

É de salientar, conforme referido anteriormente, que desde 15 de Maio o Centro de Arroios passou a fornecer as refeições do almoço (conduto). Em conversas posteriores com os utentes, percebeu-se que a satisfação dos utentes face a este serviço melhorou.

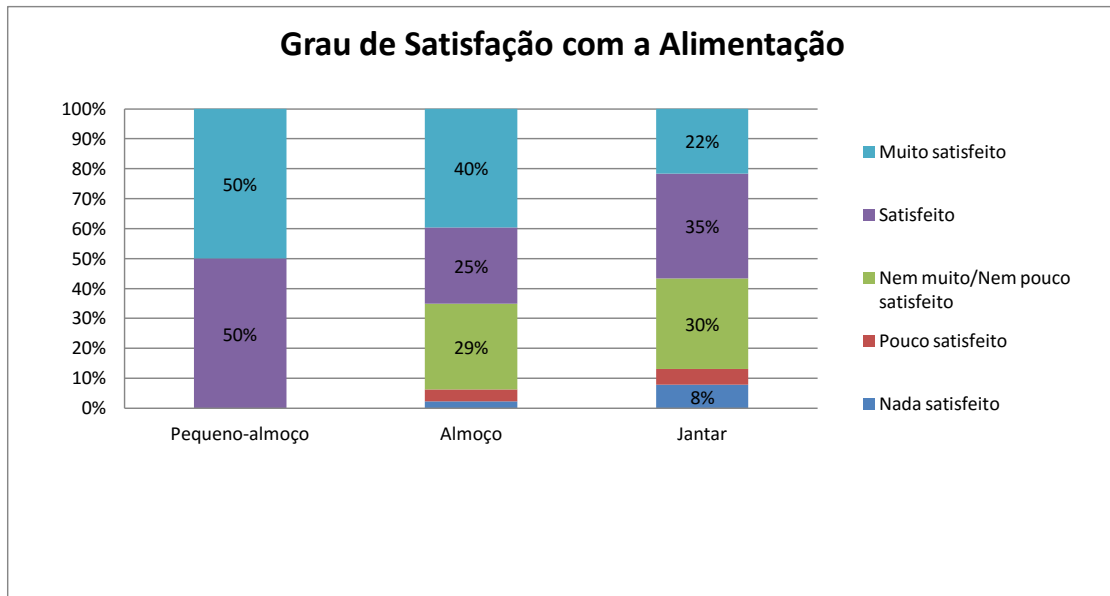


Gráfico 8 - Inquérito de Satisfação – Grau de Satisfação Alimentação (2)

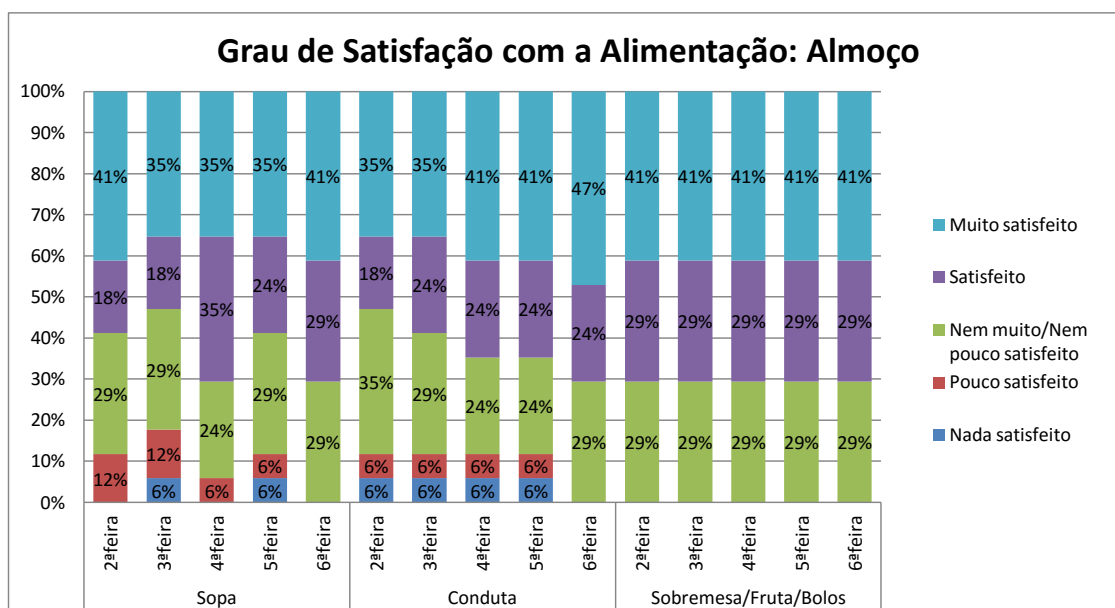


Gráfico 9 - Inquérito de Satisfação – Grau de Satisfação Alimentação Almoço

Relativamente ao serviço de almoço, constata-se que os utentes, de uma forma geral, se encontram muito satisfeitos. Reforça-se que o almoço é fornecido pelo Hotel Sheraton, pela CASA e pelo Centro.

