ENTRE IDADES

Relatório de Atividades e Contas 2018

Entre Idades

Cooperativa de Solidariedade Social de Apoio e Proteção ao Idoso

Instituição Particular de Solidariedade Social

Relatório de Atividades e Contas referente ao ano 2018.
Apresentado, discutido e aprovado em Assembleia Geral a 28 de março de 2019

Ficha Técnica

Entidade: Entre Idades
Propriedade: Entre Idades – Cooperativa de Solidariedade Social de Apoio e Proteção ao Idoso, CRL.
NIPC: 513909249
Natureza Jurídica: Cooperativa.
Depósito Legal: Entidade com os documentos integralmente depositados em suporte electrónico. Publicado em *http://www.mj.gov.pt/publicacoes.* Conservatória do Registo Comercial Lisboa.
Objecto: Apoio ao idoso e sem fins lucrativos. Atua na prestação de cuidados de saúde, de apoio social, da melhoria da qualidade de vida e do envelhecimento ativo, bem como, na promoção da proteção da pessoa idosa em todas as suas dimensões física, psicológica, intelectual, emocional e social, envolvendo a sociedade civil.
Capital Social: 1.500,00 Euros
CAE Principal: 88990-R3. CAE's Secundários: 88101-R3, 87301-R3, 86906-R3
IBAN: PT50 0035 0125 00005104 930 52

É expressamente proibida a cópia, reprodução, modificação ou difusão, total ou parcial, do conteúdo deste documento sem a prévia autorização, por escrito, da Entre Idades.
A Entre Iades reserva-se o direito de proceder judicialmente contra os autores de qualquer exploração comercial não autorizada dos textos, ilustrações e outros elementos contidos nesta publicação.
Para fins não comerciais, os conteúdos podem ser utilizados, desde que seja citada a fonte, e a Entre Idades agradece ser informada das situações em que tal aconteça.
© Copyright Entre Idades – 2019

Com especial agradecimento, pelo inestimável apoio, a:

www.benfica.acountia.pt | T.: 217 279 21

Índice Geral

1. Introdução 2
2. Enquadramento Institucional 4
   2.1. A nossa história 4
   2.2. Quem somos 4
   2.3. Objeto Social 5
   2.4. Missão, Visão e Valores 5
   2.5. Princípios e Objetivos 5
   2.6. Estrutura e Organograma 6
   2.7. Valências e Respostas Sociais 7
   2.8. Relação com as organizações e a comunidade 10
   2.9. Política de Qualidade 10
3. Atividades em 2018 12
4. Gestão e Finanças 38
   4.1. Conta Corrente 38
   4.2. Apoiantes 39
   4.3. Balanço e Demonstrações Financeiras 41
5. Comunicação e Marketing 43
6. Impacto Social 49
7. Conclusão 52
8. Anexos 53

Índice de Figuras

Figura 1 - Organograma da Entre Idades 7

Índice de Quadros

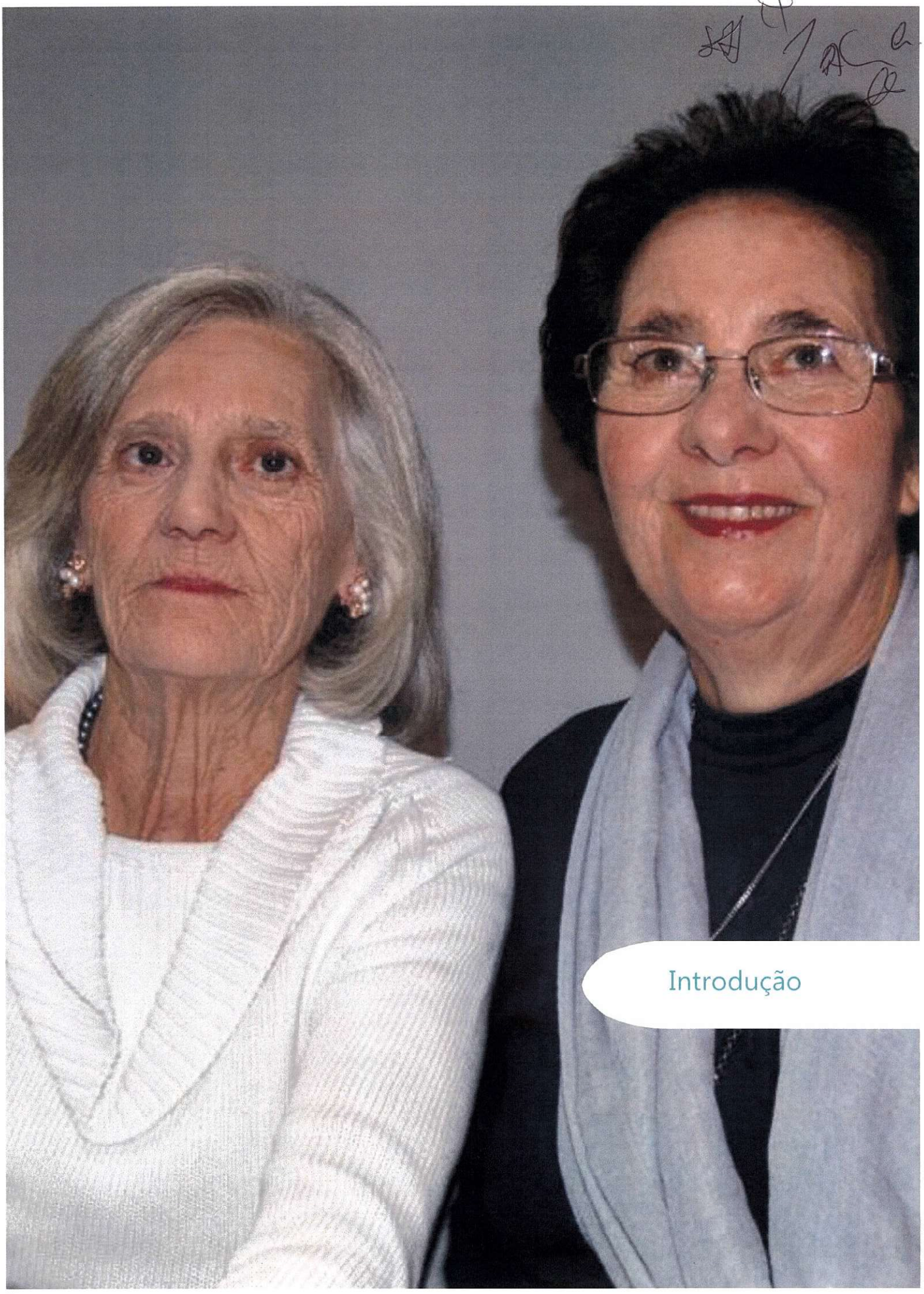
Quadro 1 - Registo de Atividades desenvolvidas no ano 2018 12
Quadro 2 - Número de Atendimentos Clínicos por mês, em 2018 36
Quadro 3 - Vista anual de 2018 das receitas e despesas mensais 38
Quadro 4 - Síntese dos apoios angariados (em espécie) para atividades/projetos em 2018 40
Quadro 5 - Relação entre o valor dos apoios e os projetos/atividades 41
Quadro 6 - Distribuição mensal do número de publicações, em 2018 46
Quadro 7 - Alcance total das publicações por tipo 46
Quadro 8 - Reações dos seguidores em função do tipo de publicação 47
Quadro 9 – Avaliação do Impacto Social das Respostas Sociais da Entre Idades 49

