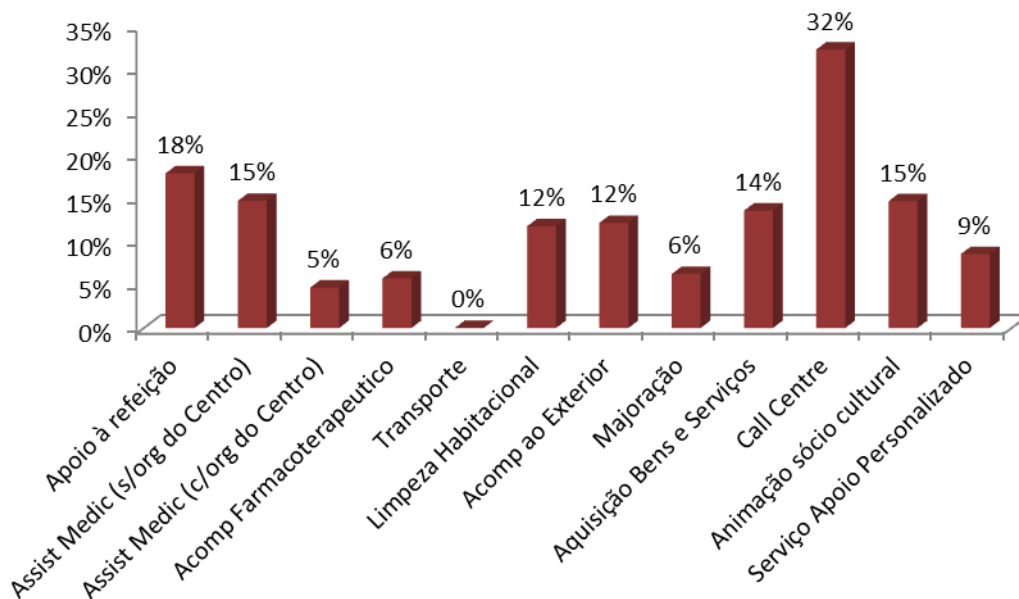


Fonte: Registos mensais

Para além dos serviços básicos de refeição, os utentes podem usufruir de serviços de alimentação extra, conforme indicado no gráfico, sendo que, o serviço de Sopa é o que apresenta uma maior percentagem (40%), seguindo-se o Lanche e Jantar , com 20% e 15% respectivamente.

Gráfico n.º 10 | Média Mensal/ Outros Serviços Extra – Utentes Apoio Domiciliário



Fonte: Registos mensais

Os utentes tiveram à sua disposição outros serviços extra, tais como, o Apoio à Refeição, Assistência Medicamentosa (Com e Sem a Organização do Centro), Acompanhamento Farmacoterapêutico, Transporte, Limpeza Habitacional, Acompanhamento ao Exterior, Majoração, Aquisição de Bens e Serviços, Call Centre, Animação Sociocultural e o Serviço de Apoio Personalizado.

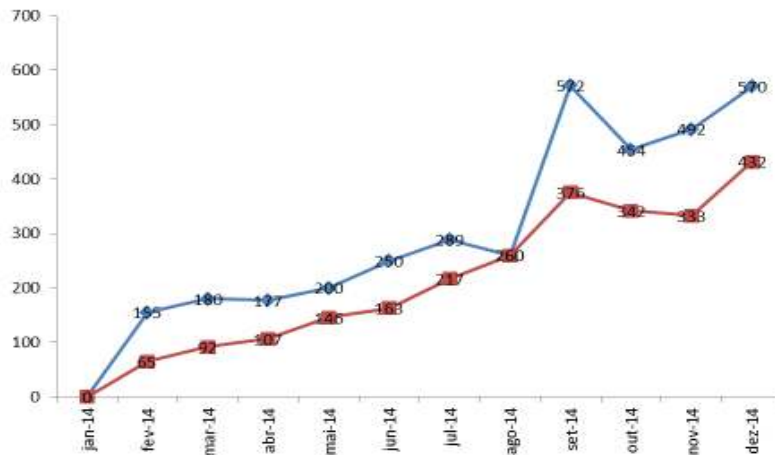
No gráfico apresentado, constata-se que em 2014, os serviços de Call Centre e Apoio à Refeição foram os mais solicitados, tal como se verificou no ano anterior.

CALL CENTRE

O serviço de Call Centre, existe desde 2012. Tem sido assegurado, por uma equipa de estagiários, no âmbito do projecto “Linha Solidária”, em parceria com o IEFP (Instituto de Emprego e Formação Profissional), no contexto do Programa “Vida Emprego”. A partir do ano de 2014, três desses estagiários passaram a ser colaboradores do Centro.

É objectivo deste serviço, ir ao encontro da Pessoa, quer ela esteja inscrita como Utente ou não. A “Linha Solidária” é disponibilizada os sete dias da semana, das 7h às 00h. Tem funções diferenciadas, tais como o despertar, a lembrança da medicação, pedido de compras, assinalar situações de emergência, e sobretudo manter contacto permanente/ pontual de acompanhamento, a fim de quebrar sentimentos de isolamento/ solidão.

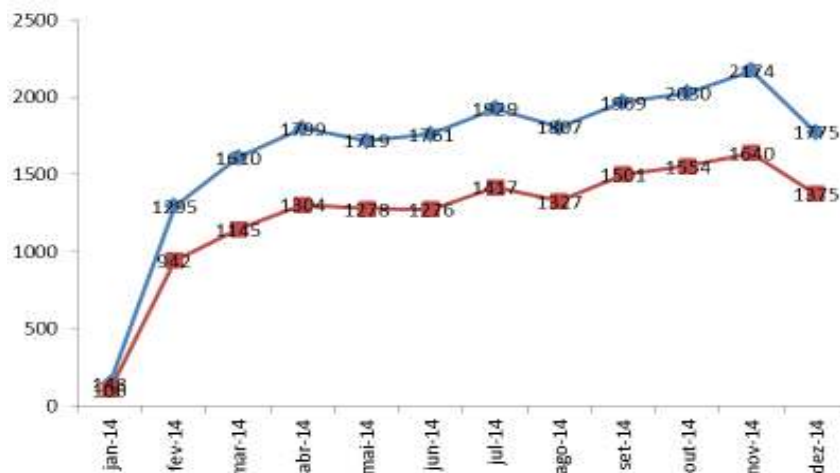
Gráfico n.º 11 | Média Anual/ Call Centre – Linha Solidária Manhã Efectuadas



Fonte: Registos mensais

Conforme se pode verificar através do gráfico, tem existido um acréscimo de chamadas ao longo do ano de 2014, no período da Manhã (entre as 7h00 e as 12h00), com uma média mensal de 300 chamadas efectuadas (linha azul), das quais existe uma média de 211 chamadas mensais efectuadas atendidas (linha vermelha).

Gráfico n.º 12 | Média Anual/ Call Centre – Linha Solidária Noite Efectuadas

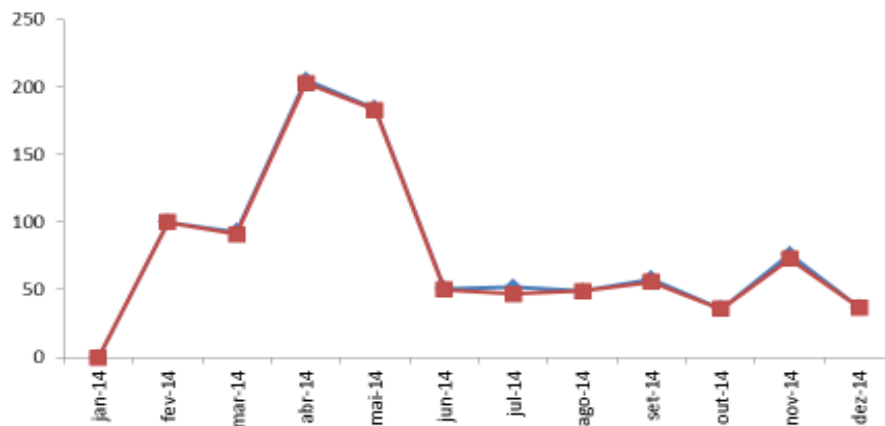


Fonte: Registos mensais

No período da Tarde/ Noite, a maioria das chamadas da Linha Solidária, são efectuadas entre as 17h00 e as 23h30, com uma média mensal de 1668 chamadas efectuadas (linha azul), das quais são atendidas uma média de 1239 chamadas (linha vermelha). É possível observar, um aumento considerável das chamadas ao longo do ano de 2014.

O aumento das chamadas efectuadas, no período da manhã/ noite, deve-se sobretudo ao acompanhamento telefónico, a uma maior número de utentes para conversar, acompanhar/sinalizar situações de emergência, relembrar o funcionamento do Centro de Dia.

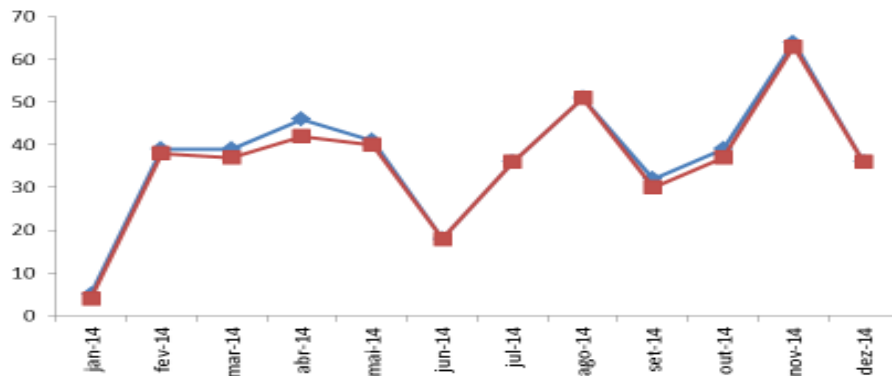
Gráfico n.º 13 | Média Anual/ Call Centre – Linha Solidária Manhã Recebidas



Fonte: Registos mensais

Os dados apresentados relativamente à Linha Solidária, das chamadas recebidas no período da manhã, têm decrescido ao longo do ano em referência, explicável, pela diminuição dos contactos estabelecidos por determinados utentes para a Instituição, que passaram e estar enquadrados no Plano de Contactos das Chamadas a Efectuar, em diferentes horas do dia. Existiram uma média mensal de 78 Chamadas Recebidas.

Gráfico n.º 14 | Média Anual/ Call Centre – Linha Solidária Noite Recebidas



Fonte: Registos mensais

No período Tarde/ Noite a média mensal de Chamadas de Linha Solidária Recebidas, foi de 37, quase todas na maioria ligadas a chamadas que os operadores não conseguiram estabelecer, e que o utente devolve mais tarde.

Ao longo do ano em referência, o serviço de Linha Solidária, conseguiu assinalar algumas situações de emergência no domicílio, por não atendimento da chamada por parte do utente à hora habitual. Após referenciada a situação à cuidadora do apoio domiciliário, a mesma desloca-se ao domicílio do utente, a confirmar a sua situação, e em caso de emergência é contactado o INEM.

Estes dados não foram possíveis de obter, por falta de tratamento dos mesmos.

REFEIÇÃO / CATERING

Na resposta de SAD, conforme vem acontecendo, serviço prestado foi ao nível refeição de almoço, lanche e jantar, durante a semana e/ou aos fins-de-semana, conforme necessidade e/ou solicitação dos mesmos, com as referidas refeições confeccionadas na Instituição e distribuídas no domicílio aos utentes.

Tal como acontece na resposta de CD, em SAD os utentes têm à disposição duas modalidades de *catering*, nomeadamente as refeições normais e as refeições de dieta (hipertensas; diabéticas; pastosas), sendo, muitas vezes, necessários ajustes (retirar ou adicionar determinados alimentos) para que as necessidades dos utentes sejam efectivamente supridas.

HIGIENE E CUIDADOS PESSOAIS

Em SAD, as higiene pessoais foram contabilizadas de acordo com o período do dia e da semana (de segunda a sexta-feira e sábado/domingo, nos períodos da manhã, tarde e noite), que se apresentam nas tabelas de forma a melhor visualizar os dados.

De referir que nos dados apresentados, estão incluídos os serviços de Apoio Personalizado, apresentados em Tabelas separadas, em que os cuidadores se mantêm em casa do utente durante várias horas, no período diurno e/ou nocturno, conforme contratualizado com este e/ou pessoa de referência.

É de realçar que, no ano em 2014, o método de contagem dos dados foi diferente dos anos anteriores, implicando algumas alterações nos dados obtidos.

Tabela n.º 25 | Média Mensal de Higiene Pessoais em SAD

	Semana			Fim-de-semana		
	Manhã	Tarde	Noite	Manhã	Tarde	Noite
2014	985	289	394	348	74	190

Fonte: Registos mensais

Como se pode verificar, existe uma maior incidência na prestação do serviço de Higiene Pessoal, durante a semana, sendo que os períodos mais solicitados se referem à Manhã e Noite, em ambas as modalidades (Semana e Fim de Semana).

Tabela n.º 26 | Média Diária de Serviços de Apoio Domiciliário Personalizado

2013	2014	Evolução 13/14	Variação %
11	8	-3	-27%

Fonte: Registos mensais

De acordo com a tabela, pela média apresentada, verifica-se uma diminuição dos valores do Serviço Personalizado, em 2014. Este é um serviço que continua a ser solicitado, nomeadamente pelas famílias da Pessoa Idosa que, por variados motivos, não têm disponibilidade para estar com os seus familiares e pretendem mantê-los nos seus domicílios, evitando o isolamento, bem como, a integração em lares, não havendo, assim, deslocação do utente para um espaço que lhe é estranho.

HIGIENE E CUIDADOS PESSOAIS – PROCESSO DE AVALIAÇÃO DOS CUIDADOS

No seguimento da implementação da filosofia de cuidados em Humanidade, iniciou-se o processo de avaliação da prestação de cuidados.

As avaliações são realizadas pela equipa técnica às cuidadoras, em momentos de prestação de cuidados, sendo feita tendo como base os procedimentos associados à mesma acção, na metodologia de cuidados em Humanidade.