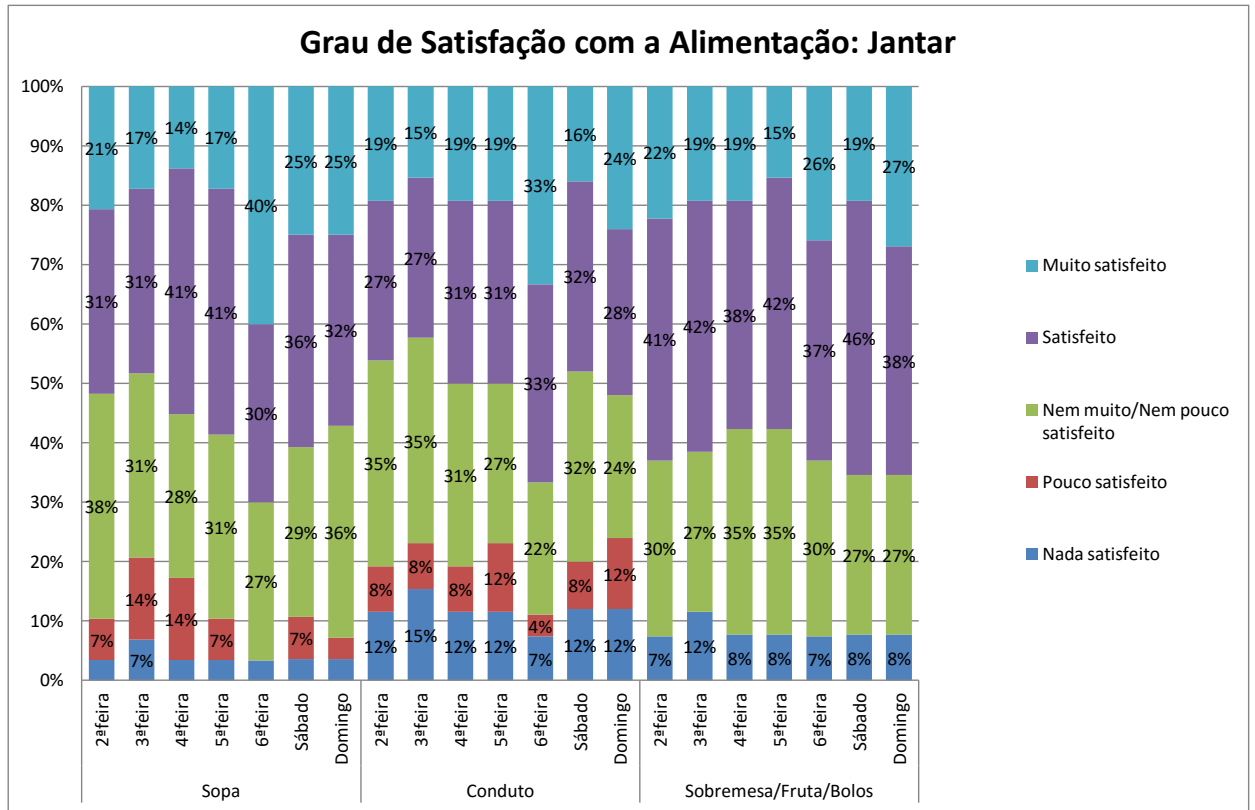


Gráfico 10 - Inquérito de Satisfação – Grau de Satisfação Alimentação Jantar

No que respeita ao grau de satisfação do jantar, os utentes estão mais satisfeitos com as sopas de 6ª feira, sábado e domingo e as que estão menos satisfeitos é com a de 3ª feira. Relativamente ao conduto, estão mais satisfeitos com o de 6ª feira e menos com 3ª, 5ª feira e Domingo. Quanto à Sobremesa/Fruta/Bolos estão mais satisfeitos com Domingo e menos com 3ª feira.

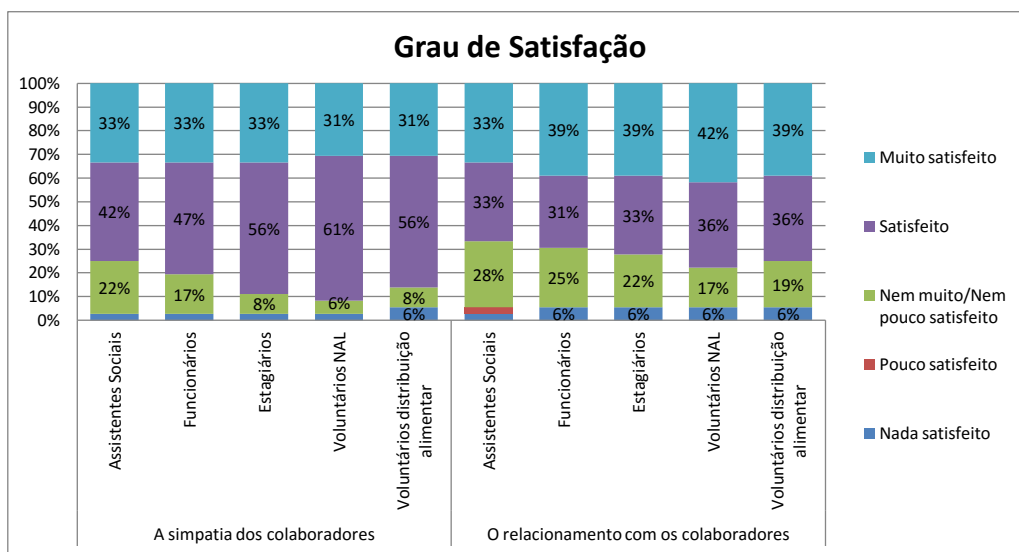


Gráfico 11 – Inquérito de Satisfação – Grau de Satisfação (1)

De acordo com o gráfico acima, verificamos que os utentes inquiridos se encontram satisfeitos com os colaboradores da instituição.

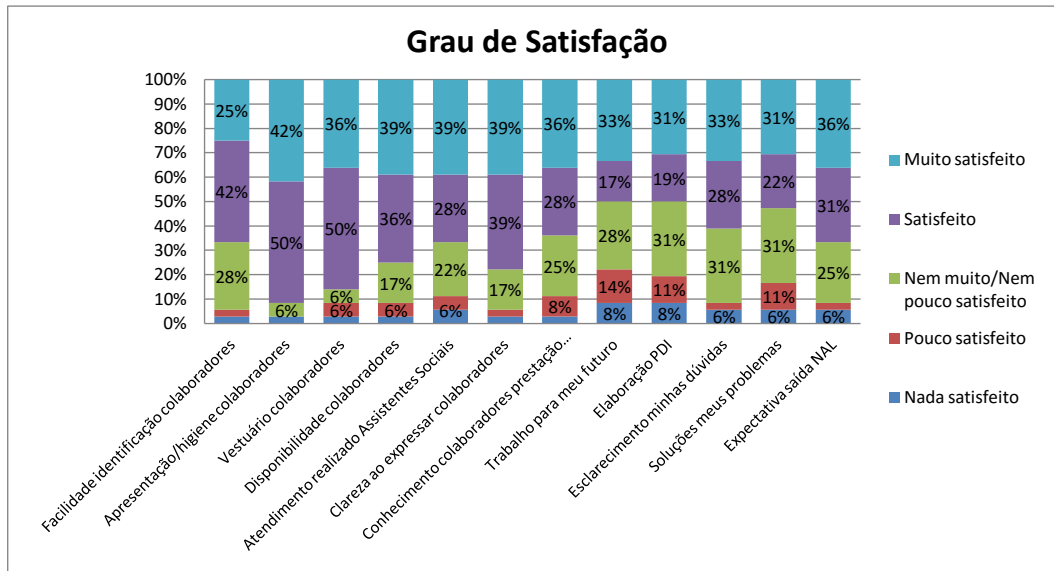


Gráfico 12 – Inquérito de Satisfação – Grau de Satisfação (2)