Índice de Gráficos

Gráfico 1 - Relação entre as Receitas e Despesas ao longo do ano de 2018 38
Gráfico 2 - Registo de visualizações do site entre junho e dezembro de 2018 43
Gráfico 3 - Perfil das visualizações do site 43
Gráfico 4 - Origem geográfica das visualizações ao site 44
Gráfico 5 - Perfil em função da idade e do género dos visitantes do site 44
Gráfico 6 - Evolução dos gostos na página ao longo do ano de 2018 45
Gráfico 7 - Caracterização da população que segue a página 45
Gráfico 8 - Distribuição das publicações por tipo 46

Lista das principais siglas da Entre Idades

AIS	Ações de Informação e Sensibilização
AP	Atendimento Psicossocial
BE	Bem-estar
EB	Entre Bens
EE	Entre Encontros
EIA	Entre Idades Acontece
EIC	Entre Idades Clínica
EICon	Entre Idades Convida
EII	Entre Idades Informa
EIS	Entre Idades Social
ES	Entre Sonhos
FSC	Fundo Social para a Clínica
IS	Impacto Social (e Modelo de Impacto Social)
MpV	Música para a Vida
PA	Plano de Atividades
PE	Projeto Estímulo
PIE	Projetos de Intervenção Específicos
QV	QV – Qualidade de Vida
RS	Realização de Sonhos
TCon	Terapias Convencionais
TCom	Terapias Complementares
UDS	Um Dia de Sonho



Introdução

1. Introdução

Chegamos a um dos momentos mais importantes do ano: aquele em que numa única narrativa colocamos em evidência o percurso feito. O balanço ora presente, embora de forma sumária, faz uma panorâmica das atividades e da obra da Entre Idades nas dimensões sociais e da saúde, em prol de uma sociedade mais justa, mais equitativa, mais harmoniosa, sempre em defesa dos que representam, entre tantas coisas, a nossa memória e a nossa identidade enquanto portugueses – As nossas pessoas idosas.

Este exercício – Relatório de Atividades e Contas (RAC) – da Entre Idades, relativo ao ano 2018, e que aqui apresentamos, espelha aquilo que foi a concretização dos fins e objetivos desta Instituição no ano transato, através de iniciativas, atividades, ações e projetos, cujo objetivo foi o de realizar aquele que é o objeto social da nossa Instituição. É um exercício de transparência e um dos valores constitutivos da Entre Idades e do qual não abrimos mão. Por este motivo, com o RAC, reportamos as múltiplas atividades que realizamos e que foram traduzindo as prioridades que adotamos, de forma a permitir uma avaliação continuada, quer da dimensão, quer do impacto da nossa intervenção.

As atividades desenvolvidas e que iremos elencar neste documento, estiveram em linha com a Missão, Visão e Valores da Entre Idades e o posicionamento estratégico para o ano, espelhado no Plano de Atividades para o ano de 2018, e tiveram ainda em conta as exigências económicas e sociais atuais da Instituição. Neste enquadramento, defendemos energicamente e praticamos entusiasticamente, como solução para ajudar a encontrar respostas e assegurar resultados com relevante impacto social, o trabalho em rede e em cooperação na comunidade em que nos inserimos.

Continuamos a investir na otimização dos serviços prestados através da racionalização dos recursos existentes, dinamização das atividades, recurso a diferentes formas e fontes de apoio, bem como ações geradoras de outros recursos indispensáveis ao funcionamento, finalizando com um conjunto de ações geradoras de redução dos gastos ao nível da estrutura e do funcionamento, sem descurar a qualidade dos serviços prestados. Isto está presente na marcada atenção aos critérios de eficiência, eficácia, qualidade e excelência, tendo em vista o alcançar de uma organização sustentável por via da sua ação e com o objetivo de aumentar o desempenho, foi uma constante em cada tomada de decisão no sentido de se gerar mais valor na sociedade. O trabalho foi criteriosamente levado a cabo com competência e profissionalismo, entrega e dedicação, paixão e humildade, criatividade e audácia, movido sempre pelo intuito de realizar um trabalho de qualidade em ordem de um apoio harmonioso, atento e eficaz, à população idosa de Lisboa.

É neste panorama que continuamos a pautar a nossa ação, desde a génese da Entre Idades, com respostas sociais atentas, eficazes e eficientes na provisão de serviços de apoio, numa lógica de inovação social, de humanismo e de capacitação, e fomentando o estabelecimento de redes colaborativas de valor, para um sustentável paradigma de intervenção e de coesão comunitária da nossa sociedade.

Por fim, a Direção agradece o contributo, a dedicação e o empenho de todos os que exercem funções na Entre Idades e submete à apreciação e aprovação da Assembleia Geral, o RAC2018. Foi claramente um ano de amadurecimento e de consolidação.

Obrigado.

Enquadramento Institucional

2. Enquadramento Institucional

2.1. A nossa história

Após vários anos a trabalhar com a população idosa, nas mais diversificadas respostas de apoio, fomos percebendo que muitas das respostas existentes, embora de utilidade indiscutível para garantir o apoio aos idosos, eram de natureza assistencialista o que acabava por não considerar a imensidão de potencialidades que este grupo etário encerra. Isto levou-nos a experienciar sistematicamente uma sensação de insatisfação por se perceber que poderia ser feito ainda mais.

Nesta linha, decidimos que era relevante atuar no aqui e no agora, em vez de ficarmos pelo simples protelar à espera de um momento ideal.

O importante era definir uma linha estratégica de ação que viesse enriquecer o paradigma de intervenção já existente. Ou seja, que viesse complementar a linha de ação ao nível dos cuidados instrumentais ou básicos de vida, através de uma atuação desenvolvimentista orientada para a expressão da identidade de cada um dos idosos e, consequente promoção da Qualidade de Vida e do Bem-estar num espetro mais amplo com o intuito de promover um envelhecimento ativo, saudável e bem-sucedido.

Assim, compilaram-se várias linhas de ação no desenho de um plano de intervenção focado em ações positivas e orientadas para a solução. Para isso, unimos este propósito à nossa veia marcadamente empreendedora, aliamos as nossas especialidades, partilhamos dúvidas e anseios, fortalecemos os laços e constituímos uma força de ação altamente motivada, ativa e vigorosa na concretização deste projeto.

Vislumbramos um mundo em que a sociedade abraça o envelhecimento e a sabedoria que lhe é inerente, onde os idosos são valorizados como atores da sua própria vida e as conexões entre as gerações são um marco para uma sociedade fraterna. E é deste entrelaçar que surgiu a Entre Idades.

