está prevista a substituição de uma das viaturas, para garantir reduzir os custos de manutenção da frota.

RECURSOS HUMANOS

A Santa Casa conta com 142 colaboradores, 5 trabalhadores independentes e 5 voluntários. Num setor em que é difícil recrutar e manter profissionais, e em que o trabalho de cuidar desgasta, as condições de trabalho são uma prioridade para 2027. Estão previstas a melhoria dos instrumentos de trabalho e dos espaços comuns, a avaliação anual da satisfação dos colaboradores e o Dia do Colaborador, com atividades e almoço de convívio.
A Instituição procura ter em cada resposta o número de colaboradores adequado às necessidades dos clientes e aos cuidados de que precisam. Recorrá também às medidas do IEFP, como os Estágios ATIVAR.PT e o Emprego Apoiado em Mercado Aberto, que dão oportunidades a recém-formados, a pessoas com deficiência e a outras pessoas com dificuldade de acesso ao emprego.
As necessidades de formação são levantadas junto dos colaboradores de cada setor, e a partir delas é elaborado o plano anual de formação. A eficácia de cada ação será avaliada pelos formandos e pelas chefias.

Plano Anual de Formação

Ação de formação	Previsão	N.º de Horas	Objetivo da formação	Colaboradores
Simulacro de evacuação	fevereiro	4	Preparar colaboradores para atuar em caso de incêndio	ERPI, SAD, CI e CAR, Lavandaria
Ergonomia no posto de trabalho	maio	25	Prevenir lesões por má postura ergonómica no local de trabalho	ERPI e SAD
Comunicação Assertiva	junho	25	Melhorar a Comunicação	CI e CMFR
Reciclagem de Agentes Extintores	setembro	8	Dotar de conhecimentos em combate a incêndios	CI, CAR e CMFR
Boas Práticas na Manipulação de Alimentos - HACCP	setembro	4	Reciclar conteúdos de boas práticas alimentares	Cozinha
Relacionamento Interpessoal	outubro	25	Melhorar o relacionamento interpessoal do grupo	CAR
Cuidados Técnicos para lidar com o Idoso com Demência	outubro	25	Desenvolver competências técnicas no cuidado do idoso com demência	ERPI e SAD

QUALIDADE

Em 2027, a Santa Casa da Misericórdia continuará a promover uma cultura organizacional assente na qualidade, na melhoria contínua e na centralidade do cliente, orientando a sua intervenção pelos princípios e valores que sustentam a sua Missão e Visão. Será mantido o compromisso com uma prestação de serviços humanizada, eficiente e rigorosa, procurando responder de forma cada vez mais adequada às necessidades e expectativas dos clientes e restantes partes interessadas.
A gestão e monitorização do Sistema de Gestão da Qualidade continuarão a constituir uma prioridade, através do acompanhamento dos procedimentos implementados, da avaliação dos resultados e da identificação de oportunidades de melhoria. Será dada especial atenção à consolidação do sistema, ao cumprimento dos requisitos aplicáveis e à evolução dos processos de certificação, promovendo a eficácia organizacional e a qualidade das respostas sociais. A avaliação sistemática da satisfação dos clientes assumirá um papel fundamental na identificação de necessidades, na valorização dos contributos recolhidos e na definição de medidas de melhoria.
No âmbito da segurança alimentar, será assegurada a continuidade da implementação e monitorização do sistema HACCP, através do controlo rigoroso dos procedimentos, da verificação das condições de higiene e segurança das instalações e equipamentos e do cumprimento das boas práticas de manipulação e conservação dos alimentos. A sensibilização e capacitação das equipas operacionais manter-se-ão como aspetos essenciais para a prevenção de riscos, o reforço das práticas de segurança alimentar e a garantia da qualidade dos serviços prestados.
Através destas medidas, a Misericórdia procurará consolidar os mecanismos de controlo e avaliação, reforçar a cultura de responsabilidade e promover a melhoria contínua em todas as áreas de intervenção, assegurando uma resposta cada vez mais consistente, segura e centrada nas pessoas.
Em 2027, o sistema de gestão da qualidade será monitorizado duas vezes. Todas as sugestões e reclamações terão tratamento, e a meta é obter resposta de pelo menos 80% dos clientes ao inquérito de satisfação. Mantêm-se a prevenção da legionela, com quatro visitas, a avaliação anual da qualidade do ar, quatro visitas de controlo de pragas e a recolha mensal dos resíduos hospitalares. Está também prevista a avaliação dos principais fornecedores e o acompanhamento, duas vezes por ano, do plano de prevenção de riscos de corrupção e infrações conexas.

Entidades Parceiras

Em 2027, a Santa Casa da Misericórdia continuará a valorizar o estabelecimento e a consolidação de relações institucionais, reconhecendo o papel fundamental das parcerias na concretização da sua missão e no desenvolvimento sustentável da sua atividade.
Será promovido o fortalecimento da cooperação com entidades públicas e privadas com as quais mantém acordos de cooperação, protocolos e contratos de prestação de serviços, privilegiando uma relação de proximidade, confiança e benefício mútuo. A manutenção e dinamização destas relações permitirão consolidar o trabalho em rede, potenciar sinergias e melhorar a capacidade de resposta às necessidades da Instituição e da comunidade.
Paralelamente, a Misericórdia procurará identificar e estabelecer novas parcerias que contribuam para diversificar oportunidades de colaboração e alargar a oferta de benefícios destinados aos colaboradores, clientes e Irmãos. Esta estratégia visa reforçar a rede de apoio institucional, promover a partilha de recursos e experiências e valorizar o envolvimento das entidades que, de forma direta ou indireta, contribuem para o cumprimento da missão da Santa Casa da Misericórdia.
Em 2027, a Santa Casa quer celebrar pelo menos um novo protocolo, na medida em que procura sobretudo parcerias que alarguem os benefícios para colaboradores, clientes e Irmãos.