Face ao apresentado, é de referir que de uma forma geral os utentes estão satisfeitos com o trabalho e apresentação dos colaboradores do NAL. As questões do PDI e as soluções aos problemas, salienta-se que são questões mais difíceis de se trabalhar, na medida em que nem sempre existe uma resposta adequada ao que necessitam (por exemplo, mostram-se resistentes aos centros de acolhimento existentes) ou não aceitam propostas de apoio. Relativamente à questão do atendimento dos Assistentes Sociais, salienta-se que ao serem questionados os utentes generalizaram a avaliação para os técnicos de referência e não aos do NAL, por esse motivo existe um enviesamento dos dados.



Gráfico 13 – Inquérito de Satisfação – Actividades

Relativamente à realização de actividades, salienta-se que as actividades que mais gostariam que se realizassem são: rastreios de saúde, fotografia, sessões de leitura e workshops. Tem-se organizado rastreios de saúde através dos médicos do mundo e divulgamos os rastreios existentes na cidade realizados pela Cidade. Por vezes, não há necessidade de se desenvolver outros rastreios quando existem na Cidade de Lisboa. Ainda na área da saúde, realça-se que todas as 4^{as}feiras os Médicos do Mundo se encontram no NAL e está a estabelecer-se uma parceria com a VOXLisboa. É habitual desenvolverem-se actividades de visualização de filmes e documentários com posterior discussão e debate. As restantes actividades serão vistas em equipa e a forma de se puder concretizar.

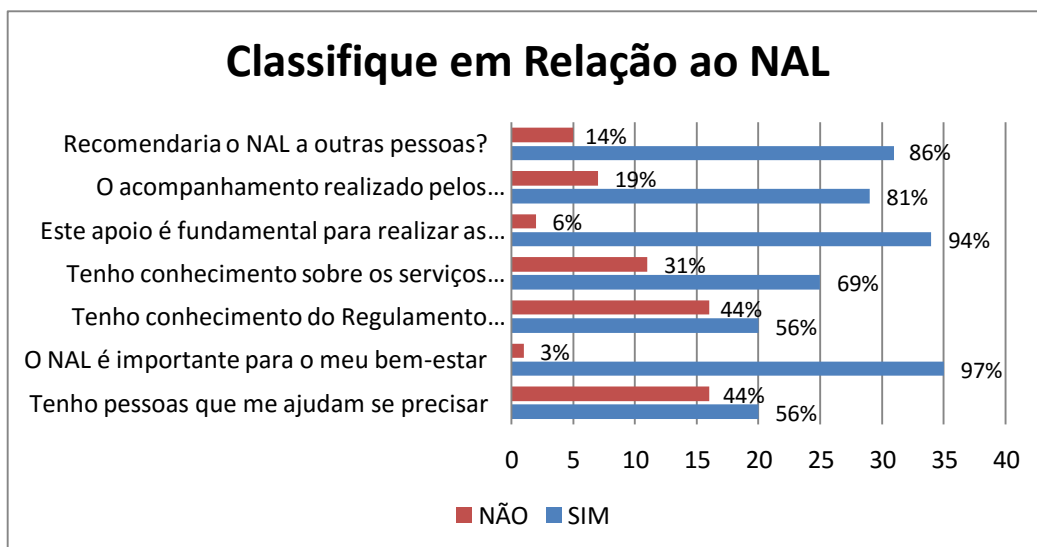


Gráfico 5 - Inquérito de Satisfação – Opinião Geral

Face o gráfico acima apresentado, constata-se que de uma forma geral os utentes inquiridos estão satisfeitos com o NAL e recomendaria o apoio a outras pessoas. Quando questionados se “O NAL é importante para o meu bem-estar” 97% referiu que sim pela questão da alimentação, convívio, apoio técnico\social e bem-estar. Quanto ao regulamento interno, este é sempre entregue no atendimento inicial pelo que todos os utentes têm conhecimento do mesmo.

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 é o NAL para si?
"É um centro onde se pode comer e resolver certos assuntos da minha vida."
"O NAL é um local onde posso ter uma refeição e onde posso resolver alguns problemas."
"Um centro católico para os indivíduos necessitados e carenciados de alimentação."
"O convívio."
"Criar conhecimento e socializar com outras pessoas e ter refeições para vida melhor."
"Uma casa que dá de comer aos pobres."
"Um refeitório."
"Núcleo de apoio local, onde mato a fome."
"Comida."
"É um local onde posso fazer as refeições."
"O sítio onde faço cá as minhas refeições. É um grande apoio."
"Um local de consumo."
"Refeitório: lugar de comer."
"Ajuda onde as pessoas vêm sentam-se e saiem daqui satisfeitos."
"É um espaço importante onde venho fazer as refeições desde que fiquei desempregado."
"Um sitio de convívio. E poder ver um pouco de TV."
"Uma instituição que dá grande ajuda "psicológica"
"É importante porque nos presta no que mais precisamos"
"É um pouco de caminho para podermos reabilitar."
"Um bem precioso."
"Uma instituição extremamente útil."
"É importante porque nos presta no que mais precisamos."
"Uma instituição que apoia os sem-abrigo."
"Sinto-me contente por poder frequentar o NAL."
"É um barco no meio de uma tempestade."
"É bom o ambiente."
"Há falta de melhor é o que há."
"Ajuda. Roupa quando tem. Não tenho razões de queixa."
"É uma IPSS, que me ajuda grandemente."

"É uma instituição para ajudar os que precisam."
 "É uma instituição de apoio."
 "Ocupação de tempo e uma ajuda diária."
 "É um espaço aberto."
 "Gosto de cá estar."
 "Representa tudo de bom."