O nome Entre Idades pretende assim sinalizar a nossa linha de intervenção nas terceira e quarta idades do ciclo de vida, com a noção de que a solidariedade intergeracional é basilar para o êxito de uma sociedade fraterna e inclusiva, onde todas as idades contam.

2.2. Quem somos

A Entre Idades é uma Cooperativa de Solidariedade Social, equiparada a Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), de apoio ao idoso e à sua família e sem fins lucrativos.

A larga experiência profissional e social dos seus fundadores permite à Entre Idades ter um conhecimento real das necessidades e dificuldades da população idosa, segundo uma visão holística e com uma forte preocupação social.

A essência da nossa ação é a da solidariedade social orientada para o apoio à pessoa idosa, numa perspetiva holística, humanizada e de qualidade. Apoiamos a pessoa idosa nas 3ªs e 4ªs fases do seu ciclo de vida e em todas as suas dimensões - física, psicológica, intelectual, emocional e social, num eixo de acção individual e familiar, pelo que, disponibilizamos um quadro de serviços diferenciadores, desde os cuidados de saúde e de bem-estar aos de apoio social e de capacitação, no sentido da melhoria da sua

Qualidade de Vida (QV) e da promoção do Bem-estar (BE) no sentido de envelhecimento ativo, saudável e bem-sucedido.

Somos uma organização determinada, proativa e capaz, que se define pelas e para as pessoas, com uma equipa altamente qualificada e motivada para um projeto comum e que acredita que pode fazer sempre mais e melhor.

2.3. Objeto Social

A Entre Idades é uma cooperativa de solidariedade social, de apoio ao idoso e sem fins lucrativos. Atua na prestação de cuidados de saúde, de apoio social, da melhoria da qualidade de vida e do envelhecimento ativo, bem como, na promoção da proteção da pessoa idosa em todas as suas dimensões - física, psicológica, intelectual, emocional e social, envolvendo a sociedade civil.

2.4. Missão, Visão e Valores

De seguida, apresentamos a nossa "razão de ser" definida em termos de missão, seguindo-se o que encaramos como a nossa meta, expressa na nossa visão, e o nosso quadro de valores onde assentará toda a nossa linha de ação.

Missão: A essência da nossa missão é a da solidariedade social orientada para o apoio à pessoa idosa, numa perspetiva holística, humanizada e de qualidade.

Visão: A Entre Idades visa a melhoria da Qualidade de Vida e a promoção do Bem-estar, refletidos num envelhecimento ativo e bem-sucedido, bem como, a promoção da proteção da pessoa idosa em todas as suas dimensões, segundo um eixo de intervenção diferenciador, inovador e ajustado a cada utente.

Valores: Os nossos pilares de atuação são o profissionalismo, a transparência, a inovação, a qualidade e o espírito de equipa.

- O Profissionalismo - Fundamentado na investigação mais atual e consistente e orientado pela ética e deontologia da intervenção.
- Transparência - Trabalhamos em prol de solidariedade social, com clareza de processos e rigor conceptual e financeiro.
- Inovação - Planeamos respostas pioneiras, orientadas para a solução e intervimos em áreas de carência social.
- Qualidade - Procuramos aceder ao mais alto nível de qualidade de decisões, processos e pessoas.
- Espírito de equipa - Acreditamos que o esforço coletivo é a melhor forma de alcançar os nossos objetivos e potenciar o impacto da nossa ação na comunidade.

2.5. Princípios e Objetivos

No sentido de se operacionalizar a nossa linha de ação segue-se a apresentação dos nossos Princípios:

a. Promover os valores proclamados na Declaração Universal dos Direitos Humanos e na Constituição da República Portuguesa, na sua aplicação direta à população idosa e respetivas famílias;
b. Fomentar a inovação e o desenvolvimento da cooperativa, com a participação ativa dos membros, utentes, representantes legais/famílias, parceiros, e outras partes interessadas;

c. Respeitar a diversidade, não discriminando em função de qualquer característica pessoal/individual ou coletiva;
d. Agir numa perspetiva biopsicossocial na intervenção com a população idosa e respetivas famílias;
e. Contribuir para a edificação de uma estrutura creditada do ponto de vista humano, técnico, científico e que sirva de referência às boas práticas na área do envelhecimento.

Do mesmo modo, segue-se a apresentação dos nossos objetivos:

a. Colocar à disposição do idoso em particular, da sua família e comunidade em geral (embora vocacionada para a pessoa idosa, não exclui a possibilidade de acolher nas suas atividades outras camadas etárias), valências diferenciadas com estrutura e organização próprias que promovam a solidariedade, a cultura, a criatividade, a saúde, o encontro intergeracional, a participação social e o pleno exercício da sua condição de cidadão;
b. Promover o acesso a atividades lúdicas, ocupacionais e socioculturais;
c. Promover o desenvolvimento de projetos de intervenção e investigação científica;
d. Contribuir espiritual e materialmente para a melhoria do bem-estar e qualidade de vida na 3ª e 4ª idades;
e. Criar uma plataforma de ação conjunta com outras instituições e/ou organizações que partilhem dos objetivos da Entre Idades;
f. Criar respostas ao nível dos cuidados de saúde ajustados às especificidades do envelhecimento;
g. Promover a independência, a capacitação e a participação plena da pessoa idosa na sociedade;
h. Melhorar a qualidade de vida e o bem-estar da população com 65 ou mais anos de idade;
i. Estimular a interação social, enquanto fator de combate à solidão e exclusão;
j. Disponibilizar à pessoa idosa o acesso a um conjunto diversificado de respostas que possibilitem o fortalecimento da sua participação social e o usufruto de uma vivência coerente com o seu processo de envelhecimento;
k. Garantir serviços adequados e atempados dirigidos à pessoa idosa, especialmente à mais carente, garantindo-lhe a sua dignidade como ser humano;
l. Apoiar a integração social e comunitária;
m. Proteger os cidadãos idosos de situações de fragilidade, dependência ou de risco;
n. Educar e formar profissionais das diferentes áreas de ação, específicas ou transversais às várias populações, bem como, as famílias e a sociedade civil.

2.6. Estrutura e Organograma

A Entre Idades, estatutariamente, é composta por 3 Órgãos Sociais: A Assembleia Geral (é órgão supremo da cooperativa, sendo as suas deliberações, tomadas nos termos legais e estatutários, obrigatórias para os restantes órgãos da cooperativa e para todos os seus membros); Órgão de Fiscalização (é o Órgão de fiscalização da Cooperativa); e o Órgão de Administração (é o órgão que administra e executa a gestão corrente da cooperativa com carácter de permanência).

Em termos organizacionais, ao Órgão de Administração reportam as Direções Técnica e Clínica, que assumem a gestão operacional da Entre Idades Social, Entre Idades Clínica e Entre Idades Acontece, cuja hierarquia apresentamos na figura seguinte.