A prestação de cuidados é assim baseada nos seguintes procedimentos:

1. Bater à porta (ou nos pés da cama) ficar atento e esperar a resposta;
2. Aproximar-se e colocar-se à distância de contacto com uma postura ligeiramente inclinada para a pessoa a cuidar;
3. Olhar de frente nos olhos da pessoa a cuidar, persistentemente, com uma expressão facial sorridente;
4. Chamar a pessoa a cuidar pelo seu nome, saudando-a, com tom de voz calmo e firme;
5. Anunciar-se à pessoa a cuidar: Eu sou o(a) cuidadora...
6. Dizer à pessoa a cuidar, que está ali para cuidar dela e a ajudar (ex: S^a Maria, eu estou aqui para cuidar de si, para a ajudar).

7. Iniciar o toque pela polpa dos dedos com deslize suave e curto, em zona neutra do corpo (mão, braço, ombro), assentando de imediato a palma da mão continuando o deslize suave e curto - Polpar/deslizar/palmar. Se tiver de suspender o toque, levanta a palma da mão em deslize suave e curto e retira de imediato pela polpa dos dedos em deslize suave e curto - Palmar/deslizar/polpar. (O toque palmar, com deslize suave, tem de ser utilizado continuamente até ao fim do cuidado);
8. Esperar por um sinal da pessoa a cuidar, que acuse a aceitação da relação. (ex: olhar, falar, ...);
9. Não utilizar a mão em garra, nem a preensão, nem em Pinça;
10. Evitar começar o procedimento pelo rosto (especialmente no banho);
11. Anunciar cada gesto que vai executar. (ex: S^a Maria vamos lavar a sua mão direita)
12. Pedir à pessoa a cuidar, que inicie os movimentos, dando reforços positivos. (ex: S^a Maria levante o seu braço direito,...muito bem!);
13. Executar os gestos com movimentos muito suaves dando continuidade ao polpar-deslizar-polpar;
14. Descrever pormenorizadamente os gestos que executa utilizando palavras que estimulem sensações. (ex: S^a Maria estou a ensaboar a sua mão direita, o sabonete é macio e o cheiro é agradável, ... agora estou a enxaguar..., a secar os seus dedos da mão direita...);
15. Observar sinais de aceitação e adesão da pessoa ao cuidado anunciado e descrito. (ex: tónus muscular menos tenso , diminuição de agitação, não contrária, colabora);
16. Evitar o uso de palavras que possam estimular sentimentos conflituosos na pessoa doente (quer no conteúdo quer na forma);
17. Retomar com frequência o nome da pessoa a cuidar (quem não tem nome não existe). (quantas vezes durante o cuidado = Fazer um traço cada vez /;
18. Olhar com frequência de frente nos olhos da pessoa doente, próximo e persistentemente, sorrindo-lhe;
19. Responder-lhe continuamente em voz alta a si próprio(a) quando a pessoa doente não tem capacidade de resposta verbal (Auto feedback).
20. Procurar ajudar a pessoa a tomar uma postura de verticalidade. (ex: erguer o tronco, o segmento torácico da cama, sentar no cadeirão);
21. Dar atenção à apresentação física (ex: vestuário..., limpo, adequado à temperatura ambiente, de acordo com as suas preferências, penteado...barba, maquilhagem) da pessoa a cuidar, de acordo com as suas preferências;
22. Utilizar as capacidades restantes da pessoa a cuidar, estimulando-lhe gestos e dando-lhe reforços positivos. (ex: Senhor(a) Abel/Rosa está a conseguir lavar as suas mãos, é de louvar o seu esforço, obrigado pela sua colaboração).

23. Estar atento às respostas de satisfação da pessoa com os cuidados recebidos (Ex: sem rigidez muscular, sem agitação, fâcies sereno, fâcies sorridente, lágrima de emoção)

24. Falar à pessoa a cuidar, da experiência agradável que foi prestar-lhe aquele cuidado;

25. Reforça positivamente os esforços da pessoa, por mínimos que tenham sido;

26. Dizer à pessoa a cuidar, que tem todo o interesse em ajudá-la nos cuidados;

27. Agradecer à pessoa, aquele momento de relação no cuidado e despedir-se.

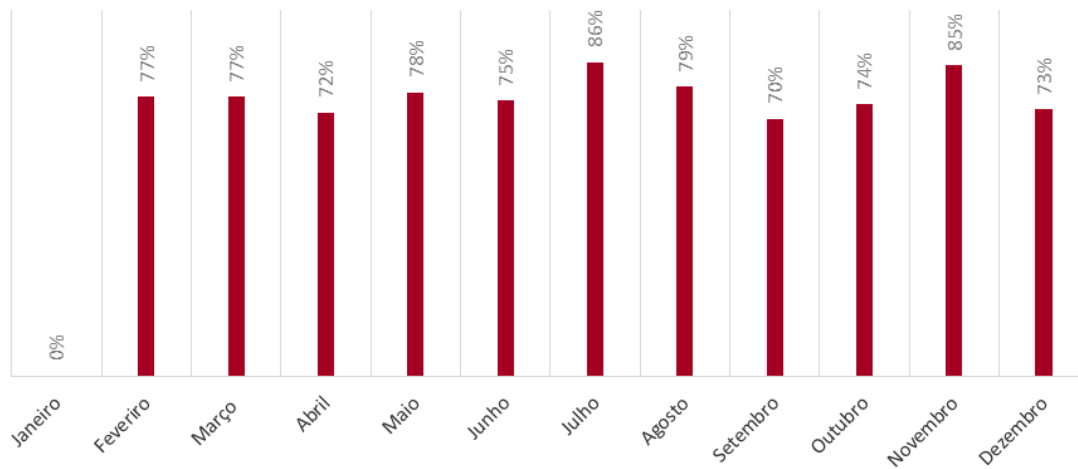
Na avaliação realizada são atribuída pontuação entre 0, 0,5 e 1, sendo que:

Pontuação 0 - é atribuída quando a cuidadora não realiza o procedimento ou não o respeita;

Pontuação de 0,5 - quando o procedimento é realizado parcialmente, há uma tentativa para realizar ou ainda devido ao carácter do procedimento por ter mais de uma tarefa apenas uma é realizada;

Pontuação de 1 - quando o procedimento é realizado correctamente.

Gráfico n.º 15 | Média Mensal do Processo de Avaliação dos Cuidados



Fonte: Registos mensais

A avaliação aos cuidados, iniciou-se em Fevereiro de 2014, sendo que podemos observar que em média a qualidade de prestação de cuidados em Humanidade, ronda os 70/80%. Verifica-se que a maior dificuldade é na área do pré-preliminares, nos preliminares, na consolidação emocional e pro-acção.

LIMPEZA HABITACIONAL

No ano em referência, o serviço de Limpeza Habitacional foi efectuado, inicialmente, por uma colaboradora, em regime de prestação de serviços. Posteriormente, no segundo trimestre, face ao avolumar de solicitações deste, o mesmo passou a ser efectuado por três colaboradoras.

O Serviço de Limpeza Habitacional é prestado aos utentes das várias respostas sociais, que o solicitarem e consiste na limpeza integral do domicílio do utente, passando também pelo tratamento da roupa (lavagem e engomadoria), conforme contratualizado com o utente.

Fonte: Registos mensais

Tabela n.º 27 | Média Mensal de Serviço de Limpeza Habitacional – Utentes SAD

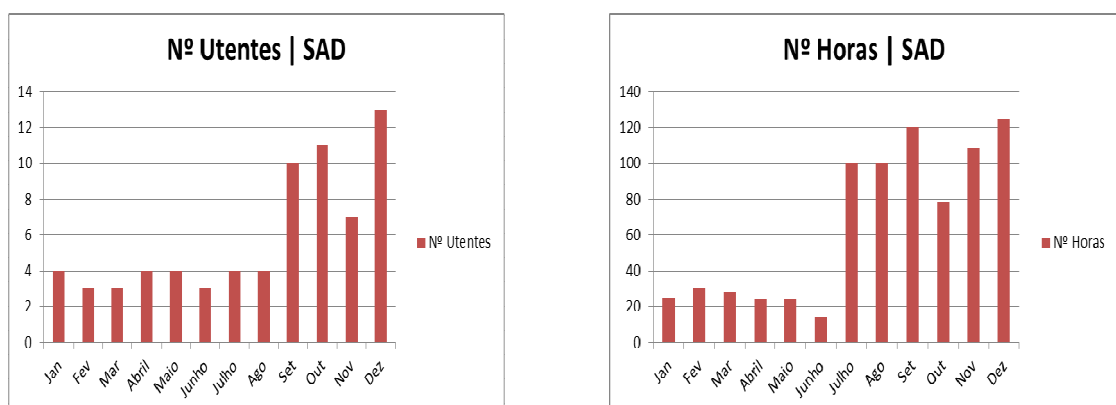
	2013	2014	Evolução 13/14	Variação %
Média de Utentes	6	11	5	83%

Fonte: Registos mensais

Fazendo uma comparação, entre 2013 e 2014, em SAD aumentou a média de utentes com este serviço. Na sequência de um aumento de pedidos de limpeza habitacional, a Instituição aumentou o número de colaboradoras para efectuar este serviço, o qual tem contribuído para uma maior qualidade de vida dos utentes que dele usufruem.

Neste sentido, considera-se pertinente introduzir informação anual sobre este serviço, pela variação que apresentou ao longo do ano.

Gráfico n.º 16 | Média Mensal de Serviço de Limpeza Habitacional – SAD



Fonte: Registos mensais

Conforme se pode verificar no gráfico acima apresentado, o serviço de Limpeza Habitacional teve uma grande variação ao longo do ano, tanto a nível de número de utentes que solicitaram este serviço, como ao nível de número de horas, sendo que, o mês de Dezembro de 2014, foi o que apresentou valores mais elevados.

Os pedidos deste serviço têm aumentado bastante, situação que poderá implicar integração de mais colaboradoras.

TRATAMENTO DE ROUPA

Conforme foi referido anteriormente, este serviço é prestado a todos os utentes da Instituição, que assim necessitem e solicitem, e é efectuado nas instalações da Lavandaria do Centro.

Este serviço, em SAD é efectuado, após recolha semanal da roupa no domicílio do utente, com entrega da mesma na semana seguinte.

Desta forma, este serviço foi prestado a 18% dos utentes, tendo sido efectuada uma média mensal de 18 recolhas, tratamentos e entregas da roupa, na resposta social de SAD.

É de realçar que para além deste Tratamento de Roupa efectuado na Instituição, este é também realizado no domicílio do utente. Assim, em 2014, foi efectuada uma média mensal de 39 tratamentos de roupa.

PESSOAS EM SITUAÇÃO DE SEM ABRIGO

ÁREA PSICOSSOCIAL

O Núcleo de Apoio Local de Arroios abriu no dia 30 de Setembro de 2013, embora tenha começado anteriormente o seu trabalho. Desde o seu início, que nas instalações do NAL funciona também o Centro Comunitário Madre Teresa (resposta às famílias carenciadas da freguesia). Contudo, para a presente avaliação apenas serão analisados os dados relativos ao NAL.

Durante o ano de 2014 foram realizados 145 atendimentos iniciais e 394 de acompanhamento. Um dos critérios de admissão para qualquer resposta do Centro é a realização de um primeiro atendimento (inicial). É de salientar, que houve utentes a frequentar esporadicamente o jantar mas que não compareceram aos atendimentos agendados. Os atendimentos iniciais têm como objectivo fazer um pré-diagnóstico da situação e compreender em qual das respostas sociais do Centro se poderá enquadrar, ou seja, alguns pedidos efectuados para a resposta social de NAL não preenchem os critérios de admissão podendo usufruir de outras respostas sociais, como a cantina social por exemplo, uma vez que se encontram num alojamento (quarto ou casa).

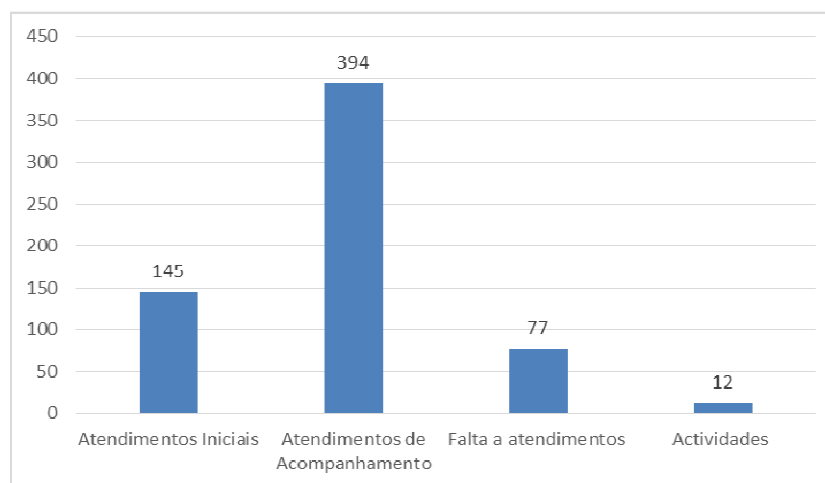


GRÁFICO 1 – ATENDIMENTOS E ACTIVIDADES NO NAL

Em média foram realizados 33 atendimentos de acompanhamento por mês. Nos atendimentos de acompanhamento pretende-se delinear com a pessoa um projecto de vida, respeitando as suas decisões e ritmos. Para além destes atendimentos, é de salientar que existem inúmeros contactos informais realizados com regularidade na medida em que a permanência dos técnicos no horário diurno e nocturno possibilita esse tipo de contacto e acompanhamento próximo. Estes contactos ajudam a estabelecer uma maior relação com os utentes e a criar uma maior empatia. Como se pode verificar pelo gráfico 1, foram agendados, pelos utentes ou pelos técnicos, atendimentos aos quais os utentes não compareceram. Alguns deles tiveram o cuidado de informar da ausência e remarcar o atendimento. Ao longo do ano, foram

realizadas 12 actividades/dinâmicas com os utentes que tinham como objectivo fazer com que reflectissem sobre eles próprios, os motivasse para uma mudança através da passagem de pequenos filmes e documentários, bem como sessões de esclarecimento. Assim as sessões de esclarecimento tiveram como tema doenças contagiosas através da Associação Move-te Mais e o Centro de Acolhimento de Xabregas com a colaboração de uma técnica do Exército de Salvação. Foi efectuado pedido de colaboração a todos os Centros de Acolhimentos da Cidade de Lisboa, contudo não obtivemos resposta. Foi realizado também um Rastreio da glicémia, colesterol, índice de massa corporal e tensão arterial através dos Médicos do Mundo. Em todas as actividades desenvolvidas os utentes participaram activamente. Durante o acompanhamento dos utentes são realizados encaminhamentos para outras instituições, de acordo com cada situação e face ao desejado pelo utente, acompanhamentos aos serviços, bem como visitas domiciliárias aos locais de pernoita ou locais de permanência durante o dia (**Erro! A origem da referência não foi encontrada.**).