OBJETIVOS E METAS

O Plano de Atividades para 2027 constitui um instrumento fundamental de orientação da ação da Santa Casa da Misericórdia de Vagos, traduzindo as prioridades institucionais em objetivos concretos e metas a alcançar ao longo do ano. A sua elaboração tem por base a missão, a visão e os valores da Instituição, bem como a experiência adquirida na execução dos planos anteriores, a análise das necessidades identificadas nas diferentes respostas sociais e a evolução dos contextos em que a Instituição desenvolve a sua atividade.

Num contexto marcado por exigências crescentes ao nível da qualidade dos serviços, da sustentabilidade financeira e da capacidade de resposta às necessidades sociais da comunidade, importa definir prioridades claras, realistas e ajustadas aos recursos disponíveis. Neste sentido, os objetivos estabelecidos procuram assegurar a continuidade e a melhoria das respostas existentes, promover a eficiência dos processos internos, valorizar os recursos humanos e reforçar a articulação entre os diferentes serviços e áreas funcionais.

A definição de metas e indicadores de desempenho permite concretizar estas prioridades, estabelecendo parâmetros que facilitam o acompanhamento da atividade e a avaliação dos resultados alcançados. Pretende-se, assim, que cada área de intervenção disponha de orientações claras para a sua atuação, contribuindo para uma gestão mais integrada, responsável e orientada para resultados.

O Plano de Atividades para 2027 assume, deste modo, um compromisso com a melhoria contínua, a qualidade e a humanização dos serviços prestados, procurando responder de forma adequada às necessidades dos utentes, apoiar as famílias e fortalecer a ligação da Santa Casa à comunidade. A concretização dos objetivos definidos deverá contribuir para consolidar o papel da Instituição enquanto entidade de referência na promoção do bem-estar e da coesão social no concelho de Vagos.

Investimentos

1. Requalificação térmica dos edifícios – Aplicação de sistema CAPOTO

Será promovida a melhoria do isolamento térmico exterior dos edifícios, através da aplicação de um sistema de isolamento térmico pelo exterior (ETICS/CAPOTO),
contribuindo para o aumento da eficiência energética, a redução das perdas térmicas e a melhoria do conforto interior.
Esta intervenção permitirá criar melhores condições de conforto para crianças e idosos,
particularmente vulneráveis às variações de temperatura, reduzir os consumos
energéticos associados ao aquecimento e arrefecimento dos espaços e contribuir para a conservação e valorização do património edificado da Instituição.

2. Revisão e implementação das Medidas de Autoproteção e Segurança

Considerando a natureza das respostas sociais desenvolvidas e a responsabilidade acrescida na proteção de crianças, pessoas idosas, trabalhadores e demais utilizadores das instalações, será dada especial prioridade à revisão, atualização e implementação das Medidas de Autoproteção, em conformidade com o enquadramento legal aplicável em matéria de Segurança Contra Incêndio em Edifícios.
Esta intervenção poderá incluir a avaliação das condições de segurança existentes, atualização dos planos de prevenção e emergência, revisão dos procedimentos de evacuação, reforço da sinalização de segurança, formação dos colaboradores e realização de exercícios e simulacros.
Pretende-se, assim, reforçar a capacidade de prevenção e resposta perante situações de emergência, promovendo uma cultura institucional de segurança e proteção de todos os que frequentam as instalações.

Objetivos gerais para 2027

Com a concretização destas intervenções, a Instituição pretende:
• Melhorar as condições de segurança e proteção de utentes, colaboradores e visitantes;
• Reforçar a eficiência energética e promover uma gestão mais sustentável dos recursos;
• Melhorar as condições de conforto térmico e salubridade dos edifícios;
• Garantir melhores condições de higiene e segurança alimentar;
• Prevenir a degradação do património institucional;
• Modernizar e adequar as instalações às exigências legais e funcionais das respostas sociais;
• Promover a qualidade dos serviços prestados e o bem-estar de todos os utentes.

Investimento previsto

Para a concretização destas intervenções, prevê-se um investimento global indicativo de 200.000€, acrescido de IVA, sujeito a avaliação técnica, medições, elaboração de projetos ou especificações necessárias e consulta ao mercado.
A realização dos investimentos ficará condicionada à disponibilidade financeira da Instituição e à eventual obtenção de apoios ou fontes de financiamento externas,
procurando-se assegurar uma execução faseada e de acordo com a prioridade e urgência de cada intervenção.
A Santa Casa da Misericórdia reafirma, assim, o seu compromisso com a melhoria contínua das condições de funcionamento das suas respostas sociais, assumindo a
conservação, requalificação e modernização das suas instalações como uma prioridade estratégica para garantir serviços de qualidade, seguros e humanizados.

Monitorização e Avaliação

A monitorização e avaliação do Plano de Atividades constituem componentes essenciais do processo de gestão da Santa Casa da Misericórdia de Vagos, permitindo acompanhar a execução das iniciativas previstas, verificar o grau de concretização dos objetivos definidos e analisar os resultados obtidos ao longo do exercício. Este processo assume particular importância para garantir que a atividade desenvolvida se mantém alinhada com as prioridades institucionais e que os recursos humanos, materiais e financeiros são utilizados de forma adequada e eficiente.