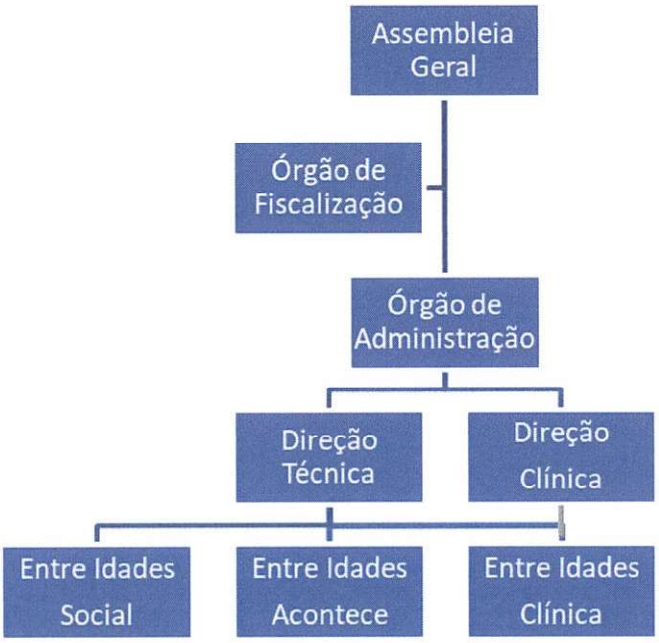


Figura 1 - Organograma da Entre Idades

2.7. Valências e Respostas Sociais

A Entre Idades comporta atualmente 3 Valências – a Entre Idades Social, a Entre Idades Clínica e a Entre Idades Acontece – e 8 Respostas Sociais.

A valência Entre Idades Social (EIS) reune as estruturas de apoio social e projetos específicos de intervenção social na área do envelhecimento e engloba as Respostas Sociais: Atendimento Psicossocial (AP), Entre Bens (EB) e Entre Sonhos (ES), descritas a seguir:

a. O Atendimento Psicossocial é a porta de entrada na instituição onde se efetua a inscrição e o levantamento de necessidades da pessoa idosa (considerando o seu agregado familiar) para se poder realizar o diagnóstico psicossocial. Este método é essencial para se poder efetuar a melhor orientação biopsicossocial e realizar o encaminhamento para serviços/valências dentro (admissão) e fora (referenciação) da Entre Idades.
   No Atendimento Psicossocial é também determinado o escalão de comparticipação do utente, o qual permite conhecer os valores a retribuir por este, no que concerne aos serviços que são taxados (por exemplo, os serviços clínicos). Trata-se de um processo importante para nós, no sentido de se conseguir uma maior justiça social e equidade no acesso aos serviços por parte dos utentes.

b. A Entre Bens é a Loja Social da Entre Idades, onde a população idosa poderá adquirir, a baixo valor ou gratuitamente (conforme os seus recursos económicos), produtos de apoio, nomeadamente produtos de higiene pessoal, produtos de apoio, entre outros.

Considerando o mercado, entende-se que os preços que atualmente se praticam são elevados para as capacidades financeiras de muitos dos idosos, pelo que, a Entre Bens, pretende dar resposta às necessidades das pessoas idosas, no que concerne à aquisição de produtos de apoio.
Trata-se de uma resposta social pioneira (na medida em que é adaptada exclusivamente às necessidades da população idosa), inovadora (na extensão de produtos oferecidos e na gestão baseada na Avaliação de Impacto Social – IS – da resposta) e com claro impacto social (combater as situações de precariedade e exclusão social).

c. A Entre Sonhos é a Resposta Social da Entre Idades focada na promoção de experiências únicas e positivas, com o intuito de promover um impacto positivo na qualidade de vida dos idosos, principalmente ao nível psicológico ao fomentar emoções positivas. Comporta três projetos:
   - O projeto Realização de Sonhos (RS), que consiste na realização de sonhos a pessoas nas terceira e quarta idades que, por vários motivos, não tiveram ainda a possibilidade de concretizar esses mesmos sonhos. Com este projeto, promovemos o aumento de emoções positivas e a diminuição das emoções negativas, a criação de memórias positivas, o aumento da autoestima, da autovalorização e do sentido de realização, bem como o estímulo do sentimento de esperança e da capacidade de realização de objetivos.
   - Com o projeto Um Dia de Sonho (UDS), proporcionamos um dia diferente a um grupo de idosos, com o intuito de promover experiências que fortaleçam a sua participação social, vivências positivas e a convivência com diferentes gerações, porque acreditamos que estes são alguns dos pilares de um envelhecimento ativo e bem-sucedido.
   - O projeto Música para a Vida (MpV), destina-se a pessoas com demência (sendo o projeto mais clínico da Resposta Social Entre Sonhos). Trata-se de um programa fundamentado no cruzar da Terapia da Reminiscência com a música, com o intuito de evocar memórias autobiográficas (familiares, sociais, profissionais, etc.) positivas.
     Por ser considerada como um processo de comunicação, a utilização do recurso musical possibilita ao idoso transportar-se para diferentes formas de sentir e estar, e de ampliar sua fonte de bem-estar e qualidade de vida.
     A música destina-se a (re)equilibrar as quatro funções básicas do ser humano: pensar, sentir, perceber e intuir, quando em contacto com ritmos e melodias.

A valência Entre Idades Clínica (EIC) reúne as estruturas de apoio e intervenção clínica especializadas para a população idosa. Baseia-se numa visão holística (dimensões física, cognitiva, emocional e social) e com uma equipa multidisciplinar, especializada nos problemas de saúde que surgem nesta faixa etária. São finalidades principais desta, a prevenção, a preservação da autonomia, a promoção do bem-estar e da qualidade de vida, assim como do envelhecimento ativo, saudável e bem-sucedido. A par disto, a intervenção preventiva ou reabilitativa irá estar sempre de acordo com as especificidades de cada idoso, família e contexto ao qual o mesmo pertence. Partindo ainda da premissa de que a capacitação dos cuidadores é essencial, pretende-se orientar os mesmos e seus familiares no sentido de conseguirem otimizar a qualidade de vida, o conforto e o bem-estar do utente.

As respostas de apoio, de forma a alcançar um leque maior de população e de forma a rentabilizar recursos físicos e humanos, poderão ser desenvolvidas:

a. no domicílio do utente de modo a promover a manutenção de capacidades atuais e/ou melhorar a funcionalidade, mantendo o idoso o mais tempo possível no seu meio ambiente;

b. em espaço clínico a definir na sede da Entre Idades;
c. em espaços de parceiros decorrente das sinergias estabelecidas, de modo, a dotar as entidades de serviços clínicos constituindo uma mais-valia ao capacitar a quatro níveis distintos: Entre Idades, Utentes, Instituições e Comunidade em Geral.