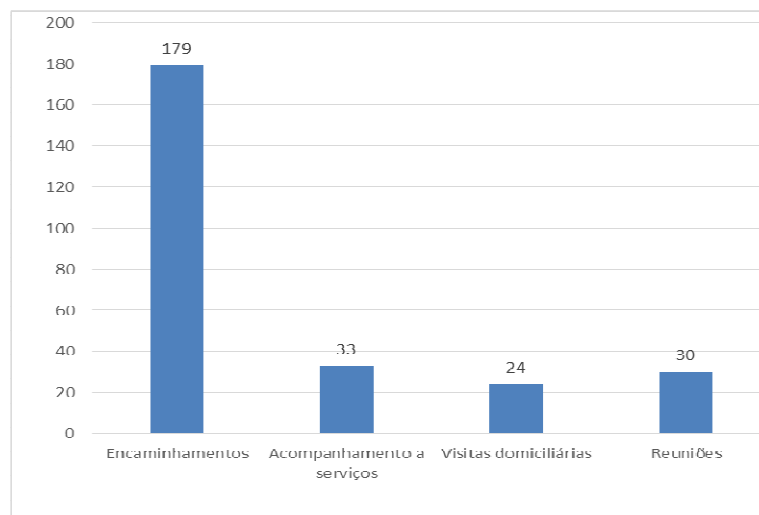


GRÁFICO 2 - ACOMPANHAMENTO A UTENTES

No que respeita aos encaminhamentos, verifica-se que foram realizados 179 encaminhamentos. Estes realizaram-se para diversas respostas sociais (alojamento, saúde, atendimento, cidadania) existentes na comunidade, atendendo às necessidades individuais de cada pessoa. A maioria dos encaminhamentos foram para o atendimento social da Santa Casa da Misericórdia, sejam pessoas com processo ou sem processo na SCML e para Centros de Acolhimento. Embora haja centros de acolhimento na Cidade de Lisboa uma grande parte dos utentes rejeita ir para os mesmos, preferindo continuar na rua. É frequente que a pessoa permaneça uns dias no Centro de Acolhimento, mas depois regresse à rua alegando a falta de condições dos mesmos (muitas pessoas no mesmo espaço, com dependências, roubos, etc.). Habitualmente, são realizadas informações sociais para o encaminhamento, quando solicitado pela instituição, ou são efectuados contactos telefónicos ou electronicamente para efectivar o encaminhamento do mesmo. Por outro lado, são realizados encaminhamentos para questões de identificação para pessoas

que não têm documentação ou para renovação ou ainda para requerimento de prestações sociais, como rendimento social de inserção, pensão por invalidez, pensão por velhice.

Este processo tem consistido também no acompanhamento físico a serviços sociais e de saúde, sendo que estas deslocações ocorreram sempre que se justifica e sempre que solicitado pelo próprio. Este acompanhamento a serviços permite reforçar as relações que se estabelecem com os utentes e progredir no seu processo de intervenção. De acordo com a situação, os técnicos serviram de intermediários e facilitadores entre os utentes e os técnicos de outras instituições. Quando não se justificava o acompanhamento ao serviço, eram efectuados contactos telefónicos ou via email com as técnicas de acompanhamento de forma a articular a situação do utente. Este tipo de acompanhamento é realizado ao atendimento social da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, centros de saúde, hospitais, centros de tratamento, centros de acolhimento, centro nacional de apoio ao imigrante e loja do cidadão. Quando a pessoa pretende sair da rua e ambiciona ir para um quarto ou casa, o gestor de caso apoia-a nessa procura e acompanha-a na visita à habitação. Nestas situações, o gestor de caso diligencia os apoios necessários em termos de alimentação para que possa iniciar as suas refeições no domicílio. Todas as diligências efectuadas são alvo de registo no processo do utente.

Sempre que necessário, a equipa técnica realiza visitas domiciliárias aos locais de pernoita ou de permanência diária, por forma a responder a sinalizações de habitantes, comerciantes ou dos pares. Desta forma, foram realizadas três sinalizações. Para além das sinalizações, são realizadas visitas domiciliárias, por exemplo quando a pessoa está doente, quando não comparece ou quando é necessário dar alguma informação.

É de extrema importância a realização de reuniões com os parceiros e com a equipa técnica. As reuniões com os parceiros permitem avaliar o trabalho que se desenvolve e delinear novas intervenções. As reuniões de equipa permitem a discussão de casos, tentando em equipa contornar os obstáculos que possam surgir e definir novas intervenções.

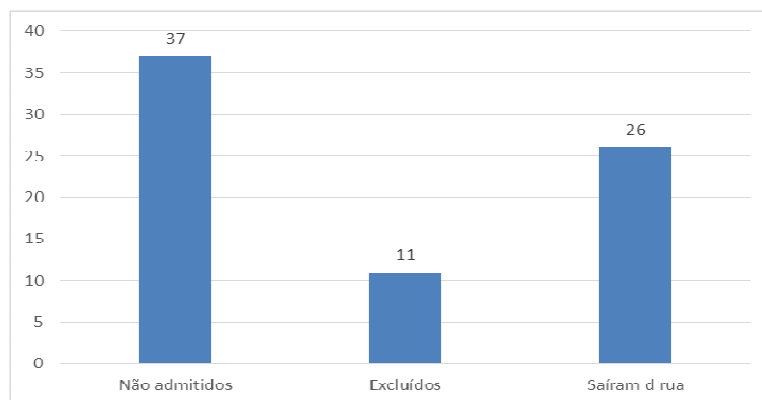


GRÁFICO 3 - PESSOAS NÃO ADMITIDAS, EXCLUÍDAS E QUE SAÍRAM DA RUA

De acordo com as normas de funcionamento, as pessoas que estejam a usufruir de outro tipo de resposta alimentar (como o refeitório dos anjos, a casinha) não são admitidas no NAL. Por outro lado, houve

atendimentos de pessoas que vieram solicitar como resposta o NAL mas que não cumpriam critérios, nomeadamente não estar em condição de sem-abrigo. Estes atendimentos foram contabilizados como atendimentos iniciais do NAL, uma vez que o pedido inicial era para NAL embora não estejam enquadrados nesta resposta. Assim sendo, não foram admitidas 37 pessoas na resposta de NAL.

Foram excluídos utentes por comportamentos inadequados para com os colaboradores, técnicos e voluntários, bem como comportamentos agressivos atentando contra a integridade física dos mesmos. Conforme regulamento interno, não são permitidas ameaças, agressões físicas ou verbais. Dependendo da gravidade da situação, a pessoa pode ficar impedida temporariamente de frequentar o NAL ou definitivamente. Alguns utentes, embora tenham conhecimento de que estão impedidos de frequentar o NAL, tentam entrar e existem voluntários das entidades parceiras que lhes distribuem refeição fora do NAL, mesmo tendo conhecimento da razão desse impedimento. Esta é uma questão constrangedora e que afecta o trabalho que a equipa desenvolve. Não significa que a Pessoa fique sem a refeição, porque de momento existem, ainda, vários locais de distribuição alimentar na cidade, mas este tipo de sanção serve como uma forma educacional na medida em que a Pessoa tem o direito de usufruir da refeição mas tem, igualmente, o dever de respeitar as regras de funcionamento do local em que se encontra bem como as Pessoas. Por esta razão se considera ser importante existir uma formação inicial para os voluntários para que este e outras situações não aconteçam. Inicialmente esta questão da formação não foi tida como prioritária, embora ao longo do trabalho se tenha percebido a importância de se desenvolver uma formação para todos os voluntários que abordasse especificamente a intervenção no NAL. Contudo, foram agendados dois momentos para o efeito, no primeiro momento poucos foram os voluntários que compareceram e o outro momento foi desmarcado por falta de quórum.

Desde Setembro de 2013 que se tem vindo a acompanhar os utentes por forma a motivar a um processo de inserção. Neste sentido, 26 pessoas saíram da rua tendo ido para um quarto com o auxílio da Santa Casa para comparticipação do pagamento do mesmo ou por pagamento dos próprios beneficiando de pensões de velhice, rendimento social de inserção com bolsas de formação. Destes, 4 conseguiram arranjar um trabalho que lhes permita fazer face às despesas pessoais. Um dos utentes foi integrado em lar, quatro regressaram ao país de origem/naturalidade e dois passaram a receber pensão de velhice. Os utentes que passaram para uma habitação deixaram de frequentar o NAL e passaram a integrar outra resposta alimentar (banco alimentar ou cantina social), quando residentes na freguesia de Arroios, e os restantes foram encaminhados para instituições com apoio alimentar na área de residência.

Podemos ver no quadro abaixo, as parcerias actuais que colaboram na distribuição alimentar no NAL, quer no pequeno-almoço, almoço e no jantar.

		2ª Feira	3ª Feira	4ª Feira	5ª Feira	6ª Feira	Sábado	Domingo
Pequeno-almoço		Delta Q Saldanha Pastelaria Coríntio Pastelaria Raio de Luz	Delta Q Avenida Delta Q Saldanha Pastelaria Coríntio Pastelaria Raio de Luz	Delta Q Avenida Delta Q Saldanha Pastelaria Coríntio Pastelaria Raio de Luz	Delta Q Avenida Delta Q Saldanha Pastelaria Coríntio Pastelaria Raio de Luz	Delta Q Avenida Delta Q Saldanha Pastelaria Coríntio Pastelaria Raio de Luz	Delta Q Avenida Delta Q Saldanha Pastelaria Coríntio Pastelaria Raio de Luz	Delta Q Saldanha Pastelaria Coríntio Pastelaria Raio de Luz
Almoço	Sopa	Hotel Sheraton Prorest	Hotel Sheraton Prorest	Hotel Sheraton Prorest	Hotel Sheraton Prorest	Hotel Sheraton Prorest	Hotel Sheraton Prorest	Hotel Sheraton Frei Fabiano
	Conduto	Hotel Sheraton CASA	Hotel Sheraton CASA	Hotel Sheraton CASA	Hotel Sheraton CASA	Hotel Sheraton CASA	Hotel Sheraton CASA	Hotel Sheraton CASA
Jantar	Sopa	Frei Fabiano	Prorest	Frei Fabiano	Prorest	Ig. Ev. Graça Verdade	Frei Fabiano	Ass. Casa da Sopa
	Conduto	CASA	Família Particular	CASA	CASA	CASA	CASA	CASA
Apoio Médico				Médicos do Mundo				

QUADRO 1 - PARCERIAS DO NAL

Analisando as refeições servidas no NAL, podemos referir que iniciou-se apenas com o apoio do jantar e só posteriormente se iniciou o pequeno-almoço (a 15 de Outubro de 2013) e o almoço (a 7 de Outubro). Salienta-se que a partir de 23 de Agosto de 2014 o Centro deixou de estar aberto ao pequeno-almoço e almoço, assegurando apenas o jantar. Esta decisão deve-se a uma situação de ameaça de um utente para com os técnicos da instituição que ocorreu e estando os técnicos mais desprotegidos durante o fim-de-semana. Contudo, continuou-se a assegurar os jantares na medida em que permanecem outras entidades, como os parceiros e, por vezes, a polícia municipal.

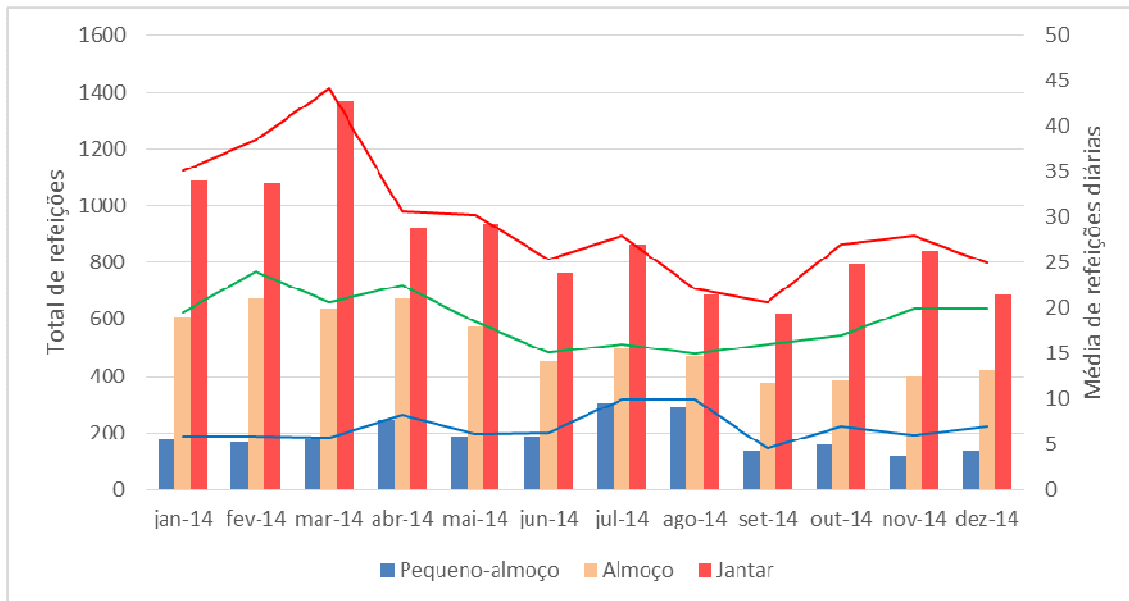


GRÁFICO 4 - PRESENCAS NAS REFEIÇÕES

De acordo com o **Erro! A origem da referência não foi encontrada.**, verifica-se que tem havido oscilações no número de utentes a usufruir das refeições. Consta-se que o mês de Fevereiro foi o mês em que mais pessoas usufruíram do jantar. Nota-se um decréscimo acentuado nos meses de Agosto e Setembro que poderão ser explicados pelos trabalhos temporários que existem, como por exemplo a apanha de fruta e vindimas.

É ainda de salientar que existem utentes que não são assíduos e quando questionados referem que se deslocam a outros pontos da cidade, uma vez que assim podem escolher a refeição dada a quantidade de equipas de rua existentes. Parece que o facto de haver apenas um NAL e continuarem a distribuir refeições na rua faz com que continue a existir duplicação de apoios, uma vez que é uma situação que não se consegue controlar.