Através de um acompanhamento sistemático da execução das atividades e da análise dos indicadores de desempenho estabelecidos, será possível avaliar o cumprimento das metas, identificar eventuais desvios e compreender os fatores que possam condicionar a concretização dos resultados esperados. A análise destas situações permitirá reconhecer dificuldades, antecipar necessidades e definir medidas corretivas ou de ajustamento sempre que se revele necessário, promovendo uma atuação atempada e adequada às circunstâncias.

A avaliação deverá igualmente contribuir para identificar boas práticas, valorizar os resultados positivos alcançados e reconhecer oportunidades de melhoria nas diferentes respostas sociais e áreas funcionais. Neste âmbito, assume particular relevância a articulação entre os responsáveis pelos serviços, a Direção Técnica e os órgãos de gestão, favorecendo a partilha de informação, a responsabilização e a tomada de decisões fundamentadas.

Para assegurar um acompanhamento consistente e transparente, serão utilizados os instrumentos de avaliação e controlo disponíveis na Instituição, nomeadamente os relatórios de atividades, a análise dos indicadores definidos, os mecanismos de avaliação da satisfação dos utentes, o tratamento das reclamações e sugestões e os procedimentos integrados no Sistema de Gestão da Qualidade. A informação recolhida permitirá acompanhar a evolução do desempenho institucional e fundamentar a definição de medidas de melhoria.

A monitorização e avaliação não deverão, assim, limitar-se à verificação do cumprimento formal das atividades previstas, devendo constituir um processo contínuo de aprendizagem e aperfeiçoamento organizacional. Os resultados obtidos servirão de base à reflexão sobre a eficácia das medidas implementadas, à identificação de necessidades emergentes e à preparação dos planos de atividades subsequentes.

Desta forma, a Santa Casa da Misericórdia de Vagos pretende reforçar uma cultura de qualidade, transparência e melhoria contínua, assegurando que a execução do Plano de Atividades para 2027 contribui efetivamente para a qualidade das respostas sociais, a satisfação dos clientes, a valorização dos colaboradores e a sustentabilidade da Instituição.

1- AUMENTAR A SATISFAÇÃO DOS UTENTES/CLIENTES					
RS/Serviço	**Objetivo Operacional**	**Indicador**	**Meta**	**Fonte**	**Responsável**
ERPI	Promover a inclusão digital	Nº de atividades a realizar com a Sioslife	≥ 2 semanais	Registo da Planificação e Avaliação das Atividades Socioculturais	Animador
	Continuar a cumprir a aplicação do PADP	% de cumprimento do PADP	≥90%	Relatório do PADP	Animador e DT
	Adquirir aparelhos de refrigeração para quartos da ERPI	Taxa de aquisição de aparelhos	100%	Fatura	DT MA
	Adquirir jogos de animação sociocultural	Taxa de aquisição	100%	Fatura/Recibo da compra	DT
CI	Partilhar atividades dos projetos nas redes sociais	N.º de publicações a realizar	1 mensal	Redes sociais	DCI Equipa Educadoras
	Realizar momentos de convívio com as famílias	N.º de iniciativas a realizar	2 anuais	Registo fotográfico	DCI Equipa Educadoras
	Promover sessões de Snoezelen	N.º de sessões a promover	≥6 anuais	Registo fotográfico	DCI Equipa Educadoras

Legenda de Siglas:

CAR - Casa de Acolhimento Residencial; **CI** - Centro Infantil; **CMFR** - Centro de Medicina Ficica e de Reabilitação; **ERPI** - Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas; **SAD** - Serviço de Apoio Domiciliário; **QCI** - Qualidade, Comunicação e Imagem; **RH** - Recursos Humanos; **DT** - Diretor Técnico; **DCI** - Diretor Centro Infantil; **CG** - Coordenador Geral; **MA** - Mesa Administrativa;**CC** - Contabilista Certificado; **DSA** - Diretor Serviços Administrativos.

1- AUMENTAR A SATISFAÇÃO DOS UTENTES/CLIENTES					
RS/Serviço	**Objetivo Operacional**	**Indicador**	**Meta**	**Fonte**	**Responsável**
CAR	Proporcionar o momento "Hoje sou eu que escolho"	N.º de atividades a realizar	10 anuais	Avaliação das atividades	Educadora Social
	Criar caixa de sugestões para jovens	Nº de caixas a criar	1	Caixa de sugestões	Equipa da CAR
	Continuar a celebrar aniversários e datas importantes	N.º de celebrações a realizar	20 anuais	Avaliação das atividades	Equipa da CAR
	Manter a realização "Oficinas de Culinária"	N.º de oficinas a realizar	15 anuais	Avaliação das atividades	Educadora Social
CMFR	Manter o grau de satisfação dos utentes	Taxa de cumprimento da avaliação a realizar	70%	Questionários preenchidos	QCI Chefe de Serviço
QCI	Continuar a avaliar o grau de satisfação dos clientes	Taxa de cumprimento da avaliação a realizar	80%	Questionários preenchidos e relatório	QCI DTs
	Manter o tratamento de sugestões/reclamações de clientes	Taxa de cumprimento do tratamento a realizar	100%	Boletins sugestões Reclamações a tratar Relatório mensal gestão de melhoria	CG QCI DTs
Memorizar	Realizar uma atividade de convívio para as famílias em acompanhamento	Nº de eventos a realizar	1 anual	Registo fotográfico	Equipa técnica