A valência Entre Idades Clínica constitui-se por três Respostas Sociais: Terapias Convencionais (TCon), Terapias Complementares (TCom) e Projetos de Intervenção Específicos (PIE, e.g., Projeto Estímulo - PE), descritos a seguir:

a. Na Resposta Social Terapias Convencionais, com o intuito de promover a saúde da pessoa idosa na sua globalidade, ao prevenir e retardar o surgimento condições de saúde específicas do envelhecimento e no sentido de diminuir e evitar situações de dependência e agravamento das mesmas, promovemos as especialidades de Enfermagem, Psicologia, Psicomotricidade e Fisioterapia.
   Neste âmbito, realizam-se também rastreios abertos à comunidade idosa nos domínios: físico, cognitivo, motor, emocional, sensorial e vigilância de indicadores de saúde.

b. Nas Terapias Complementares, com a certeza de que deve haver uma procura constante pelo entendimento holístico da pessoa, e naturalmente da pessoa idosa, surgem serviços de apoio como o Coaching, Reiki, Osteopatia, Meditação, entre outros.

c. Nos Projetos de Intervenção Específicos destaca-se o Projeto Estímulo. Este visa oferecer à pessoa idosa uma intervenção integrada e multidisciplinar, em contexto de grupo e desenvolvido em entidades, no sentido de se intervir na retrogénese psicomotora caraterística do avançar da idade. Neste setting terapêutico, será proporcionado ao idoso uma intervenção em circuito, em que cada técnico desenvolve atividades de estimulação motora, cognitiva, social e lúdica de acordo com a terapia correspondente a cada estação.
   Esta Resposta Social colmata uma lacuna apresentada por algumas instituições de solidariedade social, com as respostas sociais de Centros de Dia, Serviços de Apoio Domiciliário e Lares de Idosos, no que se refere aos cuidados preventivos de situações de dependência e de desenvolvimento de quadros clínicos severos como é o caso das demências, doenças cardiovasculares, alterações percetivas, perturbações da marcha e equilíbrio, ansiedade e depressão.
   O Projeto Estímulo está alinhado com as conclusões e diretrizes do Diagnóstico Social de Lisboa 2015-2016 da autoria do CLAS-Lx (Conselho Local de Ação Social de Lisboa) e com o Plano de Desenvolvimento Social 2017-2020, sobre as diretrizes de intervenção para a população idosa. Neste plano são identificadas, entre outras, as seguintes problemáticas associadas à população idosa: Isolamento Social e Precaridade Económica/Pobreza, que remetem para a crescente dificuldade de acesso a serviços de saúde na comunidade, pelo que, e ao nível municipal, (como descrito no Plano de Ação do Pelouro dos Direitos Sociais 2014-2017 da Câmara Municipal de Lisboa - CML) foi estabelecido que o Envelhecimento Ativo é uma das áreas de Intervenção Prioritária, nomeadamente, no que toca à promoção da autonomia das pessoas idosas e na redução dos efeitos das limitações das suas capacidades funcionais (como definido no Plano de Desenvolvimento de Saúde e Qualidade de Vida de Lisboa), pelo que se justificam mais respostas de qualidade perante estas necessidades.

A intervenção integrada permite a partilha de recursos entre instituições, numa lógica win-win com maior impacto social.

A valência da Entre Idades Acontece (EIA) engloba a área cultural, informativa, de convívio e de realização de atividades, orientadas para a população idosa, respetivas famílias, cuidadores, profissionais e sociedade em geral. Neste âmbito comporta duas Respostas Sociais:

a. A Entre Idades Informa (EII) – Orientada para a promoção de ações como palestras, ações de informação e de sensibilização (AIS), workshops, diretos *online* (e.g., Entre Idades Convida – EICon), e outros eventos, que levem a população em geral à consciencialização da temática do idoso e à adoção de medidas preventivas nas dimensões social e da saúde. As ações dirigem-se à população em geral, aos técnicos, aos idosos e às suas famílias.

b. A Entre Encontros (EE) – Projetado para ser um local de partilha de experiências e de intervenção a ser frequentado por idosos e respetivas famílias, com uma componente lúdica com acesso a produtos de cafetaria, um espaço de biblioteca e realização de eventos temáticos.

2.8. Relação com as organizações e a comunidade

Uma das características fundamentais da nossa ação e do sucesso do nosso desempenho assenta no trabalho em rede. Por isso, a seleção de parceiros de prestígio e a associação a entidades de valor é fundamental para manter o equilíbrio entre crescimento, desenvolvimento sustentável e uma conduta social e eticamente responsável.

Adicionalmente, o voluntariado assume uma importante relevância na Entre Idades, uma vez que parte dos projetos sociais da instituição, tendencialmente, assentam num contributo de colaboração voluntária, seja num registo pontual ou contínuo, para o bem comum e sustentabilidade das iniciativas de participação ativa na sociedade.

2.9. Política de Qualidade

A nossa grande prioridade é melhorar continuamente a qualidade dos serviços prestados pela Entre Idades, adaptando-os às necessidades reais da comunidade que delas beneficiem, ou venham a recorrer, para a satisfação integral das carências dos nossos utentes.

Qualquer processo de melhoria contínua exige cooperação, aprendizagem, dedicação, insistência e autoavaliação, contribuindo para uma maior satisfação e motivação de todos no exercício das suas funções.

3. Atividades em 2018

Registo das Atividades desenvolvidas de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2018.

As atividades a seguir apresentadas, foram desenvolvidas ao longo do ano de 2018 e assentaram numa ótica de gestão e estratégia, atentas às dimensões da eficácia, da eficiência e da qualidade. Apresentamo-las em quadro, no sentido de melhor sistematizar a informação, e indicamos para cada uma (quando se aplica) os respetivos Agentes intervenientes, a Calendarização, as Metas e o Impacto Social.

Quadro 1 - Registo de Atividades desenvolvidas no ano 2018

Área de Intervenção e/ou Valência	Resposta Social	Atividade	Descrição	Agentes	Calendarização	Metas		Impacto Social
						Esperada	Obtida	
Gestão	N.A.	CML Apoio financeiro do RAAML - Lxiis+	No âmbito do Regulamento de Atribuição de Apoios pelo Município de Lisboa, RAAML, submetemos o Projeto Lxiis+ - Projeto mais Lisboa, mais idade, mais informação e mais saúde (para a população idosa Lisboeta). Na segunda fase e ao abrigo do Despacho nº 90/P/2018, reforçou-se a candidatura com nova documentação (sinopse curricular da equipa da Entre Idades). Na terceira fase, e ainda ao abrigo do despacho supra, reformulou-se parte da candidatura, nomeadamente no que toca às Fontes de Apoio Financeiro, Patrimonial e Logístico e ao Cronograma Financeiro de implementação do Lxiis+.	Entre Idades CML DDS CML	1º momento: Instrução do processo a 31.07.2018. 2º momento: Reforço da documentação a 27.08.2018. 3º momento: Novo reforço de documentação a 9.10.2018.	O intervalo de 80.000€ e 100.000€, ao abrigo do Despacho nº 90/P/2018, foi concretizado no valor de 83948,90€	O resultado da candidatura será comunicado em 2019.	N.A.

