



2017



Cercima



Índice

Introdução	3
Monitorização dos Objetivos	4
Análise da Atividade do Serviço	10
Análise dos indicadores de execução	10
Análise dos Resultados das Atividades	11
Análise Comparativa 2016 / 2017	20
Análise Evolutiva CCCS 3 anos	23
Recursos Financeiros	26
Considerações Finais	27



Introdução

Este relatório reporta-se à intervenção do Centro Comunitário, no ano de 2017, traduzindo os resultados e reflexões da análise do Plano de Atividades e tendo como base as linhas orientadoras da CERCIMA.

No presente período em avaliação esta Resposta Social apoiou 324 clientes.

Monitorização dos Objetivos

Em análise dos objetivos e metas delineadas no plano de atividades para o ano de 2017 verificou-se:

Objetivo Geral: Garantir o acesso das famílias a respostas de inserção social

Objetivo Especifico	Meta Anual	Metas Trimestrais				Controlo Processo			
		1º T	2º T	3º T	4º T	1º T	2º T	3º T	4º T
Assegurar o atendimento social das famílias do concelho de Alcochete	400 Atendimentos Social realizados	175	301	386	560	175	75%	97%	100%

Ao longo de 2017 foram realizados um total de 560 atendimentos sociais. Este desvio positivo está relacionada com o aumento da procura do serviço.

Taxa de Execução do Objetivo: 100%	Desvio: 0%
---	-------------------

Objetivo Especifico	Meta Anual	Metas Trimestrais				Controlo Processo			
		1º T	2º T	3º T	4º T	1º T	2º T	3º T	4º T
Avaliar a situação socioeconómica dos agregados familiares	135 Diagnósticos sociais realizados	66	103	144	183	66	76 %	100 %	100%

Em 2017 verificando-se realizaram-se um total de 183 diagnósticos sociais Este desvio positivo tendo em conta o período de avaliação está relacionada com o aumento do nº de agregados familiares que manifestam situação de carência económica.

Taxa de Execução do Objetivo: 100%	Desvio: 0%
---	-------------------



Objetivo Especifico	Indicador	Metas Trimestrais				Controlo Processo			
		1º T	2º T	3º T	4º T	1º T	2º T	3º T	4º T
Garantir o acesso das famílias em situação de carências económica comprovada aos apoios económicos de Ação Social	90% Diagnósticos de carência económica com acesso aos apoios económicos	86 %	87 %	83 %	84%	86%	87 %	83 %	85%

Ao longo de 2017, tendo por referência as 156 famílias com diagnóstico de carência económica, em 85% das famílias acederam a apoios económicos da Medida de Ação Social da Segurança Social. Relativamente ao desvio negativo da percentagem de famílias com diagnósticos de carência social que não acederam aos apoios económicos da Ação Social está relacionada com e transferência de processo para a medida de RSI e a ausência de critérios.

Taxa de Execução do Objetivo: 85%

Desvio: - 5%

Objetivo Especifico	Meta Anual	Metas Trimestrais				Controlo Processo			
		1º T	2º T	3º T	4º T	1º T	2º T	3º T	4º T
Facilitar o acesso das famílias à aquisição de bens essenciais e prioritários	220 Famílias clientes da loja social	86	111	123	14 5	39 %	50 %	55 %	66 %

Em 2017, foram apoiadas no âmbito da Loja do Mercado (Projeto Social) um total de 145 famílias facilitando-as na aquisição de bens prioritários para o seu bem-estar.

Relativamente ao desvio negativo do nº de famílias que tiveram acesso à aquisição de bens essenciais disponíveis na Loja do Mercado poderá está relacionada com o um decréscimo de famílias sinalizadas, pelas entidades sinalizadoras, por forma as famílias beneficiarem de isenção nos bens disponíveis na Loja do Mercado assim como um decréscimo do nº de clientes não isentos.

Especial Open Day contou, contou com a ajuda de 2 voluntários, 86 clientes e foram cedidos 208 bens a título isento ou solidário.

Taxa de Execução do Objetivo: 66%

Desvio: -34%



- **Objetivo Geral:** Dinamizar ambientes inclusivos que estimulem a ocupação de tempos livres dos clientes

Objetivo Especifico	Meta Anual	Metas Trimestrais				Controlo Processo			
		1º T	2º T	3º T	4º T	1º T	2º T	3º T	4º T
Aumentar o nº de clientes nos grupos do serviço interno de Animação Sociocultural	42 Clientes integrados nas ações de Animação Sociocultural	25	33	33	49	59%	78 %	78 %	100%

Ao longo de 2017 estiveram integrados na ação de Animação Sociocultural (grupos Conviver e Workshop) um total de 49 clientes.