1- AUMENTAR A SATISFAÇÃO DOS UTENTES/CLIENTES					
RS/Serviço	**Objetivo Operacional**	**Indicador**	**Meta**	**Fonte**	**Responsável**
Cozinha	Manter a qualidade das refeições	Grau de satisfação dos clientes	≥75%	Inquéritos de satisfação	Equipa de Cozinha
Lavandaria	Manter a qualidade do tratamento da roupa tratada	Grau de satisfação dos clientes	≥75%	Inquéritos de satisfação	Equipa da Lavandaria
SAD	Promover sessões de Snoezelen	N.º de sessões a promover	≥ 2 anuais	Registos fotográficos	Equipa de Animação DT

2 - MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS AOS UTENTES/CLIENTES					
RS/Serviço	**Objetivo Operacional**	**Indicador**	**Meta**	**Fonte**	**Responsável**
ERPI	Adquirir tapetes antiderrapantes para wc	Nº de tapetes a adquirir	16	Fatura / Recibo	DT
	Substituir o circuito de campainhas na ERPI	N.º de circuitos a substituir	1	Fatura / Recibo	DT

2 - MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS AOS UTENTES/CLIENTES					
RS/Serviço	**Objetivo Operacional**	**Indicador**	**Meta**	**Fonte**	**Responsável**
SAD	Manter a taxa de cumprimento do PADP	Taxa de cumprimento das atividades planeadas	80%	Planificação e Avaliação das atividades ASC	DT
	Promover atividades de animação sociocultural através de tablet	Nº de atividades a realizar	1	Registo de acompanhamento e diligências	Animadora
Centro Infantil	Substituir contentores de fraldas em todas as salas	Nº de contentores a adquirir	8	Fatura /Recibo	DCI
	Adquirir aparelhos de refrigeração para salas	Taxa de aquisição	100%	Fatura/recibo	DCI
CAR	Continuar a promover reuniões mensais das jovens	N.º de reuniões a promover	10 anuais	Memorando de reuniões	Equipa da CAR
	Continuar a proporcionar atividades extracurriculares na comunidade	N.º de atividades a proporcionar	5	Registo individual de atividades	Equipa da CAR
	Implementar o conceito de “Noites Temáticas”	N.º de sessões a implementar	8 anuais	Avaliação de atividades	Educadora Social
	Manter momentos de convívio com a equipa educativa	N.º de convívios a realizar	12 anuais	Fotografias	Educadora Social

2 - MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS AOS UTENTES/CLIENTES					
RS/Serviço	**Objetivo Operacional**	**Indicador**	**Meta**	**Fonte**	**Responsável**
CMFR	Adquirir aparelhos de refrigeração para receção e gabinete médico	N.º de aparelhos a adquirir	2	Fatura	Chefe de Serviço
	Adquirir Carros de apoio	N.º de carros a adquirir	5	Fatura	Chefe de Serviço
	Adquirir material de ginásio	Taxa de aquisição de material a comprar	100%	Fatura	Chefe de Serviço
	Estufar rolos e cunhas	Taxa de rolos e cunhas a estufar	100%	Material reparado	Manutenção Chefe de Serviço
	Adquirir Aparelhos TENS	N.º de aparelhos a adquirir	8	Fatura	Chefe de Serviço
	Adquirir cadeiras para receção	N.º de cadeiras a adquirir	9	Fatura	Chefe de Serviço
QCI	Manter a prevenção de legionella	N.º de visitas de manutenção a realizar	4	Relatórios de visitas de manutenção e análises de controlo a realizar	GM2E QCI Manutenção
	Manter a avaliação da qualidade do ar	N.º de avaliações a realizar	1	Relatório de avaliação	Interprev QCI
	Manter a prevenção e controlo de pragas	N.º de visitas de prevenção a realizar	4	Registos	MRJ QCI
	Continuar a assegurar a recolha e tratamento de resíduos hospitalares	N.º de recolhas a efetuar	12	Faturas	Equipa ERPI Aprovisionamento QCI Rentokill

2 - MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS AOS UTENTES/CLIENTES					
RS/Serviço	**Objetivo Operacional**	**Indicador**	**Meta**	**Fonte**	**Responsável**
Cozinha	Manter boas práticas na preparação e confeção dos alimentos	N.º de não conformidades em auditorias de acompanhamento	≤2	Relatórios de visitas de acompanhamento e resultados de análises	Equipa Cozinha Interprev
	Continuar a assegurar a manutenção e limpeza da hote	N.º de visitas de manutenção	1 anual	Fatura	QCI Empresa de Manutenção
	Manter a recolha e tratamento de óleos usados	N.º de recolhas de óleos usados para tratar	12	Fatura	Empresa de recolha de óleos
	Manter as capitações nas ementas/pratos	Taxa de aplicação de capitações a realizar	100%	Fatura	Movelife
Lavandaria	Manter procedimentos de triagem e tratamento de roupa	N.º de peças com triagem/tratamento inadequado	≤10	Registos	Equipa Lavandaria
	Alterar o circuito de entrada de roupa suja na lavandaria	N.º de Intervenções a realizar	1	Fatura	M A QCI

3 - CENTRAR A ATUAÇÃO NA MELHORIA DA QUALIDADE DE VIDA DOS CLIENTES					
RS/Serviço	**Objetivo Operacional**	**Indicador**	**Meta**	**Fonte**	**Responsável**
ERPI	Proporcionar sessões de fisioterapia	Nº de idosos a usufruir de sessões de fisioterapia	≥ 10	Registo dos pedidos de credenciais de fisioterapia	DT Assistente Social
	Continuar a realizar atividades não medicamentosas	Taxa de realização de atividades de yoga/Reiki ou snoezelen a realizar	100%	Registo da Planificação e Avaliação das Atividades Socioculturais	Assistente Social e Equipa de Animação
	Adquirir Wireless para o 1º andar da ERPI	Nº Material a adquirir	1	Fatura / Recibo	DT
Centro Infantil	Manter as atividades Extra Curriculares no PE	N.º de atividades a realizar	2 ao longo	Registo fotográfico	Educadoras Monitores das atividades
	Manter as atividades de Enr. Curricular na Resposta Social de Creche	N.º de atividades a realizar	3 ao longo do ano	Registo fotográfico	Educadoras Monitores das atividades