Área de Intervenção e/ou Valência	Resposta Social	Atividade	Descrição	Agentes	Calendarização	Metas		Impacto Social
						Esperada	Obtida	
Gestão	N.A.	CML Apoio não financeiro do RAAML – Sede	No âmbito do Regulamento de Atribuição de Apoios pelo Município de Lisboa, fomos contactados pela Direção Municipal de Habitação e Desenvolvimento Local, Departamento de Desenvolvimento Local da Divisão de Planeamento e Desenvolvimento da CML (DDL/DPD), decorrente das diligências (desde 2016) com o Departamento de Urbanismo e o Departamento para os Direitos Sociais da Câmara no sentido de se concretizar a angariação de um equipamento para sede da Instituição e melhor desenvolvimento das Respostas Sociais. O espaço disponível - Loja - Quinta do Lavrado - foi declinado, pois apresentava o constrangimento do pé direito não lograr da observância espelhada nas normas do Regulamento Geral de Higiene e Segurança do Trabalho - Decreto-Lei n.º 243/86 de 20 de agosto, obrigatória ao licenciamento que algumas das nossas respostas sociais carecem, nomeadamente a clínica. A técnica do DDL/DPD referiu que iria manter o processo em aberto e cruzar, ao longo do ano, as especificidades do nosso pedido com o inventário de imóveis disponíveis na CML.	Entre Idades CML DDL/DPD	1º momento: 16.01.2018 Reunião 2º momento: 09.02.2018 – Visita à loja 3º momento: 22.03.2018 - Estudo das características do imóvel e tomada de decisão.	Aquisição de equipamento.	Processo transita para 2019.	N.A.

Área de Intervenção e/ou Valência	Resposta Social	Atividade	Descrição	Agentes	Calendarização	Metas		Impacto Social
						Esperada	Obtida	
Gestão	N.A.	CML DDS – Sede	Na sequência da reunião de 14 de março de 2017 e dos contactos posteriores com o Diretor de Departamento para os Direitos Sociais, encetamos (complementarmente ao requerido indicado na linha anterior) o pedido de sala na Casa dos Direitos Sociais (CDS) em regime de permanência. Fizemo-lo no sentido de colmatar a necessidade premente de um espaço de trabalho no sentido de centralizar e melhor desenvolver o dia-a-dia administrativo e operacional da Entre Idades. O pedido foi deferido e está condicionado à disponibilidade de sala na Casa dos Direitos Sociais.	Entre Idades CML DDS CDS	1º momento: 09.08.2018 Pedido 2º momento: 26.11.2018 – Confirmação por parte do DDS do deferimento.	Aquisição de equipamento.	Processo transita para 2019.	N.A.
Gestão	N.A.	Faça parte desta Estória! e FSC Fundo Social para a Clínica	O Protocolo Faça parte desta Estória e o Fundo Social para a Clínica foram apresentados a algumas entidades multinacionais. Das reuniões, reconhecemos que o foco está na Responsabilidade Corporativa destas, primando o capital humano em diferentes esferas, desde uma maior preocupação da empresa para com seus funcionários, a sua saúde e salários mais justos, ou até mesmo para com a família dos trabalhadores, a comunidade em que está inserida, os consumidores ou causas sociais maiores e mais abrangentes.	Entre Idades Indústrias de base (produtoras de energia elétrica), de bens de consumo, (e.g, automóvel) e ponta (e.g., as farmacêuticas).	Contínuo	Pelo menos um protocolo.	Sem resultado.	N.A.

Área de Intervenção e/ou Valência	Resposta Social	Atividade	Descrição	Agentes	Calendarização	Metas		Impacto Social
						Esperada	Obtida	
Gestão	N.A.	Mecenato - Donativos pontuais de empresas e/ou particulares	A melhor e continuada ação da Entre Idades só é possível com o apoio de mecenas. Em 2018 investimos na sensibilização da comunidade para a contribuição com donativos em dinheiro para a prossecução dos nossos objetivos e para a realização da nossa missão. Esta estratégia foi acoplada à venda do remanescente do Calendário Solidário, tendo-se taduzido em 255 €.	Entre Idades Empresas Particulares	Contínuo	Pelo menos um doador.	51 doadores (adquiriram o Calendário Solidário da Entre Idades)	N.A.
Gestão	N.A.	Mecenato – Donativos em espécie ou serviços	Algumas das Respostas Sociais da Entre Idades, como é o caso dos projetos Um Dia de Sonho e Realização de Sonhos, da Entre Sonhos, só são possíveis de concretizar com o apoio, em géneros e serviços, por parte de um vasto leque de *stakeholders*.	Entre Idades *Stakeholders*	Contínuo	Pelo menos 2 apoiantes.	9 apoiantes	N.A.
Gestão	N.A.	Pedido de Consignação Fiscal de 0,5% do IRS	A Entre Idades necessita de recursos financeiros para poder continuar a concretizar a sua missão. Assim, solicitamos junto da AT, ainda em 2017, a autorização para a Instituição beneficiar da Consignação Fiscal de 0,5% do IRS. O nosso pedido foi deferido a 6 de março de 2018 e a consignação fiscal em relação à coleta do IRS do ano 2018, poderá ser liquidada em 2019.	Entre Idades AT	Sem data	Deferimento.	Deferido	N.A.

Área de Intervenção e/ou Valência	Resposta Social	Atividade	Descrição	Agentes	Calendarização	Metas		Impacto Social
						Esperada	Obtida	
Gestão	N.A.	Mecenato – Parcerias Pro Bono	Para garantir resposta a algumas das áreas da Entre Idades que carecem de apoio diferenciado, é prioridade o estabelecimento de Parcerias Pro Bono. Como pretendiamos ter um site profissional (e respetivo blog), mais apelativo, com mais informação e mais visibilidade, quer para servir melhor os nossos utentes e respetivas famílias, bem como, para facilitar a proximidade no mundo digital aos nossos *stakeholders* estabeleceu-se uma parceria com a Neurónio Criativo. Este parceiro garante a prestação de serviços de Web Design, nomeadamente na conceção e manutenção do nosso site institucional (e respetivo blog).	Entre Idades Neurónio Criativo	1.05.2018	Pelo menos um apoiante.	1 mecenas	N.A.
Gestão	N.A.	Apresentação das Respostas Sociais e projetos da Entre Idades a entidades diversas.	Em 2018 demos continuidade ao trabalho de aproximação às diferentes tipologias de organizações da comunidade. O foco deste posicionamente é o de estudo da viabilidade do estabelecimento de sinergias de modo a aproximar as Respostas Sociais da Entre Idades à população sénior dos diferentes *targets/stakeholders*. Com as entidades com as quais já tínhamos relação, prosseguimos com reuniões de trabalho para preparação de ações conjuntas.	CML, CSF's CSP's, IPSS's AE's Empresas ONGs Fundações Juntas de Freguesia Serviços Sociais Administração Pública Farmácias	Contínua	Pelo menos 10 reuniões no ano.	44 reuniões 60 horas	N.A.