No almoço e no pequeno-almoço não tem havido grandes oscilações, uma vez que os utentes são fixos, dado o número limitado de refeições disponibilizadas. É de salientar que muitas pessoas que frequentam o NAL ao almoço são pessoas que se encontram em Centros de Acolhimento Temporário. Estas instituições não prevêm a refeição do almoço, ou seja, apenas disponibilizam o pequeno-almoço e jantar dado que as Pessoas não podem permanecer durante o período diurno na instituição. Salienta-se que na altura dos utentes receberem as prestações sociais constata-se uma ausência nas refeições, principalmente ao almoço.

Para se conseguir apoiar com as refeições de pequeno-almoço e almoço contamos, como referido anteriormente, com a doação de bens alimentares de várias entidades através da parceria com a Dar e Acordar – Zero Desperdício, como se pode observar na tabela abaixo:

Tabela n.º 38 | Quantidade de Produtos doados

		Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ag.	Set.	Out.	Nov.	Dez.
Hotel	€	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sheraton	Uni.	150	140	155	150	155	150	155	135	110	110	105	110
Delta Q	€	-	-	437,40	563,40	489,70	511,70	615,95	546,52	501,55	573,40	621,70	559,60
Saldanha	Uni.	-	-	315	425	356	393	439	568	313	408	507	462
Delta Q	€	190,85	397	578,75	588,85	628,05	480,65	742,35	685,15	1291,20	1605,45	1436,80	1400,50
Avenida	Uni.	195	307	443	420	484	365	535	518	935	1123	1009	1001
	€	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Raio de Luz	Uni.	186	140	186	180	186	180	186	85	110	110	105	110
	€	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Coríntio	Uni.	386	442	414	397	502	536	648	178	392	396	384	332
	€	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Prorest	Uni.	510	826	927	960	795	756	810	670	670	670	610	570
	€	21,59	0	39,85	21,59	0	57,50	0	0	21,59	35,92	57,26	21,59
Faprochem	Uni.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

No âmbito do projecto Dar e Acordar, que luta contra o desperdício alimentar, o Hotel Sheraton disponibilizou um total de 1625 refeições completas, o Delta Q Saldanha e Avenida doou os desperdícios alimentar num total de 11521 unidades, como bolos e sandes. Através do contacto directo, o NAL, foi apoiado pela Pastelaria Raio de Luz com 1764 sandes e a Pastelaria Coríntio com um total de 5007 bolos. A Prorest, entidade contactada pelo CSPA, disponibilizou 8774 doses de sopa. A Faprochem, empresa que doa produtos de limpeza, forneceu um total de 276,89€ em papel higiénico, papel das mãos, detergente para a máquina de lavar loiça, detergente para o chão e para as mãos.

Para o NAL poder ser avaliado pelos utentes, foi aplicado um inquérito de satisfação¹ durante o mês de Maio por estagiárias. Estes foram aplicados a 44 utentes do Núcleo de Apoio Local e que nos quais foram avaliados as seguintes categorias: 1) Instalações/Equipamentos e sinalética; 2) Serviços; 3) Atendimento/Comunicação e 4) Opinião Geral.

Face à caracterização sociodemográfica dos utentes que responderam ao inquérito de satisfação pode-se referir que a maioria dos utentes são do sexo masculino e a média de idades é de 49 anos, embora o intervalo de idades seja entre os 22 e os 68 anos. À data do inquérito 66% dos utentes usufruíam de uma refeição, 14% de duas refeições e 20% de três refeições, sendo que 10 pessoas frequentavam o pequeno-almoço; 17 o almoço e 41 o jantar.

¹ Anexo 1 – Inquérito de Satisfação aplicado aos utentes

De uma forma geral, na categoria das Instalações/Equipamentos e Sinalética (**Erro! A origem da referência não foi encontrada.**) a avaliação foi boa, excepto no que se refere às condições para actividades, condições de vigilância e a ventilação do espaço.

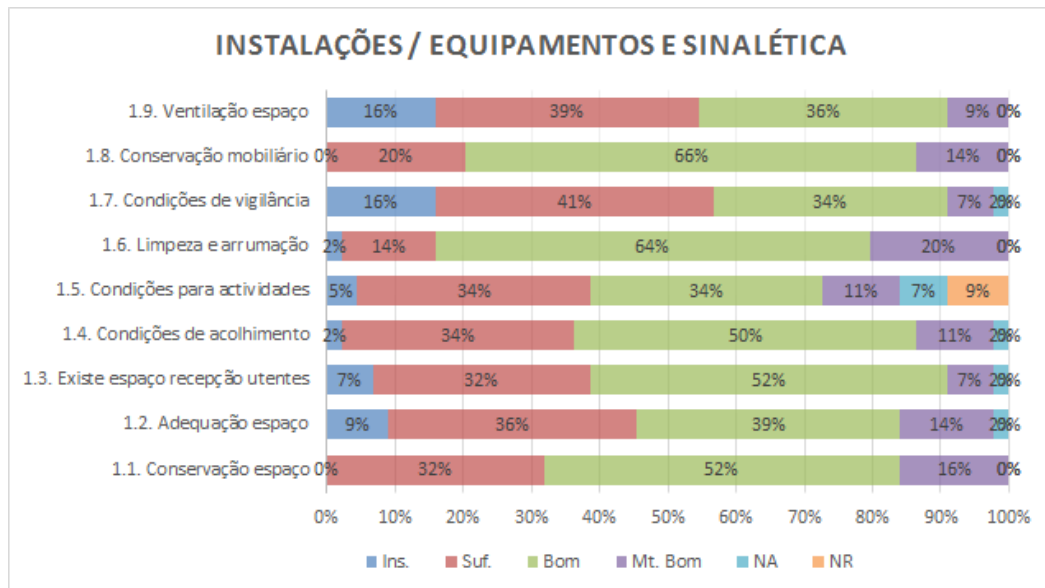


GRÁFICO 5 - INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO - INSTALAÇÕES/EQUIPAMENTOS E SINALÉTICA

Esta avaliação está ligada com as condições do espaço, por ser pequeno. No que respeita às questões de vigilância, pode-se referir que inicialmente foi acordado com a Polícia Municipal de Lisboa que estaria durante o período nocturno em permanência nas instalações do NAL. Contudo, face aos escassos recursos humanos, nem sempre se encontram a apoiar o NAL quanto às questões de segurança. No entanto, este tem sido um assunto que tem vindo a ser tratado junto da Câmara Municipal de Lisboa para que se consiga vigilância e segurança permanentemente no NAL.

No que respeita aos Serviços, podemos observar no Gráfico 6 que os utentes que responderam ao inquérito se encontram satisfeitos com os serviços que o NAL oferece.

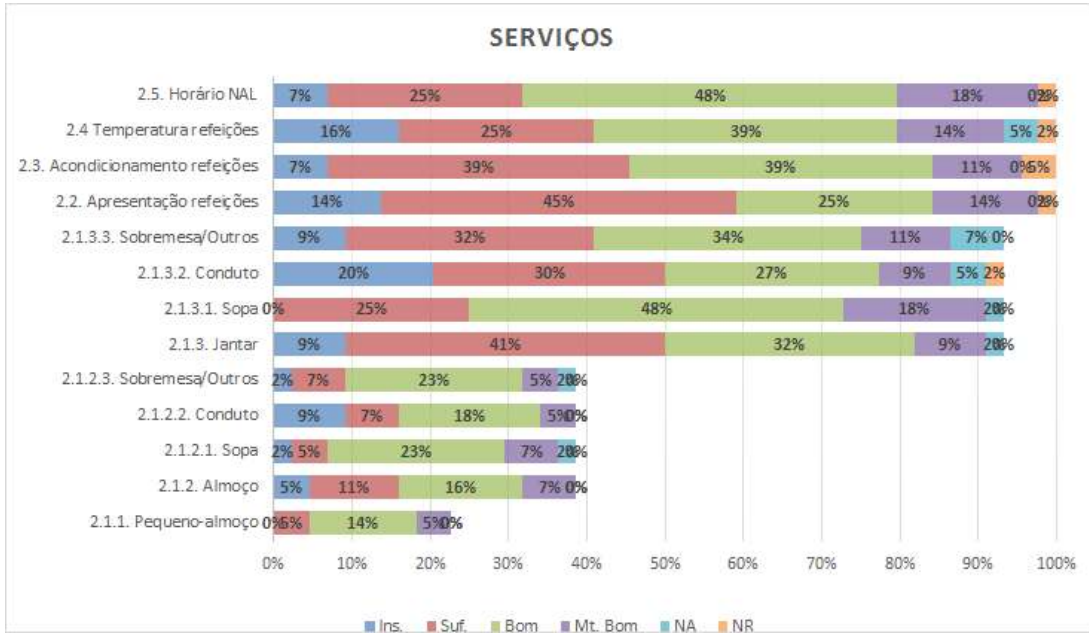


GRÁFICO 6 - INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO – SERVIÇOS (1)

Olhando para o gráfico, percebemos que a maioria dos utentes está satisfeito com as refeições fornecidas, embora o jantar demonstre uma insatisfação (50%), que se justifica com a avaliação do conduto. No que respeita à apresentação das refeições, os utentes consideram que nem sempre são apresentadas da melhor forma. Quanto ao horário os utentes demonstram-se satisfeitos, sendo o pequeno-almoço das 9h30 às 10h00; almoço das 13h00 às 14h00 e o jantar das 20h00 às 21h00. Contudo, existe uma discrepância de horário entre a distribuição da sopa e do conduto, uma vez que não chegam diariamente dentro do mesmo horário, o que leva por vezes os utentes a comerem apenas a sopa e não esperarem pelo conduto.

Para além da avaliação da alimentação, tentou-se perceber que tipo de actividades gostariam que fossem realizadas no NAL, no que respeita à área da saúde, ocupacionais, psicologia, emprego, temáticas, de higiene ou outras, conforme Gráfico 7.

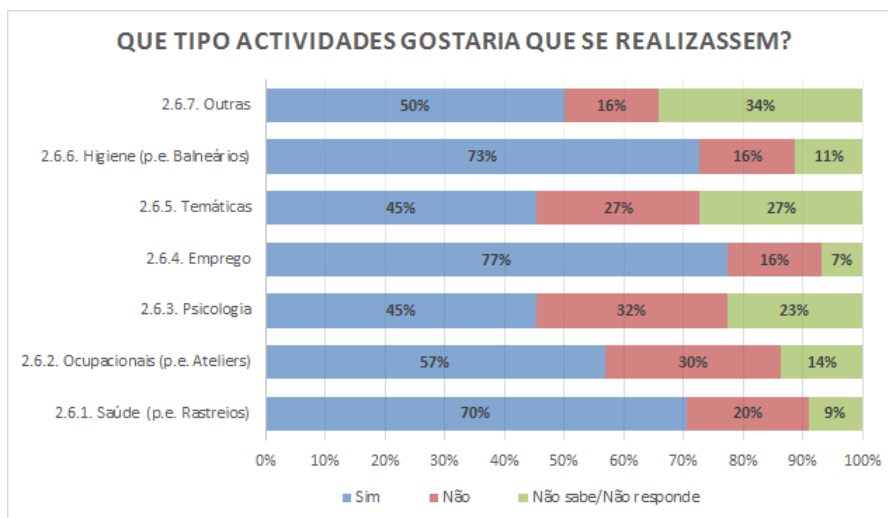


GRÁFICO 7 - INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO – SERVIÇOS (2)

De acordo com o gráfico, percebemos que os utentes gostariam que se desenvolvessem mais actividades no NAL, sobressaindo a da higiene. Neste sentido, junto ao NAL existem sanitários para que as pessoas em situação de sem-abrigo possam ir sempre que necessitarem, mas não tem balneários. Face a isto, foi proposto à Junta de Freguesia de Arroios, a quem pertence a gestão dos sanitários, que transformasse em cada uma das casas-de-banho um dos sanitários em balneários. Desta forma, conseguir-se-ia trabalhar mais de perto a questão da higiene com os utentes.

No que respeita ao emprego, temos uma parceria com a Junta de Freguesia que tem um espaço de procura de emprego, para o qual encaminhamos os utentes embora este apoio seja desenvolvido em contexto de atendimento ou sempre que se tem conhecimento de ofertas de emprego os utentes são informados. Contudo, de momento este espaço encontra-se fechado para reformulação.

Relativamente à saúde, os Médicos do Mundo encontram-se todas as 4^{as} feiras no NAL e realizou-se um rastreio em Agosto sobre colesterol, diabetes, índice de massa corporal e tensão arterial que contou com a participação de 10 utentes. A maioria dos utentes chegou perto da hora do almoço o que não permitiu que realizassem os rastreios. Embora os utentes demonstrem interesse nas actividades, quando são realizadas, não comparecem assiduamente. Quanto às actividades temáticas, estão a ser preparadas duas sessões: uma sobre tuberculose em parceria com os Médicos do Mundo e outra sobre alcoolismo com a Sociedade Anti-Alcoolica Portuguesa.

No que respeita à psicologia, temos encaminhado algumas situações para a psicóloga do Centro e quanto ao atelier o espaço não permite que se desenvolvam actividades ocupacionais. Relativamente a outras actividades, os utentes gostavam que se pudesse realizar actividades de desporto (futebol, boxe), recreativas/ocupacionais (bibliotecas, buffet a um domingo, xadrez, teatro), pedagógicas (cursos).