3 - CENTRAR A ATUAÇÃO NA MELHORIA DA QUALIDADE DE VIDA DOS CLIENTES					
RS/Serviço	**Objetivo Operacional**	**Indicador**	**Meta**	**Fonte**	**Responsável**
CAR	Manter momentos de autocuidados	N.º de sessões a realizar	2 mensais	Registo	Profissional de estética
	Continuar a proporcionar momentos de relaxamento e bem-estar	N.º de sessões a efetuar	1 mensal	Avaliação das atividades	Educadora Social
	Reconhecer e valorizar as conquistas individuais	N.º de recompensas a atribuir	≥ 2 jovens por mês	Memorando de reuniões	Equipa da CAR
	Rever o plano de intervenção individual de cada jovem, com a sua participação	% de planos a rever com participação da jovem	100%	Processo individual	Equipa técnica da CAR
	Preparar a autonomia das jovens que se aproximam da maioridade	% de jovens com 16 ou mais anos com plano de preparação para a autonomia	100%	Processo individual	Equipa técnica da CAR
Memorizar	Manter o acompanhamento de pessoas com demência e dos seus cuidadores	N.º de processos	≥ 30	Registos do projeto	Equipa do projeto
Programa Privação Material	Assegurar a distribuição de apoio alimentar até maio de 2027	N.º de agregados familiares a apoiar	84	Registos do programa	DT
Cantina Social	Manter o fornecimento de refeições no âmbito do protocolo	N.º de refeições a fornecer	1440	Registos	DT

4 - OBTER A CERTIFICAÇÃO DAS RESPOSTAS SOCIAIS					
RS/Serviço	**Objetivo Operacional**	**Indicador**	**Meta**	**Fonte**	**Responsável**
ERPI	Operacionalizar a totalidade do programa F3M	% de campos obrigatórios, a preencher do programa, de acordo com a Seg. Social e norma ISO9001	80%	Sistema F3M	DT Técnicos
	Adquirir tablets	N.º de tablets a adquirir	9	Fatura	DT
	Continuar a cumprir as medidas de autoproteção estabelecidas	N.º de simulacros a realizar	1	Relatório de simulacro	DT RH
SAD	Continuar a aplicar os procedimentos e documentos do SGQ	Taxa de preenchimento dos documentos	100%	Processo Individual	DT
Centro Infantil	Continuar a aplicar e validar documentos da qualidade	Taxa de cumprimento de aplicação e validação a realizar	90%	Documentos preenchidos	DCI Educadoras
CAR	Manter a aplicação dos procedimentos e preenchimento da documentação do SGQ	% de registos a preencher	90%	Registos preenchidos	Equipa Técnica da CAR
QCI	Continuar a assegurar a avaliação e Monitorização do sistema de gestão de qualidade	N.º de monitorizações a realizar	2	Registo de Monitorização	QCI DTs
	Manter o apoio à implementação do plano de corrupção e infrações conexas	N.º monitorizações a apoiar	2	Relatório de Monitorização e de avaliação	CG MA Jurista
Cozinha	Manter a implementação dos requisitos de higiene e segurança alimentar	N.º de não conformidades	≤2 por visita	Relatórios de visita de acompanhamento	Equipa da Cozinha

5 - MANTER E REFORÇAR A IMAGEM INSTITUCIONAL					
RS/Serviço	**Objetivo Operacional**	**Indicador**	**Meta**	**Fonte**	**Responsável**
ERPI	Manter publicações de fotografias e vídeos das dinâmicas a desenvolver na ERPI	Nº de publicações a realizar	≥ 1 semanal	Facebook e Instagram	DT e Animador
	Publicar notícias das atividades a desenvolver na ERPI	Nº de Notícias a realizar	1 mensal	Site e Jornal	QCI
SAD	Promover formações e sessões de esclarecimento com demonstrações práticas para familiares e cuidadores	Número de sessões a realizar e de participantes	2 anuais ≥15 participantes	Convocatórias	DT
	Manter publicações de artigos e fotos nas redes e jornal	Nº de publicações efetuar	≥1 mensal	Jornal e redes sociais	DT Animador
Centro Infantil	Manter o número de publicações nas redes sociais	Nº de publicações a realizar	1 mensal	Redes sociais	Educadoras
	Manter o nº de publicações no jornal Eco de Vagos	Nº de publicações a realizar	1 mensal	Jornal	Educadoras
	Participar em iniciativas locais	Nº de iniciativas a participar	1 anual	Comunidade	Educadoras
CAR	Manter as publicações nas redes sociais	N.º de publicações a realizar	25 anuais	Redes sociais	Equipa da CAR
	Manter a participação no Eco de Vagos	N.º de publicações a realizar	11 anuais	Eco de Vagos	Equipa da CAR