Taxa de Execução do Objetivo: 100%	Desvio: 0%
---	-------------------

Objetivo Especifico	Meta Anual	Metas Trimestrais				Controlo Processo			
		1º T	2º T	3º T	4º T	1º T	2º T	3º T	4º T
Manter as ações pontuais de Animação Sociocultural à comunidade em geral do Passil	5 Ações desenvolvidas	0	3	3	5	0	60 %	60 %	100 %

Ao longo do período em análise realizaram-se 5 ações de Animação Socio Cultural dirigidas à comunidade do Passil que foram: Férias Coloridas (Abril-Páscoa/Junho-Verão/Dezembro-Natal), Comemoração do Dia do Vizinho (Maio) e Festa de Outono (Novembro) tendo-se cumprido a totalidade da ações planeadas.

Taxa de Execução do Objetivo: 100%	Desvio: 0%
---	-------------------

- **Objetivo Geral:** Promover o bem-estar psicológico e emocional dos clientes

Objetivo Especifico	Indicador	Metas Trimestrais				Controlo Processo			
		1º T	2º T	3º T	4º T	1º T	2º T	3º T	4º T
Intervir psicologicamente em situações de desajustamento emocional e psicológico dos clientes	25 Intervenções psicológicas	11	17	21	27	44 %	68 %	84 %	100%

No ano em análise foram realizadas um total de 27 intervenções psicológicas.



Relatório de Atividades Centro Comunitário Cais do Sal

Mod221/V01.Org

(09.02.2015)

Página 7 de 28

Taxa de Execução do Objetivo: 100%

Desvio: 0%

- **Objetivo Geral:** Promover o desenvolvimento de competências pessoais e sociais

Objetivo Especifico	Meta Anual	Metas Trimestrais				Controlo Processo			
		1º T	2º T	3º T	4º T	1º T	2º T	3º T	4º T
Potenciar a aquisição e melhoramento de estratégias e instrumentos de procura ativa de emprego em clientes em situação de desemprego	85% de clientes em situação de desemprego que melhoram estratégias e instrumentos de procura ativa de emprego	71 %	85 %	88 %	86 %	71%	85 %	88 %	100%

Em 2017 estiveram integrados 20 clientes no Gabinete de Apoio SocioProfissional tendo em 86% dos clientes que frequentaram a ação melhoram estratégias e instrumentos de procura ativa de emprego.

Taxa de Execução do Objetivo: 100%

Desvio: 0%

Objetivo Especifico	Meta Anual	Metas Trimestrais				Controlo Processo			
		1º T	2º T	3º T	4º T	1º T	2º T	3º T	4º T
Realizar ações que potenciem competências pessoais e sociais nos clientes	2 Ações	1	1	2	2	1	1	2	2

Em 2017 como previsto realizaram-se 2 ações de promoção de competências sociais e pessoais nomeadamente a Ação Cais Self Sessão Fotográfica (1º trimestre) no sentido de promover a auto estima e auto confiança e proporcionar um momento de bem-estar entre clientes e familiares. No 3º trimestre realizou-se a ação Cais Self Criação e utilização de Email (8 de Set.) no sentido de clarificar noções e procedimentos de utilização de correio eletrónico por forma a promover uma maior autonomia na pesquisa e procura ativa de emprego.

Taxa de Execução do Objetivo: 100 %

Desvio: 0%



Relatório de Atividades Centro Comunitário Cais do Sal

Mod221/V01.Org
(09.02.2015)

Página 8 de 28

- **Objetivo Geral:** Promover a notoriedade da imagem do CCCS junto da comunidade

Objetivo Especifico	Meta Anual	Metas Trimestrais				Controlo Processo			
		1º T	2º T	3º T	4º T	1º T	2º T	3º T	4º T
Desenvolver iniciativas comunitárias e oportunidades de voluntariado junto da comunidade	2 Ações	0	1	1	2	10%	55%	65%	90%
	15 Voluntários	3	9	12	12				

Ao longo de 2017 como planeado foram realizadas 2 iniciativas comunitárias, o Encontro de Afetos que decorreu no 2º trimestre e no 4º Trimestre numa Parceria com a Auto Europa a iniciativa comunitária Vamos ao Circo!

No período em avaliação colaboraram com o Centro Comunitário 12 novos voluntários, nomeadamente no apoio á Loja do Mercado e desenvolvimento de ações.