Quadro 3 - Inquérito de Satisfação – o que é o NAL para si

O que mais gosta no NAL
"Da companhia e do jantar."
"Da refeição."
"Poder sentar-me a comer uma refeição."
"Não morrer de fome."
"Vir comer e ver televisão."
"Dos seus serviços."
"A prontidão no atendimento."
"Convívio."
"Humanidade entre todos, respeito."
"Simpatia das pessoas."
"As respostas que preciso são dadas em pouco tempo."
"O modo de atendimento."
"Gosto do espaço em geral."
"O respeito."
"Tudo."
"Estar e bem estar. Tratam-me bem."
"Dou-me bem com toda a gente. Não me meto com ninguém. Ver televisão (futebol)."

Quadro 4 - Inquérito de Satisfação – o que mais gosta no NAL

O que menos gosta no NAL
"Deveria haver melhor alimentação."
"De algumas vezes o tempo entre a sopa e o segundo prato ser demasiado."
"Pão duro."
"A qualidade da comida."
"O ambiente é péssimo, gritam, faltam ao respeito. Gosto de comer em sossego."
"Pouco espaço entre as mesas e baterem nas cadeiras ao passar e incomodarem."
"Não ter casa de banho (chave)."
"Certas pessoas que vêm cá."

"Ser maltratado."
 "Que alguém chateie alguém."

Quadro 5 - Inquérito de Satisfação – o que menos gosta no NAL

O que mudaria no NAL
"Que dessem a comida a horas e ao fim de semana."
"A comida."
"A qualidade da comida e a assiduidade dos voluntários em tempo de festas (Natal, Páscoa, etc)"
"O horário da distribuição alimentar em alguns dias."
"O conduto (qualidade)."
"Depois da sopa devia ser logo outro prato em vez de ser num horário e depois outro."
"Nas refeições mais educação, começando por falar baixo, entre outros."
"Mudaria para umas instalações um pouco melhores."
"A distribuição das mesas."
"Arranjava uma chave para a casa de banho."
"Ventoinha, a humidade."
"Por agora não vou mudar, mas deveria alterar pequenas situações."
"Nada, a possibilidade de ser eu a ajudar. Nunca esquecerei alguém que me ajudou."
"Um ecrã grande para passar o tempo."
"O ambiente."
"Actividades entre as refeições ao invés de estar fechado."
"Depende do poder que tivesse." "Arranjava melhor, com disciplina e higiene."

Quadro 6 - Inquérito de Satisfação – o que mudaria no nal

De modo a conseguir-se uma avaliação das entidades parceiras, nomeadamente dos voluntários, realizou-se um inquérito de satisfação nas semanas de 16 a 29 de Novembro. Assim, obteve-se um total de 23 inquéritos distribuídos por: 6 da Associação Frei Fabiano de Cristo; 2 da Associação Casa da Sopa Mãe Maria de Nazaré; 6 do CASA e 9 do NAL. Salienta-se que houve voluntários a quem se entregou o inquérito mas que não foram devolvidos preenchidos.

Pretendeu-se inicialmente perceber qual o grau de satisfação face ao NAL, tendo em conta diversos aspectos inerentes.

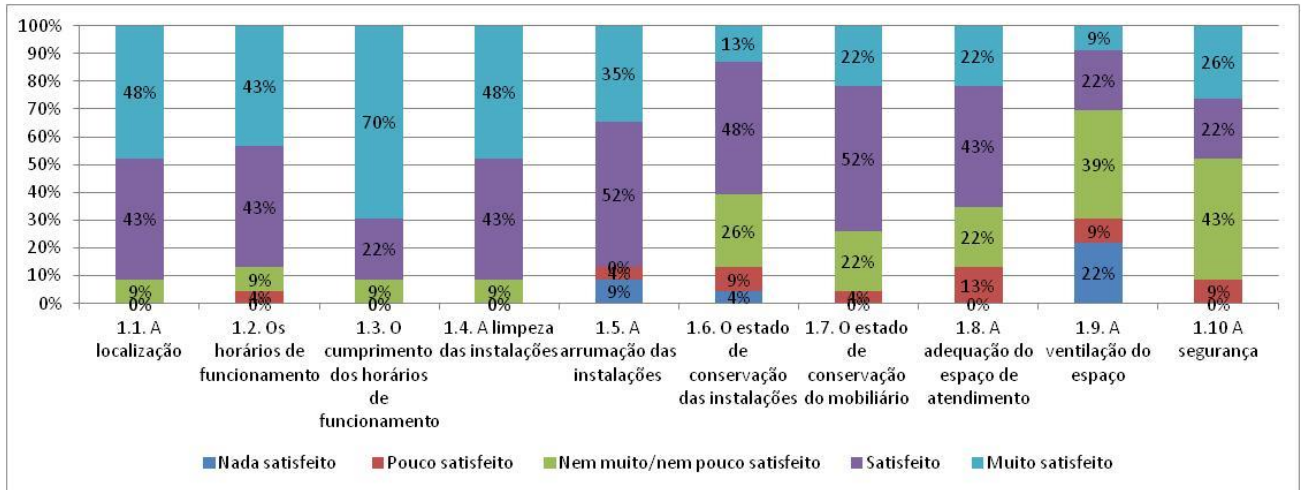


Gráfico 6 - Inquérito de Satisfação Parceiros (1)

De acordo com o gráfico acima, verifica-se que a maioria se encontra muito satisfeito com a localização do NAL, bem como o seu horário de funcionamento e limpeza. Contudo, face ao estado de conservação das instalações, mobiliário os parceiros encontram-se satisfeitos. Embora os parceiros avaliem como satisfeitos relativamente à conservação das instalações é de salientar que estas se encontram bastante degradadas, necessitando de obras urgentes devido à humidade que aliada à pouca ventilação do espaço (que 31% dos parceiros não estão nada ou pouco satisfeitos) podem acarretar problemas de saúde, ao nível respiratório, para todos os utilizadores do espaço. No que respeita a este tema, é de realçar que já foi demonstrado ao Departamento devido da CML a necessidade de obras de requalificação. Por outro lado, está ainda a decorrer um pedido na Faculdade de Medicina de Lisboa para angariação de dinheiro para financiamento das obras necessárias. É de referir que os voluntários não se mostram nem muito/nem pouco satisfeitos quanto à segurança. Realça-se que no que respeita à segurança, a Polícia Municipal nem sempre se encontra nas imediações do NAL.