Área de Intervenção e/ou Valência	Resposta Social	Atividade	Descrição	Agentes	Calendarização	Metas		Impacto Social
						Esperada	Obtida	
Gestão	N.A.	Candidaturas a Prémios e/ou Linhas de Financiamento.	Efetuou-se submissão de candidaturas aos seguintes prémios/programas: • Prémio BPISénior • Prémio Fidelidade Comunidade • Prémio Fundação Mapfre • Prémio Maria José Nogueira Pinto • Prémio Especial 15 anos Sic Esperança – Delta • Prémios Gulbenkian • Apoio Lidl • Prémio Manuel António da Mota O objetivo foi o de se conseguir recursos económicos para o crescimento das Valências, Respostas Sociais e Projetos da Entre Idades e, bem assim, beneficiar de reconhecimento no sentido de se sensibilizar mais *stakeholders* para a nossa missão.	8 prémios/ programas 9 Projetos submetidos	Contínuo	Pelo menos, uma candidatura.	Dos 8 prémios/programas, em 7 não fomos selecionados como vencedores e os resultados do 8 (Prémio Fidelidade – Com 2 projetos submetidos) transitou para o ano 2019.	N.A.
Gestão	N.A.	Reuniões de cooperadores (reuniões internas)	Reuniões de trabalho dos cooperadores da Entre Idades, tendo como objetivos: • Planeamento de atividades • Tarefas administrativas • Gestão operacional de atividades • Trabalho conjunto em ações diversas • Discussão e aprovação de planos de atividades e normas	5 cooperadores	Contínua.	Mínimo de 12 horas anuais	35 reuniões 85h	N.A.

Área de Intervenção e/ou Valência	Resposta Social	Atividade	Descrição	Agentes	Calendarização	Metas		Impacto Social
						Esperada	Obtida	
Gestão	N.A.	Reuniões Entre Idades Clínica	Reunião de técnicos da Entre Idades Clínica de: • Conceptualização de casos • Definição de PIC´s dos utentes • Discussões de casos clínicos • Tomada de decisão clínica	DT Técnicos	Contínua	N.A.	6 Reuniões 11h:30m	N.A.
Gestão	N.A.	Reuniões Entre Sonhos	Reuniões de planeamento de Realização de Sonhos e de Um Dia de Sonho, nomeadamente com os seguintes propósitos: • Elaboração de planos de ação • Tomada de decisões em relação às atividades a decorrer • Trabalho conjunto em ações a decorrer	Gestores/as de projeto Voluntários/as Técnicos	Contínua.	N.A.	10 Reuniões 22h	N.A.
Gestão	N.A.	Campanha de angariação de Voluntários	As Respostas Sociais da Entre Idades assentam num contributo de colaboração voluntária, seja num registo pontual ou continuo, para o bem comum e sustentabilidade das iniciativas de participação ativa na sociedade. Nesta linha, para se poder fazer face ao progressivo aumento de solicitações das nossas pessoas idosas, encetamos uma campanha de angariação de Voluntários.	Entre Idades	De 8.08.2018 a 31.12.2018	5 voluntários	5 Voluntários	N.A.

Área de Intervenção e/ou Valência	Resposta Social	Atividade	Descrição	Agentes	Calendarização	Metas		Impacto Social
						Esperada	Obtida	
Gestão	N.A.	Formação aos voluntários	Formação comportamental e sobre a cultura organizacional da Entre Idades; reuniões de apresentação e de preparação do trabalho a ser desenvolvido pelos voluntários.	Gestores/as de projeto. Voluntários/as.	Contínua.	N.A.	7 Reuniões 8h	N.A.
Gestão	N.A.	Reuniões CLAS- LX (Conselho Local de Ação Social de Lisboa)	No trabalho em rede desenvolvido neste âmbito foram realizadas reuniões: • De coordenadores (Entre Idades e Santa Casa da Misericórdia de Lisboa – até 16.10.2018) – para definir estratégias da coordenação conjunta; • Com o Núcleo Executivo e Comissão de Acompanhamento do Plano de Desenvolvimento Social 2017-2020; • Plenários do CLAS- LX; • De grupo alargado – para debate de ideias e definição dos planos globais; • De Sub-grupos (por cada atividade) criados para a implementação das atividades do Plano de Atividades de 2018; • De comissão executiva do grupo de trabalho de Pessoas Idosas – para definir/discutir estratégias entre a coordenação e esta comissão.	Rede Social de Lisboa Entre Idades SCML Entidades diversas	Contínua	N.A.	49 Reuniões 118h	N.A.

Área de Intervenção e/ou Valência	Resposta Social	Atividade	Descrição	Agentes	Calendarização	Metas		Impacto Social
						Esperada	Obtida	
Gestão	N.A.	Organização e participação na II Feira do Cuidador	No âmbito da participação no Grupo de Trabalho Pessoas Idosas do CLAS-LX a Entre Idades envolveu-se, para além da co-coordenação, na organização da II Feira do Cuidador. Esta iniciativa foi organizada no âmbito da Rede Social de Lisboa, por 10 instituições do Grupo de Trabalho Intervenção em Públicos-Alvo – Pessoas Idosas (GTPI) do CLAS-Lx e chegou a 186 particpantes (embora tenha existido 290 inscrições). A Entre Idades, para além da co-organização do evento disponibilizou uma mesa para esclarecimento aos cuidadores das suas respostas sociais e dinamizou duas atividades: "Relaxamento e Bem-Estar para Cuidadores" e "Workshop Juntos nas Actividades de Todos os Dias. Como posso estimular a pessoa idosa em casa?" que contou com a presença de 36 participantes.	Equipa da Rede Social de Lisboa Instituições parceiras de Lisboa Equipa da Entre Idades Voluntários	Período de Preparação: De 24.04.2018 a 7.11.2018 Evento: 8 e 9.11.2018	Realização do Evento.	Evento Realizado.	Grau de satisfação: 4.83/5.
Gestão	N.A.	Hack For Good da Gulbenkian	O Hack For Good da Gulbenkian destinava-se a programadores, gestores, etc., que desejassem e tivessem a capacidade de desenvolver soluções tecnológicas para resolver diferentes desafios da sociedade nos nossos dias. A Entre Idades estava consciente das especificidades desta maratona e, mesmo assim, arriscou e participou numa ótica de *Networking*.	Entre Idades	5 e 6.05.2018 Palácio dos Correios, Porto	N.A.	Participação.	N.A.