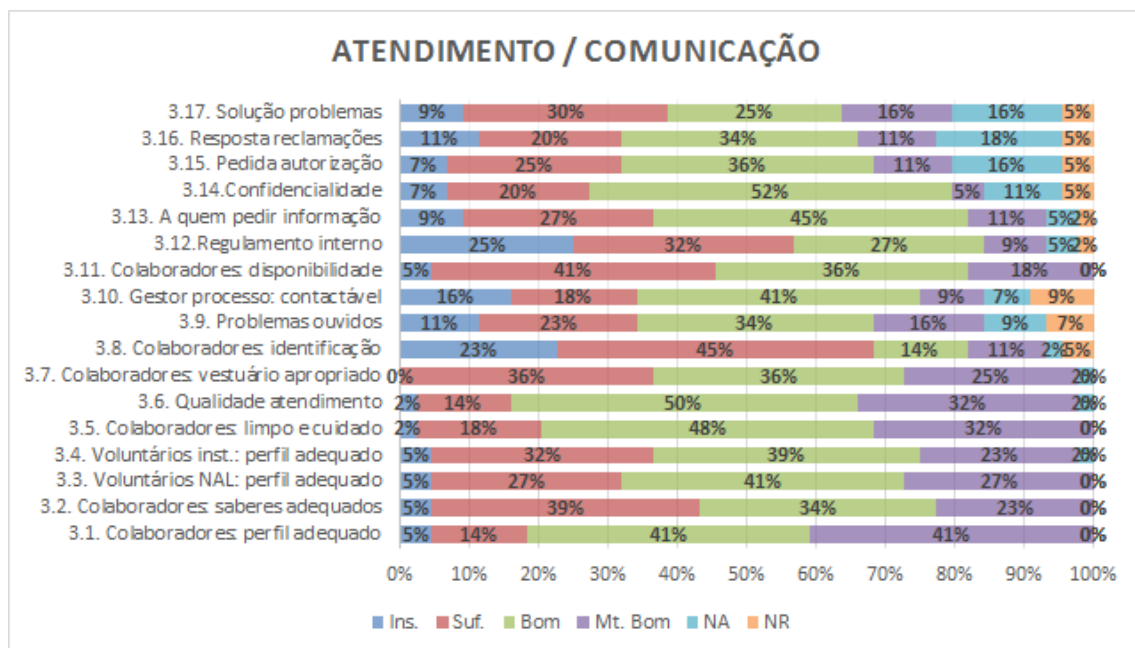


GRÁFICO 8 - INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO – ATENDIMENTO/COMUNICAÇÃO

No que respeita à categoria de atendimento podemos observar pelo Gráfico 8 que os utentes se encontram satisfeitos com a equipa técnica e voluntários. Na questão relativa ao regulamento interno, verifica-se uma percentagem significativa de um conhecimento insuficiente, por parte dos utentes, do mesmo. Embora o regulamento interno seja entregue e explicado a todos os utentes aquando do primeiro atendimento, não significa que estes o leiam de forma a tomarem conhecimento do mesmo.

Tendo em conta o Gráfico 9 - Inquérito de Satisfação – Opinião Geral, de uma forma geral, os utentes estão satisfeitos com o tipo de resposta que o NAL presta, considerando que o apoio prestado influencia o seu dia-a-dia e que o acompanhamento motiva a mudança.

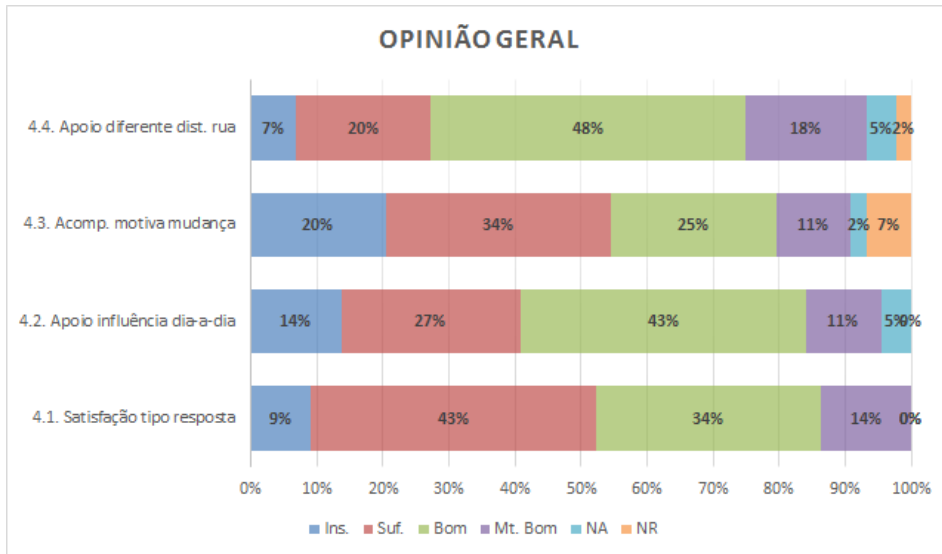


GRÁFICO 9 - INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO – OPINIÃO GERAL

As pessoas inquiridas consideram que o apoio prestado no NAL é diferente da distribuição alimentar na rua. Podemos perceber a explicação no Quadro 3:

Em que sentido?

- “Não há fila para comer. É organizado, tem horário”
- “Não temos de estar ao frio e temos condições muito melhores”
- “É menos humilhante e mais cómodo”
- “Paz e alegria”
- “Por não ter que andar à procura”
- “Direito à privacidade consagrada na Constituição da República”
- “O facto de estar sentado (não experimentou a distribuição de rua)”
- “O companheirismo dos meus colegas”
- “Apresentação/qualidade da comida. A pessoa sente-se melhor sentada do que numa fila à espera da refeição.”
- “Porque é um refeitório.”
- “Espaço próprio para as refeições.”
- “Porque é sempre bom comer sentado e dentro duma casa.”
- “Ter uma mesa para fazer a refeição e uma cadeira para sentar.”
- “Um aconchego. Uma amizade que se estabelece.”
- “Estamos todos juntos.”
- “É sempre melhor comer sentado e abrigado.”
- “Fica dentro de casa, não se apanha chuva.”
- “Muito bom. É como na rua”
- “Estamos sentados, não estamos ao frio. Vemos televisão e dá para conviver melhor uns com os outros”
- “Acolhimento”
- “Satisfaz as minhas necessidades”
- “Por estar dentro de casa”
- “Melhor porque não estamos à chuva e ao frio”
- “No sentido de haver mais proximidade/chegado/personalizado”
- “A distribuição de rua é melhor. Têm mais carrinhas”
- “Comemos numa mesa e não estamos a comer ao frio e à chuva”
- “Dentro de casa”
- “Na rua existe a possibilidade de conversar e colaborar com os colegas e amigos”
- “Todos os aspectos. Respeito”
- “Sem dúvida. Há organização. As pessoas respeitam-se umas às outras”

QUADRO 3 - INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO – DIFERENÇA DA DISTRIBUIÇÃO ALIMENTAR NA RUA DO NAL

Nos Quadros 4, 5, 6 e 7 é feita a síntese das sugestões e observações que resultaram do Inquérito feito aos utentes, que serviu para perceber a satisfação com os serviços do NAL e o que mudariam nesta resposta.

O que mais gosta no NAL	
Serviços	“Refeições e convívio” “Sopa” “O comer” “Ter refeições com os amigos. Gosto da alimentação servida” “Gosto de quando venho e a refeição é seguida” “Dos bolos”
Atendimento/Comunicação	“Os técnicos e os voluntários” “Do apoio às pessoas” “Convívio” “Que lhe deixem sossegado” “Simpatia” “Convivência entre todos e que não haja problemas entre nós e vocês” “Da convivência” “Atendimento” “Simpatia dos colaboradores” “Das pessoas” “Conversa/partilha” “Bem atendido” “Além dos voluntários o serviço” “Funcionários e atenção imediata” “De alguns voluntários e de alguma comida” “Do respeito, da ajuda e de ajudar”
Outros	“A disposição para ajudar” “O serviço” “Gosta do ambiente, do pessoal e do almoço” “Boa vontade” “Encontrar pessoas conhecidas” “Disponibilidade” “Até ao momento só tenho usufruído do jantar. É uma necessidade. Não gosto nem desgosto” “Amigos”

QUADRO 4 - INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO – O QUE MAIS GOSTA NO NAL

O que menos gosta no NAL	
Serviços	<p>“Nada a apontar, a não ser a qualidade da comida”</p> <p>“Das refeições por serem repetidas (massa e arroz)”</p> <p>“Quando demora para chegar a comida”</p> <p>“Almoço de Domingo”</p> <p>“O conduto podia ser mais variado (jantar).”</p> <p>“Comida do "CASA"”</p> <p>“O conduto é horroroso, intragável (jantar)”</p> <p>“Jantar”</p>
Atendimento	<p>“Que lhe chateiem”</p> <p>“Muito controlo. (grades, faixas azuis pintadas na parede)”</p>
Outros	<p>“As situações em que as pessoas reclamam de barriga cheia, porque o pouco que há já é muito bom”</p> <p>“Não vejo nada de negativo digno de ser assinalado. É de louvar o que fazem por nós. Obrigado pelo vosso esforço”</p> <p>“De algumas pessoas que não cheiram lá muito bem”</p> <p>“Não gosto de ser incomodado”</p> <p>“Confusões. Distúrbio”</p> <p>“Da confusão”</p> <p>“Utentes embriagados, etc, que incomodam os utentes que querem ter uma refeição em paz”</p> <p>“Falta de educação das pessoas, como se apresentam à mesa”</p> <p>“De utilizadores sem hábitos de higiene”</p> <p>“Cheiro”</p> <p>“As pessoas que se dão mal umas com as outras”</p>

QUADRO 5 - INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO – O QUE MENOS GOSTA NO NAL

O que mudaria no NAL	
Instalações	<p>“Melhores instalações (zona de servir refeições e lavar a loiça)”</p> <p>“Ar condicionado. Uma cozinha com maior acessibilidade”</p>
Serviço	<p>“O conduto (jantar)”</p> <p>“Uma maior variedade de menus. O arroz com salsicha é constante. Por vezes três noites por semana.”</p> <p>“As refeições semanais”</p> <p>“Apenas a variedade e qualidade da comida.”</p> <p>“Banho. Lavar a roupa”</p> <p>“Melhores refeições aos fins-de-semana”</p> <p>“Rastreios de doenças contagiosas nos utentes”</p>

Outros	<p>“Sou bem recebido. Não tenho nada a apontar”</p> <p>“Mudaria a organização ao nível de resposta. Ex.: A família que distribui a refeição à 3^{af} não pode vir um dia e não conseguiram arranjar uma solução”</p> <p>“Gosta do ambiente, do pessoal e do almoço”</p>
---------------	---

QUADRO 6 - INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO – O QUE MUDARIA NO NAL

Sugestões/Observações	
Instalações	<p>“Renovação de contrato às pessoas que merecem.”</p> <p>“A comida ser diferente”</p> <p>“Ter informação útil no placard (actividades/contactos)”</p>
Serviços	<p>“Como disse anteriormente o jantar (conduto) não é comestível”</p> <p>“Confecção de comida própria e fresca”</p>

QUADRO 7 - INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO – SUGESTÕES/OBSERVAÇÕES

Face a esta informação, realizou-se uma reunião com as entidades parceiras para se reflectir sobre uma mudança. Assim, o Centro Social Paroquial São Jorge de Arroios, entregou uma carta a todo o comércio local a solicitar a doação de bens alimentares, como peixe, carne e legumes. Sempre que houve doações destes alimentos foram entregues ao CASA para que confeccionasse, melhorando assim a qualidade e variedade das refeições.

Para uma melhor avaliação da resposta, pensou-se que seria importante a avaliação dos parceiros, nomeadamente dos voluntários que colaboram diariamente no NAL. Para isso, em Novembro foi enviado um inquérito de satisfação para os responsáveis das instituições parceiras² para que os próprios e os voluntários pudessem responder. Contudo, apenas recebemos avaliação de 2 entidades, Associação Casa da Sopa Mãe Maria de Nazaré e do CASA, o que equivaleu a 6 inquéritos. É de salientar que os inquéritos foram analisados mas não correspondem ao universo dos parceiros e voluntários que colaboram no NAL. Foi intenção que o inquérito fosse ao encontro do aplicado aos utentes, de forma a pudermos comparar os dados. Assim sendo, os inquéritos foram avaliados nas seguintes categorias: 1) Instalações/Equipamentos e sinalética; 2) Funcionamento; 3) Formação de Voluntários; 4) Serviço de Refeições; 5) Actividades; 6) Atendimento/Comunicação/Gestão e 7) Opinião Geral.

De uma forma geral, na categoria das Instalações/Equipamentos e Sinalética (Gráfico 10) a avaliação foi Satisfatória, excepto nas questões de vigilância e ventilação. Em comparação com a avaliação dos utentes, estas são as questões que mais insatisfazem os utilizadores do espaço. Assim, conclui-se que há uma necessidade de vigilância permanente para segurança de todos os utilizadores (Técnicos, Voluntários e Utes). Por outro lado, a falta de ventilação poderá ser mais permeável à transmissão de doenças.

² Anexo 2 – Inquérito de Satisfação aplicado aos parceiros

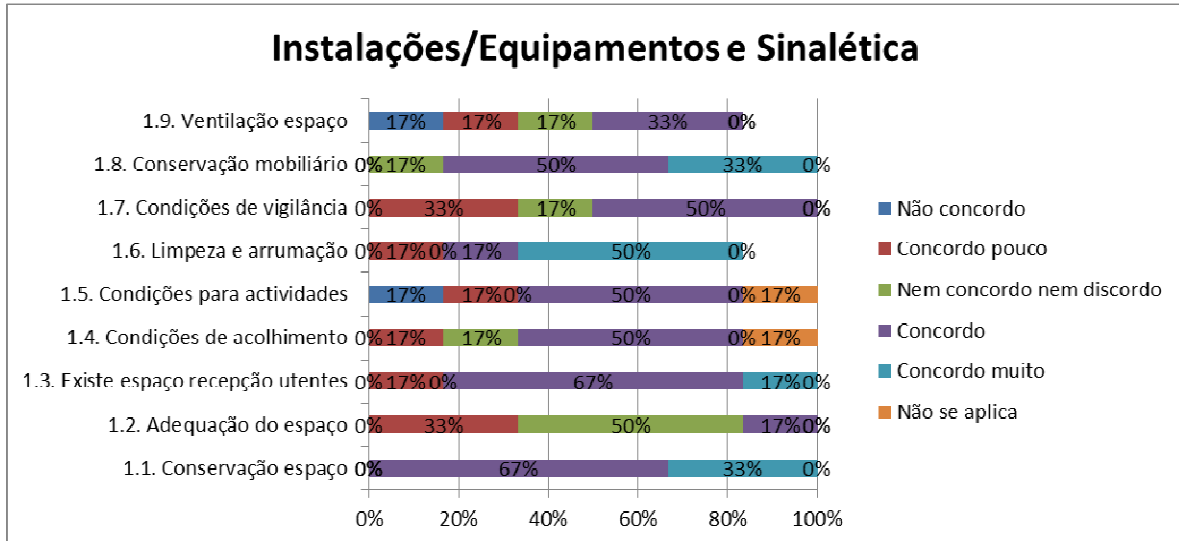


GRÁFICO 10 - INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO PARCEIROS - INSTALAÇÕES/EQUIPAMENTOS E SINALÉTICA

Foi aplicado uma questão aberta nesta categoria para que os voluntários pudessem expressar a sua opinião

Instalações/Equipamentos e Sinalética: Nas questões em que a sua opinião é menos favorável indique o porquê

- Era importante a permanência da polícia;
- Faz muita falta uma casa de banho e um espaço onde as pessoas possam fazer a sua higiene pessoal, seria um bom passo e um grande contributo para a qualidade de vida dos utentes que vivem na rua
- Inexistência de lavabos e WC para os utentes;
- Sem arejamento, o que pode ser perigoso, para todos, tendo em conta as prováveis doenças dos utentes.
- Os copos não deviam ser de plástico, pois não devem ser lavados à máquina uma vez que não aguentam altas temperaturas;
- Há pouco espaço; quando chove ou faz frio a porta é encostada o que faz com que o sítio fique sem respiração!;
- Existir uma copa com condições para servir as refeições! Aquela praticamente não tem espaço, não tem água, etc.;
- A questão da segurança é importante! Das últimas vezes tivemos sempre polícia, mas nem sempre isso acontece;
- Uma outra coisa que ultimamente tem acontecido é o fato da televisão estar aos berros.