Numa segunda questão, os parceiros foram questionados sobre o serviço de refeições:

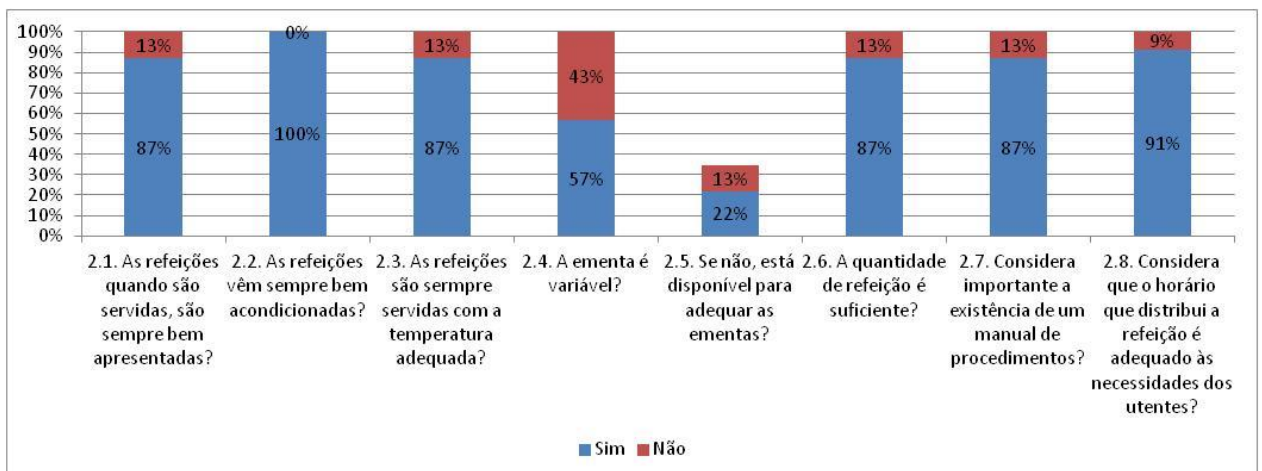


Gráfico 7 - Inquérito de Satisfação Parceiros (2)

Relativamente ao gráfico apresentado, verifica-se que praticamente a todas as questões os parceiros responderam positivamente. No entanto, na questão “A ementa é variável” 43% respondeu que não. De acordo com informação recolhida juntos dos parceiros é que confeccionam as refeições com aquilo que dispõem, sendo por vezes pouca a variedade dos alimentos. No que respeita à disponibilidade para adequar as ementas 65% não respondeu a esta questão.

No que concerne à formação de voluntários, verifica-se que a maioria dos parceiros considera importante e está disponível para formação.

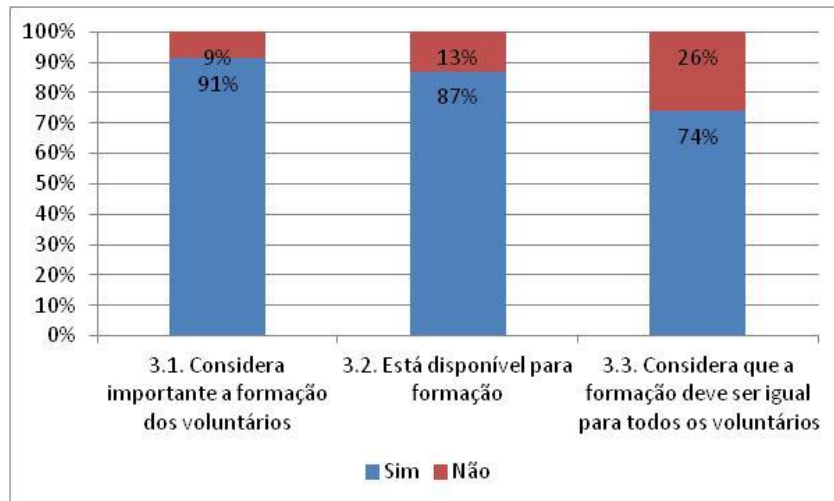


Gráfico 8 - Inquérito de Satisfação Parceiros (3)

Contudo, quando se organiza um espaço para formação e partilha de experiências não comparecem. De acordo com os responsáveis das entidades, principalmente do CASA, que quando a própria instituição organiza algum momento comum também têm dificuldade em que os voluntários compareçam.

No que respeita ao último grupo de questões (mais gerais) pode-se verificar que a maioria se encontra muito satisfeita com a resposta social de NAL e que pode ser uma resposta a implementar na cidade de Lisboa como forma de prestar um apoio mais digno às Pessoas.

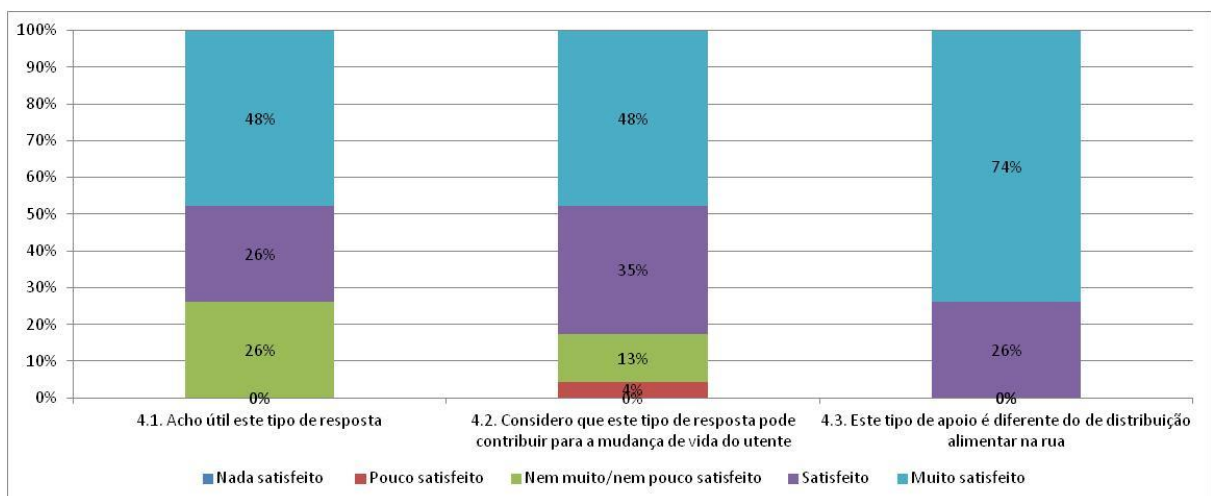


Gráfico 9 - Inquérito de Satisfação Parceiros (4)