Taxa de Execução do Objetivo: 100%

Desvio: -10%

- **Objetivo Geral:** Melhorar a avaliação de desempenho dos colaboradores

Objetivo Especifico	Meta Anual	Metas Trimestrais				Controlo Processo			
		1º T	2º T	3º T	4º T	1º T	2º T	3º T	4º T
Manter o nível de desempenho dos colaboradores	90% De taxa média de avaliação de desempenho	0	0	0	94.40%	0%	0%	0%	100%

Taxa média de avaliação de desempenho dos colaboradores foi de 94.40%

Taxa de Execução do Objetivo: 100%

Desvio: 0%



Relatório de Atividades Centro Comunitário Cais do Sal

Mod221/V01.Org
(09.02.2015)

Página 9 de 28

- **Objetivo Geral: Melhorar a avaliação de Satisfação dos clientes / parceiros**

Objetivo Especifico	Meta Anual	Metas Trimestrais				Controlo Processo			
		1º T	2º T	3º T	4º T	1º T	2º T	3º T	4º T
Manter a taxa de satisfação dos clientes	90% de taxa média de avaliação de satisfação de clientes	0	0	0	90.75 %	0%	0%	0%	100%

Em 2017 a taxa média de avaliação de satisfação de clientes foi de 90.75%

Taxa de Execução do Objetivo: 100%

Desvio: 0%

Objetivo Especifico	Meta Anual	Metas Trimestrais				Controlo Processo			
		1º T	2º T	3º T	4º T	1º T	2º T	3º T	4º T
Aumentar a taxa média da avaliação de satisfação dos parceiros de CCCS	85% de taxa média de avaliação de satisfação de parceiros	0	0	0	86.30 %	0%	0%	0%	100%

Em 2017 a taxa média de avaliação de satisfação dos parceiros foi de 86.30%

Taxa de Execução do Objetivo: 100%

Desvio: 0%

Controlo do Processo Taxa de execução do processo do CCCS (% de cumprimento de objetivos)

1º T	2º T	3º T	4º T
35%	53%	62%	95%



Análise da Atividade do Serviço

Análise dos Indicadores de Execução

Indicador	Meta	Resultado Atingido
Nº de Clientes	150	324
Taxa de atendimentos sociais realizados (previsto 400)	90%	560
Taxa de participantes nas ações de Animação Sociocultural (previsto 42)	90%	100% (49)
Taxa de execução das intervenções psicológicas (previstas 25)	90%	100% (27)
Taxa de participantes nas ações de Educação / Formação de Competências (previsto 45)	90%	62%
Taxa de Execução da ações de Educação / Formação de Competências (2 ações)	100%	100% (2)
Nº de agregados familiares abrangidos pela loja social	220	145
Taxa de realização das reuniões de equipa previstas (previstas 20)	90%	100%
Nº de colaboradores	5	5
Nº de parcerias operacionais	15	20
Grau de satisfação dos clientes	95%	90.75%
Grau de satisfação dos colaboradores	95%	90.25%
Taxa de concretização dos objetivos do Plano de Atividades	90%	95%
Taxa de eficácia da resolução do pedido	75%	68%
Taxa de eficácia das ações realizadas	90%	86%
Nº de reclamações	0	0

Em 2017 tendo em conta o nº de famílias protocoladas com a Segurança Social (150) continuou-se a verificar um resultado superior ao protocolado estando relacionado com a grande procura dos serviços do Centro Comunitário por parte da comunidade do concelho de Alcochete, refletindo a continuidade da afirmação do Centro Comunitário enquanto resposta social.

A taxa de satisfação dos clientes do CCCS foi de 90,75%, menos 1,21% relativamente ao ano anterior (91.96%). Aferiu-se também na avaliação realizada ao serviço que 100% dos clientes recomendam o serviço, 100% pensa continuar a usar os serviços do CCCS e 98% Consideram útil a utilização dos serviços.

A Taxa de satisfação dos colaboradores do Centro Comunitário é de 90.25%, menos 8.29% do que no ano anterior (98,54%). Na avaliação aferiu-se também que 100% do(a)s colaboradores(a)s sentem que trabalham numa instituição inovadora em permanente melhoria e com perspetivas de futuro e consideram prestigiante fazer parte desta instituição

A taxa de satisfação dos parceiros foi de 86,30%, menos 1.20% relativamente ao ano anterior.



Taxa de Eficácia na resolução do pedido da intervenção individual foi de 68%, menos 2% do que o ano anterior

Na Taxa de Eficácia das Ações realizadas foi de 86%, verificando-se um aumento de 1% na eficácia em relação ao ano anterior.