QUADRO 8 - INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO PARCEIROS – INSTALAÇÕES/EQUIPAMENTOS E SINALÉTICA

Ao nível do funcionamento (Gráfico 11), podemos constatar que os parceiros estão satisfeitos com os horários do NAL, mas consideram que não há uma necessidade de se construir um manual de procedimentos para que todos os voluntários actuassem da mesma forma para não haver discrepâncias na distribuição da alimentação entre as diversas equipas. Embora os parceiros não considerem importante, o

Centro pensa que seria uma mais-valia a existência de um manual de procedimentos em que todos os voluntários das diversas instituições actuassem uniformemente para que não criasse atritos entre os utentes e os técnicos do NAL.

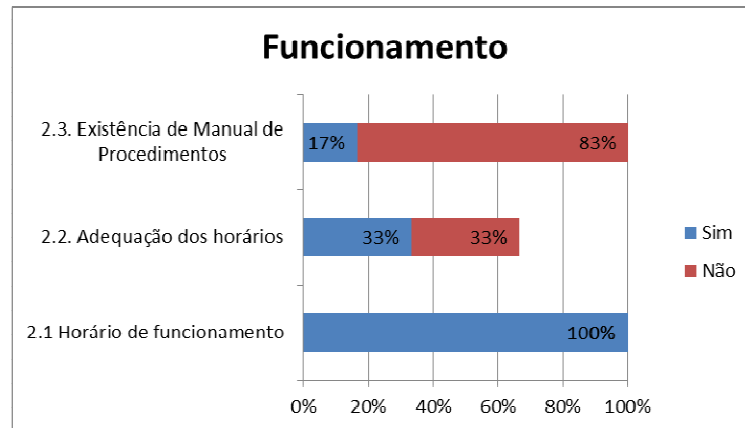


GRÁFICO 11 - INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO PARCEIROS - FUNCIONAMENTO

No que respeita à formação, podemos verificar no gráfico 12 que consideram importante a existência de uma formação para os voluntários. Contudo, não podemos esquecer que este inquérito apenas foi respondido por 6 voluntários o que não transparece a realidade que o NAL vivenciou, ou seja, houve duas tentativas de formação para todos os voluntários em que não compareceram a maioria.

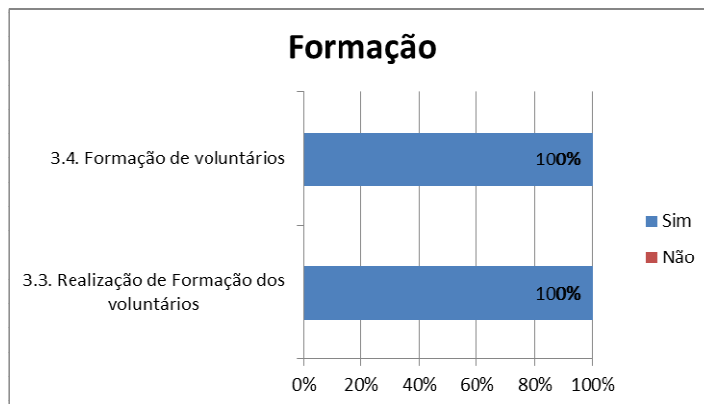


GRÁFICO 12 - INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO PARCEIROS - FORMAÇÃO

Analisando o Gráfico 13, verifica-se que o serviço de refeições é satisfatório, mas que há uma maior dificuldade em variar as refeições como se pode constatar no quadro abaixo:

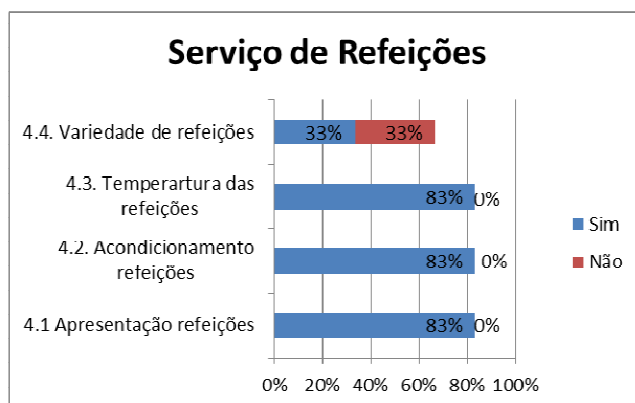


GRÁFICO 13 - INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO PARCEIROS -SERVIÇO DE REFEIÇÕES

Serviço de Refeições: Estou disponível para adequar a variedade das ementas

- Esta avaliação é sobre as refeições que servimos e como só servimos sopa não é possível variar; Planeamento semanal entre equipas, sujeito às disponibilidades de dispensa;
- Esta questão, acho que deve ser colocada a quem produz as refeições e não se aplica sobre a NAL, pois o núcleo só serve refeições;

No que concerne às actividades, percebemos que, tal como os utentes, também consideram importante o desenvolvimento de outras actividades no NAL, sobressaindo as de saúde, psicologia, emprego e higiene. Contudo, os voluntários não demonstram disponibilidade em participar em actividades que se possa realizar. Relativamente a

QUADRO 9 - INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO PARCEIROS - SERVIÇO DE REFEIÇÕES Este ponto, já foi descrito no inquérito de satisfação aplicado aos utentes.

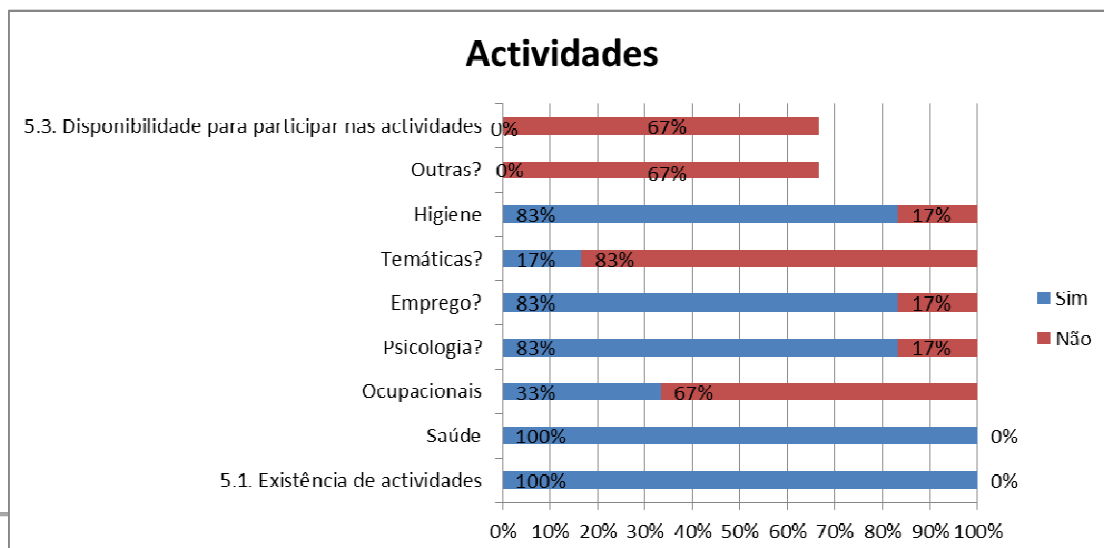


GRÁFICO 14 - INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO PARCEIROS - ACTIVIDADES

No que respeita a categoria de atendimento podemos observar pelo Gráfico 15 que os voluntários se encontram satisfeitos com a equipa técnica e voluntários. Contudo, na questão relativa à identificação dos colaboradores a avaliação é menos positiva, uma vez que os mesmos não se encontram habitualmente identificados. Salienta-se que no início os Colaboradores encontravam-se identificados mas com a continuidade do trabalho e reconhecimento deixaram de estar identificados. Por outro lado, os voluntários não têm conhecimento do regulamento interno, embora os responsáveis das entidades parceiras tenham conhecimento do mesmo e que participaram na sua discussão.

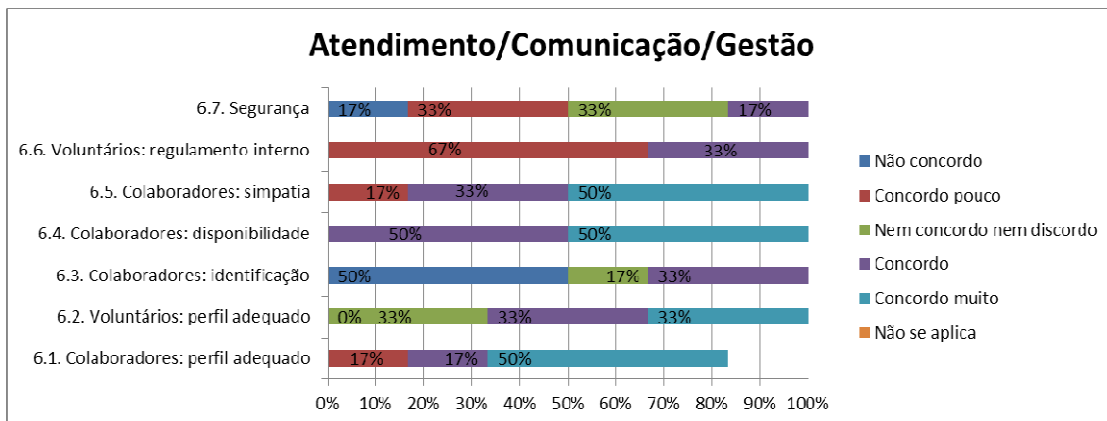


GRÁFICO 15 - INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO PARCEIROS - ATENDIMENTO/COMUNICAÇÃO/GESTÃO

Tendo em conta o gráfico 16, de uma forma geral os voluntários consideram que o NAL é útil e que contribui para a mudança de vida do utente.

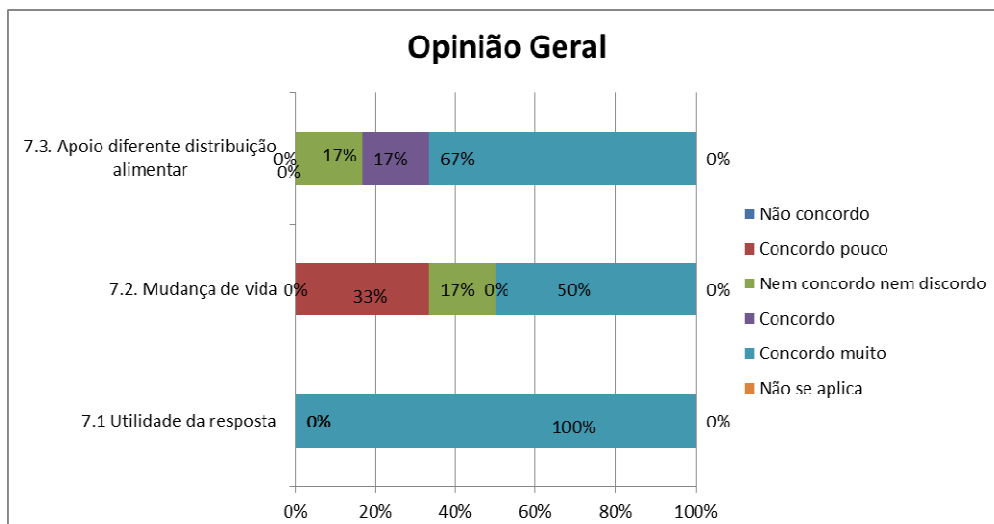


GRÁFICO 16 - INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO PARCEIROS - OPINIÃO GERAL

As pessoas inquiridas consideram que o apoio prestado no NAL é diferente da distribuição alimentar na rua, como podemos perceber no quadro 10:

Opinião Geral: Este tipo de apoio é diferente do de distribuição alimentar na rua
<ul style="list-style-type: none"> - Em todos os sentidos, oferece uma maior dignidade, para quem recebe a refeição, mais confortável longe das intempéries; - Este apoio traz alguma dignidade à pessoa sem-abrigo e carenciada; - Na socialização e dignidade em comer à mesa; - É um apoio mais directo, com um grau de conforto e higiene, totalmente oposto ao que encontramos na rua. Este tipo de distribuição alimentar, contribui também para responder a um segmento de utentes que necessitam de uma atitude social diferente. Acho fundamental que mais locais como este existam espalhados por Lisboa. No entanto, podem tornar-se discriminatórios se não forem usados com cuidado. Existem sempre pessoas que por uma ou outra razão não entram no NAL para fazerem as suas refeições e ficam a porta. Devemos ter o cuidado de lhe dizer que vamos concerteza servir-lhe uma refeição após servirmos o jantar aos utentes; - Tal como está actualmente, tem pelo menos melhores condições (higiene, conforto) p/ as refeições dos utentes/voluntários

QUADRO 10 - INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO PARCEIROS - OPINIÃO GERAL

De uma forma global, a apreciação é boa no que respeita ao Núcleo de Apoio Local de Arroios.

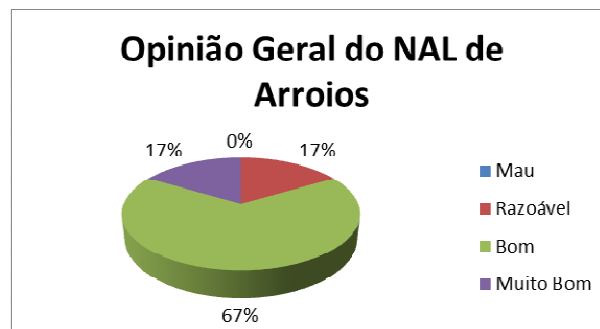


GRÁFICO 17 - INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO PARCEIROS - OPINIÃO GERAL DO NAL DE ARROIOS

Por fim, delineou-se uma análise swot, uma técnica de visualização e análise estratégica, que permitiu analisar as potencialidades, fraquezas, oportunidades e ameaças do NAL. A análise swot (Figura 2) foi construída com base nas entrevistas realizadas, na avaliação dos utentes a partir das dinâmicas, inquérito de satisfação e através da reflexão pessoal.