Ainda relativamente à questão sobre a diferença entre o NAL e a distribuição alimentar na rua, os parceiros deram as seguintes respostas:

O NAL é diferente da distribuição alimentar na rua
“É uma distribuição mais humana”
“Tem mais dignidade”
“Há uma maior aproximação entre voluntário e o utente”
“Cria uma relação mais pessoal com os utentes; melhores condições para tomarem uma refeição”
“É mais digna e mais agradável”
“Atendidos como pessoas e não como marginais”
“Sempre haverá um espaço por parte do utente em deslocar-se ao sítio onde é servida a refeição (aspecto positivo). Não se chega a todas as pessoas (aspecto negativo)”
“Bastante. Basta os utentes estarem protegidos e as refeições puderem ser servidas em locais abrigados”
“Porque aqui encontram acolhimento e sentem-se em casa; há mais comodidade e mais afecto”
“Tem condições para tomarem as refeições”
“Poderia servir para mais apoio e conhecimento sobre as lacunas e necessidades das pessoas”
“Pois aproxima os utentes de uma vida mais normal ou mais integrada numa comunidade/família”
“Ao existir um local fixo, obriga a população-alvo a deslocar-se a um local com condições para tomar as suas refeições”
“Este tipo de apoio representa um local de convívio, um local confortável e seguro, com mais dignidade do que a distribuição de alimentos na rua”
“Porque é muito mais humano a maneira como comem é mais familiar”
“Maior dignidade e maior assistência”
“Um local mais digno para as pessoas puderem comer uma refeição ao abrigo das intempéries”

Quadro 7 - Inquérito de Satisfação Parceiros - diferença na distribuição alimentar

Nos quadros que se apresentam de seguida é feita a síntese das mudanças que fariam no NAL assim como a importância da criação de mais NAL’s na Cidade de Lisboa:

O que mudaria no NAL
“Conservação das instalações”
“Melhores condições de espaço e ambiente, calor no verão e frio no inverno”
“Seria importante assegurar uma peça de fruta no final da refeição”

“Mais interação com os utentes, ampliar o espaço, mais segurança a nível policial”

“Mais interação com utentes; arranjar voluntários para limpar porque se perde muito tempo com limpezas e pouco com os utentes. Mudaria também a organização das instituições, nomeadamente que o CASA chegasse mais cedo”

“Nova pintura do espaço que está detorado, conhecer as pessoas, aquecimento, saber que tipo de apoio dão às pessoas, fazer escala de voluntários”

“Organização do espaço existe muita coisa que não é necessário estar dentro deste espaço”

“O espaço poderia ser maior. Às 5^{as}feiras o prato é entregue muito depois da sopa (+/- 1hora) o que atrasa o tempo de refeição e faz uma grande quebra no jantar. Esta demora pode ser bem aproveitada quando se criam actividades para preencher”

“Aquecimento no inverno, uma vez que o local fica bastante frio nessa altura”

“Casa de banho para os utentes, balneários, lavatório para lavar as mãos, espaço de atendimento, etc.”

“Gostaria que o NAL fosse um espaço com mais condições. Se eu pudesse também mudaria no NAL o sítio para guardar os caixotes do lixo, pois por vezes não cheira nada bem e os utentes a comerem a sua refeição com mau cheiro não é nada agradável. O segundo prato por vezes é muito pouco e eles ficam mal alimentados”

“Aumentar segurança e afirmar regras do espaço perante os utilizadores”

Quadro 7- Inquérito de Satisfação Parceiros - o que mudaria no nal

Importância da criação de NAL's na Cidade de Lisboa

“Sim, porque acho um direito do Ser Humano ser alimentado com dignidade”

“Sim, dar mais dignidade aos sem-abrigo”

“Sim, pois o número de pessoas em condição de sem-abrigo é gradualmente assustadora”

“Sim. Seria importante a criação de mais espaços idênticos. Verifica-se cada vez mais um número maior de "sem-abrigo". É importante terem um espaço onde possam ter uma refeição, onde estejam sentados, tenham prato, talheires e dedicação por parte dos voluntários”

“Claro que sim, evitar-se-ia dar comida nas piores condições”

“Sim, para melhorar as condições das pessoas”

“Sim, visto o nº de utentes deste serviço ter aumentado”

“Sim, acho que lisboa devia ter um NAL em todos os sítios estratégicos. É muito importante mudar a vida dos utentes”

“Considero importante a criação de mais NAL's porque existem muitas pessoas carentes”

“Sim, na zona do Cais do Sodré e Benfca”

“Sim, ajuda os sem-abrigo”

“Sim claro, acho muito importante os necessitados terem um espaço onde comer, que

seja quente e tenha as mínimas condições, já que todo o resto do dia é passado na rua”

“Sim. É mais condigno e penso que permite um trabalho mais efectivo no sentido da integração dos utentes na sociedade”

“Sim, uma vez que não existem tantos lugares e considero importante haver um local fixo com condições onde possam estar confortáveis”

“Sim. Há muitas instituições que fazem distribuição de alimentos mas poucas que o façam num local próprio e adequado”

“Sim, todo o apoio é necessário e também a nível psicológico”

“Sim por ser uma forma mais higiénica para distribuição das refeições”

“Sim, acho importante porque há pessoas que por vergonha passam mal e assim estão mais à vontade”

“Sim. Apoiar mais pessoas”

“Considero importantíssimo dar dignidade às pessoas e acompanhá-las nas suas dificuldades”

Quadro 8 - Inquérito de Satisfação Parceiros - criação de NAL's

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.