5 - MANTER E REFORÇAR A IMAGEM INSTITUCIONAL					
RS/Serviço	**Objetivo Operacional**	**Indicador**	**Meta**	**Fonte**	**Responsável**
CMFR	Divulgar mensagens de promoção da saúde	N.º de publicações a realizar	4	Redes sociais	Chefe de Serviço
QCI	Manter a atualização dos conteúdos do site e redes sociais	N.º de publicações a realizar	≥3 semanais	Site e páginas de redes sociais	QCI DTs
	Manter a divulgação de eventos institucionais junto dos meios de comunicação social locais	N.º de publicações a divulgar em jornais e rádio	≥1 anual	Pasta de arquivo de jornais Press release enviados	QCI
	Manter o apoio à publicação do jornal Eco de Vagos	N.º de edições a publicar	11 anuais	Edições a publicar em papel e no site	QCI Diretora do Jornal
Memorizar	Lançar rede social do projeto	Nº de páginas	1	Redes Sociais	Terapeuta Ocupacional e Psicóloga
Teatro Fantástico	Estrear e levar em digressão uma nova produção teatral	N.º de produções a estrear	1	Registos fotográficos / divulgação	Grupo de Teatro

6 - PROMOVER NOVAS PARCERIAS					
RS/Serviço	**Objetivo Operacional**	**Indicador**	**Meta**	**Fonte**	**Responsável**
QCI	Manter o apoio na formalização e divulgação de novas parcerias	N.º de protocolos a estabelecer	≥1 anual	Protocolos	MA CG DTs QCI
SAD	Continuar a criar parcerias	Nº de parcerias a criar	1	E-mails	DT

7 - IMPLEMENTAR O SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADA					
RS/Serviço	**Objetivo Operacional**	**Indicador**	**Meta**	**Fonte**	**Responsável**
Administrativo e Financeiro	Consolidar a utilização do novo sistema de gestão/contabilístico	Percentagem de implementação a realizar	100%	Programa de Gestão F3M	CC
	Adquirir computador	N.º de computadores a adquirir	1	Fatura	DSA
SAD	Implementar os registos de cuidados na F3M	% de registos de cuidados a realizar na F3M	80%	Sistema F3M	DT

8 - AUMENTAR A SATISFAÇÃO/MOTIVAÇÃO DOS COLABORADORES					
RS/Serviço	**Objetivo Operacional**	**Indicador**	**Meta**	**Fonte**	**Responsável**
ERPI	Continuar a promover convívios com colaboradores/as	Nº de convívios a realizar	1 anual	Fotografias	DT
SAD	Promover encontros regulares de convívio entre colaboradoras de SAD	Nº de encontros a promover	1 semestral	Memorando de reunião	DT
Centro Infantil	Promover caminhada com lanche partilhado	Nº caminhadas a promover	1 anual	Registo fotográfico	DCI Equipa Pedagógica
	Realizar momento de convívio com as colaboradoras	Nº de momentos de convívio a realizar	1 anual	Registo fotográfico	DCI Equipa Pedagógica

8 - AUMENTAR A SATISFAÇÃO/MOTIVAÇÃO DOS COLABORADORES					
RS/Serviço	**Objetivo Operacional**	**Indicador**	**Meta**	**Fonte**	**Responsável**
CAR	Realizar atividade Team Building	N.º de atividades a realizar	1 anual	Memorando de reuniões	Equipa da CAR
	Estofar cadeiras	N.º de cadeiras a estofar	4	Recibo	Equipa da CAR
CMFR	Manter reuniões de serviço	Nº de reuniões a realizar	1 mensal	Memorando de reuniões	Chefe de Serviço
QCI	Manter a avaliação da satisfação de colaboradores	Taxa de cumprimento da avaliação a realizar	75%	Questionários preenchidos e relatório	QCI
Cozinha	Assegurar a manutenção dos equipamentos de trabalho	Percentagem de reparações/substituições de equipamentos que possam avariar	≥ 90%	Faturas	Chefe de Serviço CG MA
	Substituir fardamento deteriorado	Percentagem de fardamento deteriorado a substituir	100%	Faturas	QCI Aprovisionamento
RH	Manter a realização do dia do colaborador da SCMV com atividades lúdicas e almoço convívio	% de colaboradores a participar	50%	Registo fotográfico	RH DT CG
Lavandaria	Continuar a elaborar as lembranças de aniversário dos colaboradores	N.º de lembranças a elaborar	145	Lembranças A elaborar	Provedor Equipa Lavandaria QCI RH
	Adquirir aparelho de refrigeração	N.º de aparelhos a adquirir	1	Fatura	QCI

9 - DIMINUIR A ROTATIVIDADE DOS COLABORADORES					
RS/Serviço	**Objetivo Operacional**	**Indicador**	**Meta**	**Fonte**	**Responsável**
RH	Promover a melhoria de instrumentos de trabalho e de espaços comuns dos colaboradores	% a obter no questionário de avaliação de satisfação dos colaboradores	60%	Resultado dos inquéritos de satisfação dos colaboradores	RH QCI DT
	Reduzir a saída de colaboradores	N.º de saídas	≤ 6	Registos de RH	RH

10 - IMPLEMENTAR UM MODELO DE FORMAÇÃO INTERNA/EXTERNA					
RS/Serviço	**Objetivo Operacional**	**Indicador**	**Meta**	**Fonte**	**Responsável**
ERPI	Aplicar questionário de levantamento de necessidades dos colaboradores	Taxa de colaboradores a inquirir	≥80%	Questionários preenchidos	DT
	Realizar formação em cuidados à pessoa com demência	N.º de formações a realizar	1 anual	Certificados de formação	RH / DT
Centro Infantil	Manter a formação anual para colaboradoras	Nº de formações a realizar	1 anual para 10 educadoras	Certificado de formação	DCI
	Promover ações de sensibilização internas	Nº de ações a promover	1 semestral para todas as colaboradoras	Ata das ações	DCI Educadoras
CAR	Manter a realização de formação externa pela equipa técnica	N.º de formações a realizar	2 anuais	Certificado	Equipa da CAR
	Realizar formação externa pela equipa educativa	N.º de formações a realizar	1 anual	Certificado	Equipa da CAR