CENTRO COMUNITÁRIO MADRE TERESA

O Centro Comunitário Madre Teresa é uma resposta social da Instituição que tem vindo, ao longo do seu desenvolvimento, a responder às necessidades sentidas pelas famílias carenciadas da Freguesia e adaptando os apoios e serviços à realidade.

Dado o contexto socioeconómico em que se vive demarcado por constantes mutações, as famílias e indivíduos são conduzidos a situações de maior incerteza, imprevisibilidade, instabilidade, risco e vulnerabilidade que afectam a forma como se colocam perante a vida quotidiana, o seu bem-estar e estabilidade.

Desta forma, constata-se que houve um aumento significativo de famílias apoiadas em 2014, comparativamente aos anos transactos.

Tabela n.º 39 | N.º de Famílias Apoiadas no CCMT

2011	2012	2013	2014	Evolução 13/14	Variação %
977	1036	1441	1720	333,01	19,36%

Fonte: Relatórios Anuais

Tabela n.º 40 | N.º de Indivíduos Apoiados no CCMT

2011	2012	2013	2014	Evolução 13/14	Variação %
2291	2275	2817	3067	250	8,87%

Fonte: Relatórios Anuais

Tabela n.º 41 | N.º de Crianças Apoiadas no CCMT

2011	2012	2013	2014	Evolução 12/13	Variação %
700	594	779	660	-119	-15,28%

Fonte: Relatórios Anuais

Deste modo, constata-se uma variação de 19% famílias apoiadas comparativamente ao ano transacto; bem como um aumento de 8,87% de indivíduos e verifica-se uma diminuição de crianças no valor de -15,28%. Esta diminuição deve-se ao facto da maioria dos pedidos de apoio serem de pessoas individuais e não tanto de famílias como inicialmente. Tem-se verificado desde 2011 um aumento do número de famílias apoiadas ao nível da instituição, que se justifica com a resposta de Cantina Social se ter alargado. Ou seja, para além do apoio do banco alimentar o Centro dispõe de duas Cantinas Sociais com capacidade para 150 refeições diárias.

Este aumento significativo poderá ser justificado pelo aumento do desemprego e dos empregos precários bem como dos problemas de saúde (principalmente ao nível da saúde mental) que conduzem as famílias portuguesas a condições precárias de vida e, por vezes, menos dignas. Dada a complexidade social, económica, cultural e política da sociedade que se vive hoje, as famílias vêem-se obrigadas a recorrer ao CCMT de forma a verem suprimidas algumas das suas necessidades básicas, principalmente a alimentação, adquirida através do Banco Alimentar e da Cantina Social. Por outro lado, os apoios sociais, ao nível do RSI e dos subsídios da SCML, também têm vindo a sofrer diminuições o que faz com que a situação socioeconómica também se dificulte.

ÁREA PSICOSSOCIAL

ATENDIMENTOS SOCIAIS

Os atendimentos sociais são realizados por Assistentes Sociais da Instituição que visam apoiar as pessoas e/ou famílias na prevenção ou reparação de problemas gerados por situações de vulnerabilidade e exclusão social e, intervir junto de situações de emergência/crise.

Os atendimentos às pessoas ou famílias acontecem por duas vias distintas: 1) atendimentos iniciais, o qual se concretiza através de um pedido concreto face à situação vivenciada; 2) atendimentos de acompanhamento realizado por meio da intervenção efectuada em áreas específicas.

Deste modo, analisando a tabela abaixo apresentada, relativa aos atendimentos iniciais, verifica-se que houve uma variação de 38,53% atendimentos de 2013 para 2014. Este aumento está relacionado com a situação socioeconómica vivenciada no país, em que existe uma grande taxa de desemprego que afecta a estabilidade das famílias. Estes atendimentos correspondem a pedidos de alimentação; apoio económico; pedido de habitação. Os pedidos de apoio, no atendimento social inicial, podem ser solicitados pela própria pessoa ou encaminhada por outras instituições, principalmente pela Santa Casa da Misericórdia e pela Junta de Freguesia de Arroios.

Tabela n.º 42| N.º Atendimentos Sociais Iniciais

Fonte:	2011	2012	2013	2014	Evolução 13/14	Varição %	Relatórios
Anuais	142	174	218	302	116,36	38,53%	

Salienta-se o facto dos dados apresentados na tabela referirem-se apenas a pedidos concretos para o CCMT, não estando incluídos todos os atendimentos sociais iniciais realizados na instituição.

Face à análise do motivo dos atendimentos, reconhece-se que a incapacidade de fazer face à necessidade de alimentação se demonstra como a principal razão para solicitarem apoio. Contudo, após uma análise mais aprofundada, realizada posteriormente numa intervenção de acompanhamento, verifica-se a alimentação como a razão aparente, visto a situação envolvente se demonstrar multiproblemática e complexa o que conduz à incapacidade de fazer face à alimentação. Esta incapacidade de fazer face à alimentação revela-se por situações de desemprego ou empregos precários; sobreendividamento, escassos recursos económicos, por motivos de saúde e ausência de rede de suporte familiar.

Como resultado dos atendimentos iniciais, há pedidos de apoio que não são admitidos na resposta social do CCMT por não preencherem os critérios de admissão.

Tabela n.º 43 | Pessoas Não Admitidas

2011	2012	2013	2014	Evolução 13/14	Varição %
29	19	104	88	-13,53	-15,38%

Fonte: Relatórios Anuais

Os principais motivos de não admissão referem-se, principalmente, ao facto de não serem fregueses de São Jorge de Arroios. Nestas situações, é disponibilizado às famílias e pessoas a informação necessária da Instituição de apoio na área de freguesia. Outro motivo pelo qual as famílias e pessoas possam não ser admitidas alude ao facto de terem rendimentos superiores ao estabelecido em regulamento interno, bem como o facto de terem idade ≥ 65 anos encaminhando nestas situações para as restantes respostas sociais da instituição (Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário). Por outro lado, correspondem às famílias que efectuam pedidos de apoio para os quais a Instituição não tem resposta, tal como acima referido. É ainda de referir que foi contabilizado o número de pessoas que solicitaram apoio alimentar mas que não entregaram documentação, após visita domiciliária, e as pessoas que não atenderam o telefone para se agendar a visita e consequentemente não entregaram documentação.

Observando a tabela constata-se um aumento do número de não admissões comparativamente ao ano de 2013.

De modo a desenvolver uma lógica de continuidade da intervenção com as famílias beneficiárias do CCMT realizam-se, para além dos atendimentos iniciais, os atendimentos de acompanhamento com vista a intervir nas áreas específicas de cada situação.

Tabela n.º 44 | Atendimentos de Acompanhamento

2011	2012	2013	2014	Evolução 13/14	Variação %
151	281	281	353	90,44	25,62%

Fonte: Relatórios Anuais

Os atendimentos de acompanhamento podem ser solicitados pelos beneficiários ou pelo técnico de acompanhamento. Nestes momentos de intervenção pretende-se responsabilizar e implicar as famílias e pessoas no seu projecto de vida e processo de mudança social; desenvolver nas famílias e pessoas um processo de consciencialização da sua situação-problema; contribuir para a promoção da autonomia, auto-estima; mobilizar recursos adequados à progressiva autonomia pessoal, social, económica e profissional. Através dos atendimentos de acompanhamento surge a necessidade, também, de posteriormente articular-se com os técnicos de acompanhamento de outros serviços (Santa Casa da Misericórdia de Lisboa; Junta de Freguesia de São Jorge de Arroios; Centro de Saúde de Alameda), de forma a que a intervenção social seja concertada e planeada conjuntamente, visto estas famílias serem também acompanhadas pelos restantes serviços. Só com a constante articulação e planeamento da intervenção se poderá desenvolver uma intervenção junto das famílias.

Ao longo do acompanhamento, existem diversas situações adversas às famílias e pessoas que conduzem a processos de transferência, principalmente alterações de residência. De acordo com a tabela abaixo indicada verifica-se uma diminuição do número de pessoas transferidas comparativamente ao ano transacto.

Salienta-se ainda que foram realizados 10 acompanhamentos a serviços, nomeadamente a atendimentos à SCML e serviços de saúde.

Tabela n.º 45 | Pessoas Transferidas

2011	2012	2013	2014	Evolução 12/13	Variação %
23	43	76	19	-14,25	-75,00%

Fonte: Relatórios Anuais

Nestas situações, é efectuada uma informação social do agregado familiar e o anexo dos documentos existentes no processo, bem como uma articulação com a Instituição de acolhimento, de modo a encaminhar a família e pessoa para a continuidade do apoio.

Tabela n.º 46 | Desistências

2011	2012	2013	2014	Evolução 13/14	Varição %
24	40	49	37	-15,26	-41,27%

Fonte: Relatórios Anuais

Durante o processo de acompanhamento e/ou no processo inicial de admissão, existem pessoas que desistem do apoio disponibilizado pela Instituição. Os motivos para esta desistência referem-se a alteração de residência sem que seja solicitado o processo de transferência; falecimento; alteração da situação socioeconómica. Verifica-se, também, um aumento significativo nos processos arquivados em que as pessoas não entregam a documentação solicitada para continuidade do pedido, mesmo após a visita domiciliária. Deste modo, verifica-se uma diminuição de -15,26% de desistências ao longo de 2014.

Tabela n.º 47 | Pessoas Excluídas

2011	2012	2013	2014	Evolução 13/14	Varição %
78	68	49	82	55,22	67,35%

Fonte: Relatórios Anuais

As razões pelas quais as pessoas foram excluídas reportam-se, por um lado ao incumprimento dos objectivos e acções fixadas em contexto de atendimento, visita domiciliária e definido em conjunto com as instituições de apoio, nomeadamente com a SCML; por outro lado, por não comparência à recepção dos cabazes alimentares duas vezes consecutivas; ao não levantamento das refeições da cantina social; à não entrega da documentação solicitada para avaliação da situação socioeconómica.

VISITAS DOMICILIÁRIAS

As visitas domiciliárias constituem-se como uma prática profissional dos Assistentes Sociais, que potenciam o conhecimento do quotidiano da família, no seu ambiente familiar. Estas permitem a observação, e a entrevista semi-estruturada orientada pelo técnico, que têm como objectivo conhecer as condições em que a família vive, e apreender os aspectos do quotidiano nas suas relações familiares, aspectos estes que não se conseguem apreender em atendimento. Em contexto de visita domiciliária, as

peessoas tendem a enfrentar melhor as suas dificuldades, visto se encontrarem no seu “espaço de conforto”, ou seja, no seu meio social e familiar.

As visitas domiciliárias às famílias realizam-se com base em dois fundamentos: 1) iniciais, em que se desenvolve uma primeira abordagem à família no seu contexto familiar, conhecendo as condições em que vivem; 2) acompanhamento, em que se vai estabelecendo uma relação com a família de modo a intervir com a mesma com vista à sua autonomização pessoal e social.

Tabela n.º 48 | Visitas Domiciliárias Iniciais

2011	2012	2013	2014	Evolução 13/14	Variação %
44	118	151	173	25,21	14,57%

Fonte: Relatórios Anuais

Tabela n.º 49 | Visitas Domiciliárias de Acompanhamento

2011	2012	2013	2014	Evolução 13/14	Variação %
114	85	39	107	186,56	174,36%

Fonte: Relatórios Anuais

Tal como na categoria dos atendimentos iniciais, também nas visitas domiciliárias iniciais se verificou um aumento de 14,57%. Todos os pedidos de apoio efectuados, que se enquadram nos critérios do CCMT, são sujeitos à realização de uma visita domiciliária de avaliação. Caso a pessoa não aceite ou não permita a realização desta visita, o pedido de apoio não terá continuidade, ou seja, será arquivado. No que respeita às visitas domiciliárias de acompanhamento constata-se um aumento, sendo esta uma variação de 174,36. Salienta-se que estas visitas podem ser realizadas em conjuntos com outras entidades que intervêm com a família, de forma a delinear em conjunto uma intervenção.

INTERVENÇÕES

Atendendo às múltiplas necessidades das famílias beneficiárias do CCMT ao longo do ano foram disponibilizados um conjunto de apoios que permitam atenuar a sua situação.

Tabela n.º 50 | Serviços Disponibilizados

	Ap. Social	Ap. G. Financeira	BA	Cantina Social	BBD	Salas de Estudo Acompanh.
Total	3067	3067	2099	968	3067	14

De acordo com a tabela acima apresentada, verifica-se que todos os utentes do CCMT dispõem de apoio social. O apoio social é um serviço que visa apoiar as pessoas e famílias na prevenção e/ou reparação de problemas geradores ou gerados por situações de exclusão social e actuar em situações de emergência. Este serviço tem como objectivos informar, orientar e encaminhar: assegurar o acompanhamento social das pessoas e famílias no desenvolvimento das suas potencialidades, contribuindo para a promoção da sua autonomia, auto-estima e gestão do seu projecto de vida; mobilizar recursos adequados à progressiva autonomia pessoal, social e profissional; dotar as pessoas e famílias dos meios e recursos que possibilitem a construção de um projecto de vida estruturado e autónomo.