Potencialidades	Fraquezas
Localização;	Tamanho do espaço do NAL;
Organização da resposta;	Estado de conservação das instalações detorado;
Articulação entre as instituições;	Inexistência de pequeno-almoço e almoço aos fins-de-semana e feriados;
Adesão das PSA;	Resistência dos voluntários à mudança de intervenção;
Apoio mais digno às PSA;	Insegurança no espaço;
Experiência com as PSA;	Não acesso a um programa informático que permita uma maior articulação entre as instituições;
Trabalho de proximidade e diária com as PSA;	Existência de instituições que ainda se desloca a Arroios;
Apoio alimentar coordenado e articulado;	Inexistência dos utentes face à qualidade e variedade da alimentação;
Pessoas com acesso a 3 refeições diárias;	Insatisfação dos utentes face à diferença horária entre as refeições do jantar;
Intervenção 7 dias/semana;	
Intervenção formal;	
Acompanhamento das Pessoas aos serviços;	
Parcerias com empresas e serviços locais; para a doação de bens alimentares;	

	Dependência das pessoas aos apoios; Saúde mental;
Oportunidades	Ameaças
Resposta de carácter inovador; Projecto-piloto; Criação de redes com outras instituições; Alargamento do apoio às PSA; Existência do Núcleo de Planeamento e Intervenção Sem-Abrigo (NPISA); Acompanhamento técnico diurno e nocturno; Gestor de Caso no NPISA;	Inexistência de outros NAL's; Resistência à mudança; Sustentabilidade financeira; Sociedade local;

Figura 2 - Análise Swot

CONSTRANGIMENTOS

- O facto de utentes recusarem ser encaminhados para alguns Centros de Acolhimento;
- Não comparência dos utentes às convocatórias de atendimento;
- Mediação da relação (conflituosa) entre técnico de referência e utente;
- Frustração dos utentes na obtenção de respostas, descarregando essa mesma frustração nos técnicos do NAL;
- Os parceiros terem diferentes horários de distribuição alimentar (diferença horária entre a sopa e o conduto) faz com que uma grande parte dos utentes se vá embora após comerem a sopa;
- Variedade/diversidade na alimentação;
- Dificuldades dos voluntários aceitarem indicações dos técnicos do NAL (p.e. os utentes não puderem levar refeições para fora);
- Não adesão dos voluntários (internos/externos) às reuniões e acções de formação;
- Não comparência da Polícia Municipal diariamente;
- Número reduzido de vagas em centros de acolhimento;
- Centros de Acolhimento não aceitam pessoas com idade igual ou superior a 65 anos;
- Não existirem respostas imediatas de outras instituições (p.e. aguardarem dias ou semanas por um atendimento com o técnico de referência);
- Não existir uma equipa multidisciplinar no NAL;
- Não existir um balneário junto ao NAL;
- As condições físicas do NAL estarem degradadas.

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.

É de salientar que o Centro Comunitário Madre Teresa congrega os serviços de banco alimentar e cantina social.

Desta forma, constata-se que houve um aumento significativo de famílias apoiadas em 2015, comparativamente aos anos transactos.

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

2014	2015	Evolução 14/15	Variação %
1720	1577	- 143	-7.16%

Fonte: Relatórios Anuais

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

2014	2015	Evolução 14/15	Variação %
3067	2862	- 205	- 9.07%

Fonte: Relatórios Anuais

Deste modo, constata-se uma variação de -7,16% de famílias apoiadas comparativamente ao ano transacto; bem como uma diminuição de -9,07% de indivíduos. Esta diminuição deve-se ao facto da maioria dos pedidos de apoio serem de pessoas individuais e não tanto de famílias como inicialmente. Para além do apoio do banco alimentar o Centro dispõe de duas Cantinas Sociais com capacidade para 150 refeições diárias até Abril e depois passou para 130.

Os pedidos de apoio justificam-se com a situação de 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 - 38,74% atendimentos de 2014 para 2015. Esta diminuição está relacionada com a diminuição de pedidos de apoio quando comparado com anos anteriores. É de salientar que muitas pessoas não compareceram aos atendimentos agendados pelos próprios ou pelos técnicos de acompanhamento. 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

2014	2015	Evolução 14/15	Variação %
302	185	-117	-38.74%

Fonte: Relatórios Anuais

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

2014	2015	Evolução 14/15	Variação %
88	35	-53	- 60,23%

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 efetuam 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 uma diminuição do número de não admissões comparativamente ao ano de 2014.

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

2014	2015	Evolução 14/15	Variação %
------	------	----------------	------------

353	273	-80	-22,66%
-----	-----	-----	---------

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.

É de salientar que se verifica uma diminuição dos atendimentos de acompanhamento que se deve ao facto dos elementos da equipa técnica terem sofrido uma diminuição – passou de 4 para 2 elementos.

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 17 acompanhamentos a serviços, nomeadamente a atendimentos à SCML e serviços de saúde.

Tabela n.º 46 | Desistências

2014	2015	Evolução 14/15	Variação %
37	54	17	45,95%

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 um aumento de 45,95% de desistências ao longo de 2015.

Tabela n.º 47 | Pessoas Excluídas

2014	2015	Evolução 14/15	Variação %
82	44	-38	- 46,34%

Fonte: Relatórios Anuais

As razões pelas quais as pessoas foram excluídas reportam-se, por um lado ao incumprimento dos objetivos e ações 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 objetivo conhecer as condições em que a família vive, e apreender os aspetos do quotidiano nas suas relações familiares, aspetos estes que não se conseguem apreender em atendimento. Em contexto de visita domiciliária, as pessoas 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

2014	2015	Evolução 14/15	Variação %
173	108	- 65	- 37,57%

Fonte: Relatórios Anuais

Tabela n.º 49 | Visitas Domiciliárias de Acompanhamento

2014	2015	Evolução 14/15	Varição %
107	71	- 36	- 33,64%

Fonte: Relatórios Anuais

Tal como na categoria dos atendimentos iniciais, também nas visitas domiciliárias iniciais e de acompanhamento se verificou uma diminuição comparativamente ao ano transato que se deve ao facto dos elementos da equipa técnica terem sofrido uma diminuição – passou de 4 para 2 elementos. Todos os pedidos de apoio efetuados, 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. Salienta-se que as visitas domiciliárias de acompanhamento podem ser realizadas em conjunto 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
Total	2862	2862	1900	962	2862

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 atuar em situações de emergência. Este serviço tem como objetivos 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 projeto 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 projeto de vida estruturado e autónomo.