Área de Intervenção e/ou Valência	Resposta Social	Atividade	Descrição	Agentes	Calendarização	Metas		Impacto Social
						Esperada	Obtida	
Gestão	N.A.	Novas relações contratuais	Dado aumento de solicitações clínicas e sociais, mas também para melhor se fazer face aos compromissos inter-institucionais e, bem assim, numa ótica de crescimento da Entre Idades, em 2018, a direção técnica passou a ser remunerada, a partir de novembro. Esta opção, veio revelar-se uma importante estratégia e um ótimo recurso, pela célere dinâmica de resposta que impregnou às exigências diárias da instituição. Sentimos igualmente necessidade de contar com o apoio, sob o regime de prestador de serviços, de mais uma fisioterapeuta.	Entre Idades Direto Técnico Fisioterapeuta	2º semestre	N.A.	1 cooperador remunerado 1 prestador de serviços	N.A.
Gestão	N.A.	Sonae MC	No sentido de uma maior divulgação das nossas respostas sociais junto de quem delas poderá beneficiar, solicitamos à Direção de Relações Públicas, Activação de Marca e Responsabilidade Social da Sonae MC, apoio para uma ação de marketing passivo em 5 lojas dos hipermercados Modelo Continente.	Entre Idades Sonae MC	25 a 27 de maio de 2018	N.A.	Divulgação das Respostas Sociais da Entre Idades	N.A.

Área de Intervenção e/ou Valência	Resposta Social	Atividade	Descrição	Agentes	Calendarização	Metas		Impacto Social
						Esperada	Obtida	
Gestão	N.A.	Noite da Medicina 2018	A Noite da Medicina é um espetáculo académico, organizado anualmente pelos alunos de 6º ano da Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa. A Comissão Organizadora da Noite da Medicina (CONM) de 2018, com o desejo de associar o seu evento a uma Instituição de revelo para a sociedade, com créditos firmados naquele que é o seu âmbito de ação, e após ter sido auscultado o ano de curso responsável pela organização deste evento, convidaram a Entre Idades para que esta fosse a Instituição associada este ano à Noite da Medicina. Muito honrados e sensibilizados com o gesto, aceitamos o convite e participamos em atividades várias, desde o Entre Idades Informa, na rubrica convida (onde se abordaram temas diversos: "Doença de Parkinson", "Alzheimer - Compreender a doença para viver melhor", "Saúde Mental: Depressão e Isolamento na pessoa idosa" e "À conversa sobre o AVC - Dos sinais e sintomas à prevenção."); a participação no Churrasco Solidário do Caloiro a 19 de setembro; Espetáculo da Noite de Medicina a 07.11.2019; e um rastreio de saúde na Junta de Freguesia de Carnide a 14 de novembro. Transita para 2019 a realização conjunta do sonho de um utente.	Entre Idades CONM FML	Iniciou a 10.05.2018 e continua em 2019.	N.A.	Participação em diversas atividades.	N.A.

Área de Intervenção e/ou Valência	Resposta Social	Atividade	Descrição	Agentes	Calendarização	Metas		Impacto Social
						Esperada	Obtida	
Gestão	Todas	CRM Utentes CRM Parceiros RGA (Registo Global der Atividades)	Com o crescimento da Entre Idades, fomos confrontados com a necessidade de desenvolver ferramentas de gestão que seguissem a lógica do CRM - Customer Relationship Management. Isto é, que permitissem a ação da Instituição num referencial operacional, analítico, colaborativo e estratégico. Interessava que o sistema criado permitisse, a qualquer momento e em tempo real, obter informações dos diversos atores que fazem parte do dia-a-dia da Entre Idades (e.g., dados sociodemográficos, clínicos, contactos, etc., de utentes e de todos os *stakeholders*), e que possibilitasse também a realização das mais diversificadas interações/estimativas (e.g., para se poder dar a melhor resposta).	Entre idades	Contínuo	Desenhar e implementar as três ferramentas: CRM Utentes CRM Parceiros RGA	Ferramentas projetadas e implementa-das com sucesso.	N.A.
Gestão	Todas	Testar Normas	As Normas em vigor na Entre Idades aprovadas em 2017, foram ao longo deste ano aferidas em termos de qualidade e adaptabilidade, e re-validadas.	Entre Idades	Contínuo	Testar todas as Normas em vigor na Instituição.	Normas re-validadas	N.A.

Área de Intervenção e/ou Valência	Resposta Social	Atividade	Descrição	Agentes	Calendarização	Metas		Impacto Social
						Esperada	Obtida	
Gestão	Todas	Testar o Modelo de Impacto Social	O Modelo de Impacto Social em vigor na Entre Idades foi, ao longo de 2018, aferido em termos de qualidade e adaptabilidade, e re-validadas.	Entre Idades	Contínuo	Testar o Modelo em vigor na Instituição.	Modelo re-validado.	N.A.
Gestão	Redes Sociais	Dinamizar as Redes Sociais	Durante o ano de 2018 tivemos a preocupação de estar atentos e presentes para os seguidores do nosso trabalho nas redes sociais, pelo que investimos na assiduidade consistente da Entre Idades (respeitando as boas práticas do Facebook, G+, Twitter e Instagram) nas plataformas digitais. Incidimos o registo com a publicação de conteúdos relativos às atividades desenvolvidas pela Instituição e simultaneamente de temáticas (notíciais, conselhos, comemorações de dias festivos, campanhas, etc.) pertinentes à população idosa. Ao longo do ano foram feitas várias publicações com diversos conteúdos, fotos, vídeos, partilhas, ligações (sites institucionais e do nosso blog).	Entre Idades Voluntário	Contínuo	1 publicação por semana. Média de 5 gostos em cada publicação. Mais 20 novos seguidores no ano.	2 publicações por semana - 190 publicações no ano. Ultrapassou-se a média de 5 gostos em cada publicação. Mais 345 novos seguidores no ano.	Número de publicações anual.

Área de Intervenção e/ou Valência	Resposta Social	Atividade	Descrição	Agentes	Calendarização	Metas		Impacto Social
						Esperada	Obtida	
Gestão	Redes Sociais	Comunicação e Marketing	Comunicar de forma transparente, empática, inclusiva e agradável é essencial na era dos *millenials* e de forma abrangente para um leque cada vez maior e diversificado de *targets*. Nesta linha, a Entre Idades investiu fortemente na sua comunicação *online* (redes sociais, e-mails, *press releases*, etc.), respeitando as boas práticas da comunicação digital e em linha com a Lei da Proteção de Dados, mas também, em documentos de apoio como brochuras. Desenhou-se: novas imagens (a serem lançadas em 2019) para ilustrar as valências e Respostas Sociais da Entre Idades; 3 novas brochuras informativas (Faça parte desta Estória, FSC e Mecenato); e uma campanha de angariação de voluntários em forma de storytelling.	Entre Idades	Contínua.	N.A.	4 Press Releases (RS da D. Albertina, UDS Dança para todos, UDS LP e UDS TE) 3 novas brochuras	N.A.
Gestão	Todas	RGPD	A nossa consciência da necessidade de assegurar a conformidade com o RGPD foi motivada sobretudo para conferir maior proteção dos dados e garantir que cada um dos nossos utentes (e outros, voluntários, colaboradores, etc.) tenha um efetivo controlo sobre a informação que lhe diz respeito.	Entre Idades	Até 25.05.2018.	N.A.	RGPD da Entre Idades	N.A.