Tabela n.º 51 | Apoios do Banco Alimentar e Produtos da União Europeia de 2009 a 2014

		Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.
2009	B.A	1036,14	1515,68	1547,31		3007,83	2957,83	1529,28	2671,54	1913,70	420,20	585,90	903,19
	U.E	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1094,90	830,05	615,05
2010	B.A	946,70	769,80	426,50	308,35		476,45	774,00	665,75	559,55	167,80	454,88	1849,89
	U.E	641,55	852,20	1062,00	876,80		298,00		-	-	796,20	1140,90	741,60
2011	B.A	468,55	722,41		500,15	476,55	722,40		762,20	306,22	253,00	526,30	748,75
	U.E	936,50	1130,90		1028,60	630,00			40,00	1243,60	1088,70	894,30	910,70
2012	B.A	275,40	709,23	502,40	534,10	436,30	738,90	463,15	740,40	454,80	443,80	370,10	348,80
	U.E	544,10	382,50	458,30	240,80	485,70	368,10	801,10	110	533	410,70	637,60	666,40
2013	B.A	430,30	337,50	418,60	546,45	549,15	550,20	614,85	350,00	457,80	702,80	609,70	880,95
	U.E	259,90	462,40	266,20	350,70	-	172,60	-	-	6360un		4264un	
2014	B.A,	574,45	833,25	561	600,15	399,15	580,80	485,20	370,75	425,70	511,30	516,00	520,00
	U.E	-	-	-	-	-	6715	-	-	-	-	-	-

Fonte: Guias Mensais

Relativamente ao Banco Alimentar, verifica-se uma variação mensal constante na doação de alimentos. De uma forma geral é possível compreender que houve um aumento na quantidade de géneros alimentares doados pelo Banco Alimentar em 2014, quando comparados com o ano anterior. Esta condição deve-se ao aumento do número de famílias apoiadas na resposta social, sendo que de 75 vagas alargou-se o apoio a 85 agregados familiares. No entanto, o aumento de géneros alimentares não foi

constante, apresentando-se inferior, em alguns meses. Estas irregularidades poderão estar relacionadas com a situação sócio económica actual do nosso país, que está consequentemente interligada com o aumento de protocolos entre instituições e o Banco Alimentar Contra a Fome, que inevitavelmente condiciona e limita a quantidade que cada instituição recebe.

Os produtos da União Europeia estão integrados no Fundo Europeu de Ajuda a Carençados que é promovido anualmente pela Comissão e executada pelos Estados-Membros que, utilizando as existências de intervenção de vários produtos agrícolas, visa distribuir produtos alimentares às pessoas mais necessitadas na Comunidade Europeia (arroz, massa – esparguete, cotovelos, macarrão, pevide, massa à bolonhesa – farinha, bolachas, cereais, leite, leite em pó, leite com chocolate, papa láctea, tostas, manteiga, queijo). A responsabilidade do FEAC é do Instituto de Segurança Social e em 2014 apenas foi entregue a 1ª fase.

O apoio do Banco Alimentar não está a conseguir responder a todas as necessidades básicas de alimentação dos utentes. Deste modo, à semelhança do que foi realizado em anos anteriores, realizaram-se duas campanhas anuais (em Março e Novembro de 2014) de recolha de bens alimentares junto de cinco supermercados: Mini Preço do Jardim Constantino/ Mini Preço do Mercado de Arroios / Pingo Doce do Arco do Cego/ Pingo Doce da Rua Carlos Mardel / Pingo Doce da Av. Paris / Pingo Doce Mártires da Pátria. É de referir que a Campanha de Março só se pôde contar com o apoio de apenas dois supermercados e o de Novembro contou com cinco supermercados. Contudo, outras empresas foram contactadas, mas não foi autorizada a realização da campanha. Apresentam-se os resultados da campanha *Ser Solidário* de seguida:

Tabela n.º 52 | Resultados da Campanha *Ser Solidário*

		2011	2012	2013	2014
Géneros Alimentares	Arroz	721	953	1155	1372
	Massa	1145	1659	805	2216
	Leguminosas	453	485	26	604
	Salchichas	413	403	412	582
	Atum	521	503	623	871
	Azeite	76	82	89	127
	Óleo	116	980	101	210
	Vinagre	4	1	14	4
	Leite	1120	923	1097	1504
	Milho	7	0	12	1
	Cogumelos	9	7	12	9
	Ervilhas	4	0	17	10
	Bolachas	396	550	596	876
Farinha	53	77	38	52	

Açúcar	88	126	131	202
Bolo	13	74	43	42
Sal	4	0	17	17
Cereais	99	64	95	190
Farinha Láctea	29	15	16	102
Leite com chocolate	51	86	29	17
Polpa de Tomate	25	25	16	23
Manteiga + Margarina	3	9	12	3
Fruta em calda	15	6	8	12
Doce	3	10	16	5
Gelatina	3	5	9	0
Pudim	3	4	2	2
Leite Creme	1	0	1	0
Marmelada	3	8	7	6
Café	7	8	15	3
Caldo Knor	1	7	4	0
Chocolate	10	14	17	19
Tostas	7	12	20	12
Sumos	30	24	16	18
Pão	3	7	14	5
Blédina	4	0	3	0
Mel	1	0	4	0
Massa de Alho	1	0	0	0
Fruta (peças)	41	110	13	73
Legumes	3	17	18	0
Queijo	10	7	15	2
Fiambre	1	0	8	1
Batatas	1	3	2	11
Iogurtes	24	25	32	13
Pão de hambúguer	1	0	2	0
Cheeseburger com batatas	1	0	0	0
Chocolate em pó	2	1	4	0
Ovos	6	30	24	4
Maionese	0	1	3	1
Chouriço	0	3	1	4
Natas	0	2	0	1
Tulicreme	0	3	3	1
Molho Bolonhesa	0	1	4	0

	Amêndoas	0	11	1	0
	Chá	0	8	7	3
	Paté de Atum	0	2	2	1
	Sopa instantânea	1	9	1	1
	Salame	0	0	0	1
	Castanhas	0	0	0	1
	Filetes enlatados	0	0	0	1
	Leite condensado	0	0	0	1
	Azeitonas	0	0	0	2
	Sardinha	0	0	0	26
	Bacalhau	0	0	0	2
	Puré de Batata	0	0	0	1
	Leite Criança	0	0	0	6
	Papel Higiênico	6	4	8	64
	Gel Banho	3	7	23	34
	Sabonetes	14	24	18	7
	Champô	4	2	21	20
	Pasta de dentes	9	7	11	
Produtos de Higiene Pessoal	Fraldas	4	0	3	4
	Dodot's	9	1	5	3
	Escova de dentes	1	0	3	2
	Desodorizante	1	1	5	0
	Cotonete	1	1	1	0
	Algodão	0	3	2	0
	Betadine	0	2	1	0
	Tintura de Iodo	0	2	0	
	Lâminas	0	0	0	28
	Creme Barbear	0	0	0	2
Produtos de Higiene Habitacional	Guardanapos/Rolo de Cozinha	3	0	8	0
	Detergente Loiça	7	1	4	0
	Lixívia	6	0	1	0
	Álcool	1	2	1	0
	Água Oxigenada	2	0	0	0
	Outros detergentes	4	1	6	0
	Detergente Roupa	1	2	8	0
Outros	Comida para cão	2	0	2	0
	Comida para Gato	1	0	2	3

Dado o acréscimo de instituições apoiadas e a diminuição de produtos recebidos, o Banco de Bens Doados concentrou os cabazes para duas entregas anuais (Maio e Novembro). Assim, na tabela abaixo apresentada demonstra a quantidade de produtos recebidos nos anos de 2011, 2012, 2013 e 2014 pelo Banco de Bens Doados.

Tabela n.º 53 | Apoios Concedidos de 2011 a 2014 – Banco de Bens Doados

Designação dos Produtos	Quantidade			
	2011	2012	2013	2014
Prod. De Higiene Habitacional	209	339	146	255
Prod. De Higiene Pessoal	845	213	67	135
Produtos de Beleza	14	44	54	0
Roupa Homem	124	53	38	45
Roupa Senhora	168	323	85	46
Roupa Jovem Masculino	15	3	5	0
Roupa Jovem Feminino	34	239	19	6
Roupa Criança Masculino	30	71	13	8
Roupa Criança Feminino	36	20	11	14
Roupa Bebé	21	76	24	17
Calçado Homem	14	2	2	0
Calçado Senhora	23	18	0	29
Calçado Bebé	22	6	0	5
Artigos Têxteis	201	5	9	0
Artigos de Decoração	2	0	0	0
Artigos de Festa	350	500	0	600
Artigos de Natal	47	38	0	0
Brinquedos	12	93	37	8
Material de Escritório	320	0	0	0
Material Escolar	17	168	10	48
Pintura Interior	20	0	0	0
Lâmpadas Fluorescentes	752	0	25	0
Outros Artigos	60	74	22	18
Total	3336	2285	567	1212

Para além destes bens e produtos doados, sempre que uma família necessita de um bem mobiliário é solicitado ao banco de bens doados a doação desses bens para melhorar a situação habitacional da mesma. Em 2014 foi solicitado 11 bens mobiliários para famílias, embora se tenha solicitado mais e dada a inexistência dos mesmos não nos foi doado. É de salientar que comparativamente ao ano transacto houve

um aumento dos bens doados, mas quando comparado com os anos anteriores verifica-se uma diminuição.

A resposta *Cantina Social* iniciou em Julho de 2012 e tem sido renovado até ao momento, no âmbito do Programa de Emergência Social e do Protocolo de Cooperação assinado com a Segurança Social, que permite assegurar às famílias que mais necessitam o acesso a refeições diárias. As refeições diárias são disponibilizadas às famílias para consumo no domicílio e não na Instituição. As refeições disponibilizadas por norma são gratuitas, mas podem, em algumas situações (pessoas com capacidade financeira) ter o valor máximo de 1€/refeição.

Esta resposta permite o acesso a no mínimo uma refeição confeccionada diária, inclusive o fim-de-semana, visto verificar-se que a resposta de banco alimentar não ser suficiente para satisfazer as necessidades de alimentação.

Tabela n.º 54 | Cantina Social

		Famílias	Indivíduos	Crianças	Refeições
2014	Total	706	968	85	44556
	Média	59	81	7	3713
2013	Total	498	768	153	32124
	Média	41,5	64	13	2677
2012	Total	175	269	56	10262
	Média	29	45	9	3421

Fonte: Relatórios Anuais

De acordo com a tabela acima apresentada, verifica-se um total de 968 pessoas apoiadas, o que corresponde a uma média de 81 pessoas mensal. No que concerne às refeições, foram cedidas 44556 refeições durante o período em análise, correspondendo este valor a 3713 refeições mensal.

Ao nível da gestão financeira, este é um espaço que permite um acompanhamento da situação financeira, analisando rendimentos e despesas que conduza a uma situação financeira equilibrada. Este apoio tem como objectivos apoiar na gestão do orçamento familiar e prevenir e saldar dívidas contraídas. Deste modo, foram realizadas grelhas de gestão orçamental que têm por fim apoiar na gestão orçamental da família, na qual são apurados os rendimentos e despesas de cada agregado de forma a que este tenha percepção da sua gestão, das dívidas bem como da forma como as saldar.

As salas de estudo acompanhado são desenvolvidas em parceria com o Gabinete de Acção Social do Instituto Superior Técnico. As salas de estudo acompanhado são desenvolvidas com as crianças que

apresentam dificuldades escolares, sendo estas individualizadas e personalizadas de forma a colmatar essas dificuldades escolares. As salas de estudo prestaram apoio a 14 crianças. É de referir que a maioria dos alunos continuaram a ter explicações de um ano lectivo para o outro. Nas reuniões de avaliação com os pais e explicadores, verificou-se que os alunos melhoraram significativamente o desempenho escolar desde que iniciaram com as salas de estudo acompanhado.

AVALIAÇÃO DO PLANO DE ACÇÃO 2014

Finalidade	OBJECTIVO ESPECÍFICO	ACÇÕES	ESTADO DE EXECUÇÃO	OBSERVAÇÕES
1. Reorganização Documental / Estrutura Interna				
Homogeneizar procedimentos Internos	Regular documentação formal das RS e potenciar a comunicação da cultura Institucional	Revisão Processo de Candidatura	✓	
		Elaboração/Revisão dos Regulamentos das RS	✗	
		Elaboração do Regulamento Interno Institucional (Missão)	✗	
		Elaboração Manual Procedimentos para os conteúdos funcionais		
		Elaboração Manual Avaliação Desempenho		
		Reorganização do Organograma	✓	
2. Investigação				
Promover Respostas Sociais adaptadas à população	Adequar a dinâmica Institucional/ Organizacional e Financeira às actuais necessidades e potencialidades	Elaboração do estudo para requalificação da Resposta Social de Centro de Dia	✓	
		Elaboração de estudo na área de Neuropsicologia	✓	
		Operacionalizar o Conceito de Humanidade nas Respostas Sociais	✓	
		Elaboração do estudo da funcionalidade da resposta do NAL	✓	

		Elaboração do Diagnóstico Social e Plano de Acção das RS	✓	
		Elaboração do Plano de avaliação das actividades desenvolvidas		
		Relatório anual das actividades desenvolvidas	✓	
3. Voluntariado				
Constituição de uma resposta organizada do serviço de Voluntariado	Promover o voluntariado organizado	Definição de perfis	x	
		Elaboração de Contratos	x	
		Avaliação de desempenho	x	
		Elaboração de Regulamentos	x	
		Desenvolvimento de reuniões	x	
4. Formação				
Adquirir conhecimentos, capacidades, atitudes e formas de comportamento necessários para o exercício das diferentes funções	Dinamizar acções de formação para os colaboradores / utentes / famílias	Dinamização de acções de coesão de grupo voluntariado		Estavam previstas 2 acções de formação para os voluntários do NAL, mas uma teve pouca adesão e outra não se concretizou por falta de quórum.
		Desenvolvimento de acção de formação sobre conceito Humanidade / Missão da Instituição	✓	

		Desenvolvimento de acções de formação técnica direccionada às várias categorias profissionais	x	
		Desenvolvimento de acções de formação (diversas áreas) direccionadas aos utentes das várias RS	✓	
5. Parcerias				
Potenciar trabalho em rede	Promover e fomentar a articulação interinstitucional	Realização de reuniões mensais com entidades parceiras	✓	
		Angariação de novos parceiros	✓	
		Participação na Rede Social e na Comissão Social de Freguesia	✓	
6. Organização Interna das Respostas Sociais				
Contribuir para a colmatação das necessidades dos utentes	Manutenção / (re) construção do seu projecto de vida	Gestão dos processos das RS	✓	
		Realização de campanhas de recolha de bens alimentares nos supermercados da freguesia	✓	
		Realização de campanhas de recolha de bens alimentares / produtos de higiene junto da comunidade	✓	
		Desenvolvimento de actividades socio culturais: - culturais - desportivas - espirituais / religiosas - int. / formativas		

	<ul style="list-style-type: none"> - Lúdicas / recreativas - Sociais - Outras - Celebração datas festivas - Voluntariado sénior - Conselho de utentes - Comissão de acolhimento 	✓	A constituição do Conselho de utentes não se concretizou
	Dar continuidade às salas de estudo acompanhado	✓	
	Realização de reuniões de famílias	✓	
	Construção do Conselho de famílias	x	
	Criação de News Letter	x	
	Alargamento do Call Centre à comunidade	✓	
	Implementação do serviço de Teleassistência	x	