Tabela n.º 51 | Apoios do Banco Alimentar e Produtos da União Europeia de 2014 a 2015 (KG)

		Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.
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	-	-	-	-	-	-
2015	B.A.	526,40	479,20	488,40	418,40	438,75	377,20	388,00	524,20	370,25	368,45	333,00	-
	U.E	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6754	-	-

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 uma diminuição na quantidade de géneros alimentares doados pelo Banco Alimentar em 2015, quando comparados com o ano anterior. O aumento de géneros alimentares não foi constante, apresentando-se inferior, em alguns meses, havendo assim a necessidade de reduzir o número de famílias apoiadas, de 85 para 50. Estas irregularidades poderão estar relacionadas com a situação sócio económica atual 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 Carentes 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, pevide – bolachas, cereais, leite, papa láctea, tostas, manteiga, queijo, salsichas, açúcar, atum, feijão enlatado, grão enlatado, marmelada, óleo, sardinha, tomate pelado). Estava previsto a atribuição de azeite mas este produto rescindido pela empresa adjudicada. A responsabilidade do FEAC é do Instituto de Segurança Social e em 2015 apenas foi entregue numa 1ª fase (Outubro).

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 2015) 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 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*

	2014	2015
Arroz	1372	202

Géneros Alimentares	Massa	2216	903
	Leguminosas	604	353
	Salchichas	582	337
	Atum	871	503
	Azeite	127	77
	Óleo	210	239
	Vinagre	4	0
	Leite	1504	1451
	Milho	1	7
	Cogumelos	9	6
	Ervilhas	10	6
	Bolachas	876	285
	Farinha	52	19
	Açúcar	202	49
	Bolo	42	16
	Sal	17	1
	Cereais	190	299
	Farinha Láctea	102	66
	Leite com chocolate	17	21
	Polpa de Tomate	23	7
	Manteiga + Margarina	3	4
	Fruta em calda	12	2
	Doce	5	1
	Pudim	2	0
	Marmelada	6	1
	Café	3	0
	Chocolate	19	6
	Tostas	12	0
	Sumos	18	19
	Pão	5	8
	Blédina	0	2
	Massa de Alho	0	1
	Fruta (peças)	73	96
	Queijo	2	4
Fiambre	1	0	
Batatas	11	2	
Iogurtes	13	12	
Pão de hambúrguer	0	1	

	Ovos	4	12
	Maionese	1	0
	Chouriço	4	1
	Natas	1	0
	Tulicreme	1	1
	Chá	3	0
	Paté de Atum	1	4
	Sopa instantânea	1	6
	Salame	1	0
	Castanhas	1	0
	Filetes enlatados	1	1
	Leite condensado	1	0
	Azeitonas	2	0
	Sardinha	26	42
	Bacalhau	2	0
	Puré de Batata	1	1
	Leite Criança	6	0
	Papel Higiénico	64	72
	Gel Banho	34	130
	Sabonetes	7	14
	Champô	20	43
	Pasta de dentes		111
Produtos de Higiene Pessoal	Fraldas	4	9
	Dodot's	3	0
	Escova de dentes	2	23
	Pensos Higiénicos	0	1
	Elixir	0	2
	Gel Banho	0	2
	Lâminas	28	234
	Creme Barbear	2	4
	Detergente Loiça	0	2

Dado o acréscimo de instituição 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 2014 e 2015 pelo Banco de Bens Doados.

Tabela n.º 53 | Apoios Concedidos de 2014 a 2015 – Banco de Bens Doados

Apoios Concedidos	
2014	1212
2015	599

Fonte: Guias Mensais

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. É de salientar que comparativamente ao ano transato houve uma diminuição significativa de bens doados. Estes bens correspondem a produtos de higiene habitacional e pessoal, roupa para adultos e crianças, mobiliário.

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	Refeições
2015	Total	717	962	42004
	Média	60	80	3500
2014	Total	706	968	44556
	Média	59	81	3713

Fonte: Relatórios Anuais

De acordo com a tabela acima apresentada, verifica-se um total de 962 pessoas apoiadas, o que corresponde a uma média de 80 pessoas mensal. No que concerne às refeições, foram cedidas 42004 refeições durante o período em análise, correspondendo este valor a 3500 refeições mensal. É de salientar

que em Maio o acordo com a Segurança Social foi alterado de 150 refeições diárias para 130, justificando-se assim a diminuição de refeições face ao ano transato.

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 objetivos 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 perceção da sua gestão, das dívidas bem como da forma como as saldar.

 AVALIAÇÃO DO PLANO DE ACÇÃO 2015

Finalidade	OBJECTIVO ESPECÍFICO	ACÇÕES	ESTADO DE EXECUÇÃO	OBSERVAÇÕES
1. Reorganização Documental / Estrutura Interna				
Homogeneizar procedimentos Internos	Regulamentar 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 à luz da filosofia de Humanidade		
		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	Continuação da elaboração do estudo para requalificação da Resposta Social de Centro de Dia		
		Continuação da elaboração de estudo na área de Neuropsicologia		
		Elaboração de estudos relacionados com o Snoezelen	✓	
		Operacionalizar o Conceito de Humanidade nas Respostas Sociais	✓	
		Continuação da elaboração do estudo da funcionalidade da resposta do NAL		

		Elaboração do Diagnóstico Social e Plano de Acção das Resposta Sociais	✓	
		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		
		Elaboração de Contratos		
		Avaliação de desempenho		
		Elaboração de Regulamentos		
		Desenvolvimento de reuniões		
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		
		Desenvolvimento de acções de formação técnica direccionada às várias categorias profissionais	✓	
		Desenvolvimento de acções de formação (diversas áreas) direccionadas aos utentes das várias RS	✓	
5. Parcerias				

		- Conselho de utentes		
		Dar continuidade às salas de estudo acompanhado	×	
		Realização de reuniões de famílias	×	
		Construção do Conselho de famílias	×	
		Dinamização da página do Facebook do CSPA	✓	
		Alargamento do Call Centre à comunidade	✓	
		Implementação do serviço de Teleassistência	×	
		Redefinição do modelo de intervenção na área da animação:	✓	
		- Reanimação do conselho de utentes	✓	
		- Criação de sub-grupos de estimulação cognitiva, sensorial e física	✓	
		- Dinamização da Horta	✓	
		Redefinição do modelo de intervenção em centro de dia		
		Criação de modelos de organização de trabalho baseado na filosofia de Humanidade em Centro de		

		Dia		
--	--	-----	--	--