Durante o período em avaliação foram realizadas 1 auditoria interna (6 Junho 2017) e 1 auditoria externa (18 Outubro de 2017) realizada pela empresa APCER), não tendo em alguma sido detetadas fragilidades a sinalizar no serviço.

No ano em análise foram realizadas pela equipa do CCCS, um total de 118 horas de formação interna e externa nas áreas: Auditorias Internas da Qualidade NP EN ISO 9001:2015 e respostas sociais (24h); Gestão de Equipas (28h); Olaria (3h); Promoção da Segurança (4h)

Em 2017 não houve registo de reclamações

No que diz respeito aos restantes indicadores de execução estão todos analisados ao longo deste documento.

Análise dos Resultados das Atividades

Análise de Indicadores Globais de Intervenção

Em análise global da intervenção do CCCS verificou-se que tal como referenciado na introdução, o CCCS abrangeu no ano de 2017 um total de 324 Famílias, divididas pelos diferentes serviços internos/ações abrangendo um total de 814 pessoas

No ano em análise recorreram pela primeira vez aos serviços do CCCS, 126 clientes.

Foram realizados por esta resposta social um total de 560 atendimentos gerais. Destes 17% foram atendimentos de carácter geral, a fim de informar, tirar fotocópias, preenchimento de documentos, apoio no acesso à segurança social direta, facilitar a marcação de consultas e exames médicos, leitura de correspondência e permitir fácil acesso a ferramentas informáticas, etc.

As entidades da comunidade com maior peso na referência para intervenção do CCCS foram Junta Freguesia de Samouco e Autarquia de Alcochete. No entanto é de destacar que a grande maioria da intervenção é em resposta à procura direta dos clientes aos serviços do CCCS.

Relativamente aos encaminhamentos realizados pelo CCCS dirigiram-se maioritariamente para a Medida de RSI e outras Medidas da Segurança Social e encaminhamento para a Loja do Mercado seguindo-se para o Centro de Saúde de Alcochete e Sociocaritativo de Alcochete e Santa Casa da Misericórdia de Alcochete

Atendimento /Acompanhamento Social

No âmbito deste serviço interno foram realizados um total de 523 atendimentos de sociais.

No primeiro atendimento é pedido ao cliente que enquadre o motivo da sua presença no serviço, pelo que 57% corresponderam a pedidos para melhoria da situação económica das famílias, relacionados com sua subsistência e associadas a situações de desemprego



repentino ou insuficiência de rendimentos de natureza temporária ou prolongada, em 13% dos pedidos realizados estiveram relacionados com habitação (nomeadamente rendas em atraso, situações de despejo iminente ou mudança de arrendamento na procura de melhores condições habitacionais), seguindo-se em 9% dos pedidos realizados nos atendimentos estiveram relacionados com Saúde (nomeadamente no apoio a medicação)

Após o atendimento inicial e um melhor conhecimento da realidade familiar pode-se constatar que a maioria das situações de:

- Problemas socioeconómicos nomeadamente ausência / insuficientes rendimentos / endividamento (57%),
- Vulnerabilidade estão relacionados com: problemas de saúde (17%),
- Habitação (10%),

Relativamente à caracterização da população abrangida pelo serviço de Atendimento / Acompanhamento Social verificou-se que:

- 70% dos clientes titulares foram do sexo feminino
- 89% dos clientes eram de nacionalidade portuguesa e 7% dos clientes eram naturais de países de Leste Europeu, 3% naturais do Brasil e 1% dos clientes eram naturais de Angola
- 39% dos clientes tinham idades compreendidas entre os 35-49 anos, 15% clientes na faixa etária dos 25-34, seguindo-se com 9% clientes com idade entre os 54-54 anos
- 50% dos clientes apresentavam uma escolaridade abaixo do 9º ano (dos quais 30% com o 1º ciclo, 15% 2º ciclo dos quais 5% eram analfabetos)
- 67% dos clientes residiam na freguesia de Alcochete, 21% na freguesia do Samouco, 7 % eram residentes na freguesia de S. Francisco e 5% na zona rural
- 49 % dos clientes encontravam-se em situação de desemprego, seguindo-se com 24% clientes pensionistas e em 21% dos clientes encontravam-se empregados
- 27% dos clientes são isolados, seguindo-se em 20% dos agregados familiares eram famílias monoparental com filhos menores dependentes, e com 15% de famílias nucleares com filhos menores dependentes
- 53% dos agregados familiares vivam em apartamentos e 51% dos agregados tinham casa arrendada a particulares
- 15 Clientes encontravam-se em situação de sem abrigo, dos quais 5 eram situações que viviam sem teto