10 - IMPLEMENTAR UM MODELO DE FORMAÇÃO INTERNA/EXTERNA					
RS/Serviço	**Objetivo Operacional**	**Indicador**	**Meta**	**Fonte**	**Responsável**
SAD	Realizar formação em cuidados à pessoa com demência	N.º de formações a realizar	1 anual	Certificados de formação	RH / DT
CMFR	Continuar a promover a formação interna e externa para Fisioterapeutas e Auxiliares	Taxa de formandos a frequentar formações	70%	Certificados de formação	Chefe de Serviço e RH
Cozinha	Manter formação ao nível do HACCP	N.º de formações a realizar	1anual	Registos da Interprev	Interprev
Memorizar	Realizar formação às IPSS e comunidade	Nº de formações a realizar	5	Registos de presença	Equipa Técnica
RH	Realizar levantamento de necessidades de ação de formação em cada setor	Taxa de colaboradores a inquirir	80%	Questionários preenchidos	RH DT
	Promover a formação externa para colaboradores	N.º de Informações sobre formações externas a difundir	10	Emails a enviar aos colaboradores	RH DT

11 - DESENVOLVER ESTRUTURAS FÍSICAS COM INVESTIMENTO					
RS/Serviço	**Objetivo Operacional**	**Indicador**	**Meta**	**Fonte**	**Responsável**
Centro Infantil	Pintar paredes do recreio da Creche da ZIV	Nº de paredes a pintar	1	Fatura/ recibo	Manutenção
	Requalificar a sala Contos e trapos/sala Snoezelen	Nº de salas a requalificar	1	Fatura/ recibo	Manutenção
	Pintar bancadas nas salas de PE	Nº de bancadas a pintar	4	Fatura/ recibo	Manutenção
Cozinha	Substituir o pavimento	N.º de intervenções a realizar	1	Fatura	MA
	Adquirir equipamentos de apoio	Taxa de aquisição	100%	Fatura	QCI Aprovisionamento
ERPI	Alargar a abertura das portas dos quartos na parte mais antiga do edifício	N.º de portas a alargar	14	Fatura	MA
Transportes	Substituir uma viatura	N.º de viaturas a substituir	1	Fatura	MA
Transversal	Continuar a aplicação de isolamento térmico pelo exterior (capoto)	N.º de intervenções a realizar	1	Fatura	MA
	Ligar as centrais de deteção de incêndio dos vários edifícios a um posto de comando na ERPI, com vigilância 24 horas por dia	% de edifícios ligados / n.º total de edifícios	100%	Relatório de instalação / fatura	MA / Manutenção
Serviços Administrativos	Colocar em funcionamento sistema de alarme de intrusão na secretaria	N.º de sistemas a instalar	1	Fatura	MA / DSA

11 - DESENVOLVER ESTRUTURAS FÍSICAS COM INVESTIMENTO					
RS/Serviço	**Objetivo Operacional**	**Indicador**	**Meta**	**Fonte**	**Responsável**
Lavandaria	Adquirir charriot extensível	N.º de charriots a adquirir	1	Fatura	QCI Aprovisionamento
	Adquirir Carro de lavandaria (transporte de roupa lavada e apoio aos secadores)	N.º de carros a adquirir	1	Fatura	QCI Aprovisionamento
	Adquirir mesa de inox	N.º de mesas a adquirir	1	Fatura	QCI Aprovisionamento
SAD	Adquirir sacos para o transporte das malas térmicas das refeições	Nº de sacos a adquirir	33	Fatura/recibo	DT
	Pintar paredes do gabinete DT de SAD	Nº de intervenções a realizar	1	Fatura/recibo	Manutenção
ERPI	Mudar o revestimento do chão na extensão de Lar	Nº intervenções a realizar	1	Fatura / Recibo	DT
	Identificar “CENTRO SÉNIOR”, com letras em Inox	Nº de intervenções a realizar	1	Fatura/Recibo	DT
	Alargar a abertura das portas dos quartos na parte mais antiga do edifício	N.º de portas a alargar	14	Fatura	MA
Memorizar	Remodelar e adaptar o WC à população alvo	Nº de intervenções a realizar	1	Fatura	Equipa técnica
	Resolver humidade e pintar o interior da sede	Nº de intervenções a realizar	4 espaços	Fatura	Equipa técnica
Edifício	Instalar portas corta-fogo	N.º de portas a instalar	6	Fatura	MA
	Adaptar as saídas de emergência	N.º de saídas a intervencionar	1	Fatura	MA

12 - PROMOVER A SUSTENTABILIDADE					
RS/Serviço	**Objetivo Operacional**	**Indicador**	**Meta**	**Fonte**	**Responsável**
CAR	Garantir participação em evento de angariação de fundos	N.º de participações a realizar	1 anual	Registo fotográfico	Equipa da CAR
CMFR	Continuar a captar utentes particulares	Nº de utentes particulares a captar	+2%	Registos	Equipa do CMFR
Centro Infantil	Desenvolver práticas de angariação de fundos	Nº de ações a realizar	2	Registos fotográficos	DCI Equipa Pedagógica
Lavandaria	Manter a gestão sustentável do n.º de máquinas de roupa a lavar diariamente	Taxa de cumprimento de programações de máquinas a realizar em horário noturno	100%	Registos	Equipa Lavandaria
Cozinha	Manter o apoio a eventos institucionais	Percentagem de apoio a eventos a realizar	100%	Redes sociais	Equipa de Cozinha
SAD	Manter as vagas preenchidas no SAD de acordo com o protocolo	Nº de clientes de SAD a frequentar	≥30 clientes	Software de gestão integrada	DT
ERPI	Analisar a listagem de mensalidades por liquidar	Taxa de cumprimento de pagamentos mensais	≥90%	Software de gestão integrada	DT

13 - REALIZAR A AVALIAÇÃO DOS PRINCIPAIS FORNECEDORES					
RS/Serviço	**Objetivo Operacional**	**Indicador**	**Meta**	**Fonte**	**Responsável**
Aprovisionamento	Manter a avaliação dos principais fornecedores	Taxa de cumprimento da avaliação a realizar	90%	Registos e relatório de avaliação	Aprovisionamento

14 - CONTROLAR DESVIOS VERIFICADOS EM RELAÇÃO AO ORÇAMENTO					
RS/Serviço	**Objetivo Operacional**	**Indicador**	**Meta**	**Fonte**	**Responsável**
Administrativo e Financeiro	Garantir a execução orçamental através da monitorização de gastos/perdas e rendimentos ganhos	N.º de monitorizações a realizar	1 semestral	Contabilidade	CC Serviços Administrativos



ORÇAMENTO

santa casa da misericórdia de vagos

Demonstração de Resultados por Natureza

SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE VAGOS — **Contribuinte nº: 501181164**

CONTA DE EXPLORAÇÃO PREVISIONAL - EXERCICIO 2027

Moeda: (Valores em Euros)

RENDIMENTOS E GASTOS	NOTAS	PERÍODO 2027
Vendas e serviços prestados		3 714 976,71
Subsídios, doações e legados à exploração		507 270,36
Custos das mercadorias vendidas e das matérias consumidas		-439 467,59
Fornecimentos e serviços externos		-420 839,46
Gastos com o pessoal		-3 339 068,55
Outros rendimentos e ganhos		45 418,21
Outros gastos e perdas		-10 572,88
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		**57 716,80**
Gastos/reversões de depreciação e de amortização		-175 654,00
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		**-117 937,20**
Juros e rendimentos similares obtidos		**0,00**
Juros e gastos similares suportados		-32 640,00
Resultados antes de impostos		**-150 577,20**
Imposto sobre lucros		-1 250,00
Resultado líquido do período		**-151 827,20**

A Mesa Administrativa

António Paulo Maia Gravato
Provedor

João Manuel da Cruz Domingues
Vice-Provedor

Éduardo Manuel Teixeira Cipriano
Tesoureiro

Contabilista Certificada

Renata Silva Hipólito
Contabilista Certificado

Sónia Mafalda Pereira Ribeiro
Coordenadora Geral

Orçamento de Investimentos e Desinvestimentos

SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE VAGOS — **Contribuinte nº: 501181164**

ORÇAMENTO DE INVESTIMENTOS - ANO 2027

Moeda: (Valores em Euros)

INVESTIMENTOS PREVISTOS	AUTOFINANCIAMENTO (a)	SUBSÍDIOS		OUTROS FINANC. (b)	TOTAL
ATIVOS FIXOS TANGIVEIS					
Terrenos e Recursos Naturais					
Edifícios e Outras Construções					
Edifícios e Outras Construções - capoto	60 000,00				60 000,00
Equip. Básico, F. e Instalações - BATERIAS	30 000,00				30 000,00
Equip. Básico, F. e Instalações - CAMPAINHAS ERPI+ WIRELESS	21 500,00				21 500,00
Equip. Básico, F. e Instalações	13 000,00				13 000,00
Equip. Básico, F. e Instalações -CIRCUITO LAVANDARIA	5 000,00				5 000,00
Equipamento de Transporte					
Equipamento Administrativo- novas tecnologias/programas	3 410,00				3 410,00
Outras ativos fixos tangíveis- Medidas autoprotecção	60 000,00				60 000,00
	192 910,00	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**192 910,00**
ATIVOS FIXOS INTANGIVEIS					
Outros Ativos Fixos Intangiveis			0,00		0,00
	0,00		**0,00**		**0,00**
REEMBOLSO DE EMPRÉSTIMOS ANTERIORES					
A MÉDIO E LONGO PRAZO	273 378,86			0,00	273 378,86
	273 378,86			**0,00**	**273 378,86**
TOTAL	**466 288,86**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**466 288,86**

(a) Resultados Líquidos + Provisões + Amortizações

(b) Empréstimos a MLP (Bancários, de Associados, Outros Empréstimos Obt.)+Doações+Desinvest. (Valor contabilístico Líquido)

ORÇAMENTO DE INVESTIMENTOS - ANO 2027

Moeda: (Valores em Euros)

	VALORES
DESINVESTIMENTOS:	
Diminuição de Investimentos Financeiros a Médio e Longo Prazo	
Diminuição de ativos fixos tangíveis	322 500,00
	322 500,00

A Mesa Administrativa

António Paulo Maia Gravato
Provedor

João Manuel da Cruz Domingues
Vice-Provedor

Eduardo Manuel Teixeira Cipriano
Tesoureiro

Contabilista Certificada

Renata Silva Hipólito
Contabilista Certificado

Sónia Mafalda Pereira Ribeiro
Coordenadora Geral

Aprovado pela Assembleia Geral em Sessão Ordinária realizada a

07 de dezembro de 2027

O Presidente da Assembleia Geral

_____

santa casa da misericórdia de vagos

Juntos por Si!