Em análise da intervenção deste o serviço verificou-se que:

- Foram realizados 523 atendimentos sociais de 1º linha onde foi enquadrado o pedido, dos quais 50% correspondem a 1ªS atendimentos e 51% a atendimento de acompanhamento
- Foram atendidas 179 famílias das quais 62% reaberturas (clientes de anos anteriores que reabriram processo) e 38% foram aberturas (clientes que foi a primeira vez que procuraram esta medida de apoio social).
- Verificou-se 84 famílias foram recidivas (famílias que solicitaram apoio mais que uma vez no ano em análise), estes pedidos de apoio estiveram principalmente relacionado com doenças crónicas prolongadas.
- 22 Intervenções de situações de Emergência Social, das quais 54% das situações foram sinalizadas por familiares e amigos, as restantes foram sinalizações da Câmara Municipal de Alcochete, Santa Casa da Misericórdia de Alcochete, CPCJ Alcochete, Fundação João Gonçalves Júnior. Estas intervenções em 41% tiveram como principais motivos insuficiência/Ausência de rendimentos/Pobreza, seguindo-se a intervenção em situação de violência doméstica (23%), equiparado com 10% intervenção a pessoas com problemáticas específicas e crianças/ jovens em risco



Loja do Mercado (Projeto Solidário)

A Loja do Mercado, situada na Rua do Mercado, em Alcochete, é um banco de bens de resposta a toda a população de modo a possibilitar o acesso, gratuito ou através um custo solidário, a vários bens, doados por particulares ou empresas.

No âmbito da Loja do Mercado, foram apoiadas num total 145 famílias correspondendo a 428 pessoas. Do total de famílias apoiadas 109 famílias beneficiaram de isenção, traduzindo-se assim num apoio gratuito a 325 pessoas.

Relativamente à caracterização da população abrangida e intervenção a Loja do Mercado verificou-se que:

- 69% dos clientes residiam em Alcochete, seguindo-se 18% residiam na Zona Rural do Concelho de Alcochete, com valor equiparado com 9% dos clientes residiram em S. Francisco e Samouco e com 4% residiam fora do concelho.
- 26% dos agregados familiares eram compostos por 2 elementos, seguindo-se em 21% dos agregados familiares compostos por 3 elementos, 19% dos agregados familiares apoiados eram compostos por 1 elementos, e 18% dos agregados familiares apoiados eram compostos por mais de 4 elementos e com 16% dos agregados familiares apoiados eram compostos por 4 elementos
- Foram doados /cedidos a custo solidários 4973 bens, dos quais 70% dos bens doados /cedidos foram vestuário, seguindo-se calçado com 9%, com 7% acessórios e com 5% produtos de higiene pessoal e habitacional.
- Foram rececionadas 217 doações (das quais 89% das doações foram feitas por particulares)
- A Loja do Mercado continua ser um projeto que potencia o voluntariado local, em que durante o ano 2017 contou com 12 voluntários (dos quais 2 com uma frequência regular e os restante com uma frequência pontual)
- No que respeita à avaliação de satisfação dos clientes a este serviço concreto aferiu-se que em 63% dos clientes deram uma avaliação global de Bom

No âmbito da área de intervenção da Loja do Mercado foram realizadas 2 Campanhas de Recolha de Bens e 4 ações de difusão, nomeadamente:

Atividades	Descrição
Campanha de Recolha de Produtos de Higiene Pessoal e Habitacional	Esta ação realizou a 28 de Abril, com o objetivo de recolha de bens escassos em stock e necessários para fazer face às necessidades dos clientes. Contamos com a parceira com o Continente Bom Dia Alcochete, através da cedência do espaço na superfície comercial e apoio logístico. Na ação foram angariados 91 produtos de higiene e contamos com o apoio de 8 voluntários nos pontos de recolha. Sendo esta ação considerada como Eficaz.
Campanha de Recolha de Material Escolar	Para levar a cabo a Campanha de Recolha de Material Escolar (8 Setembro) contou-se com parceria do Continente Bom Dia e a colaboração de 3 voluntários. No final da campanha foram contabilizados 483 bens doados que foram canalizados para as famílias isentas com crianças e jovens em idade escolar abrangidas pela Loja do Mercado (Projeto social) do concelho de Alcochete, por forma a suprir as dificuldades destas no arranque do ano letivo. Sendo assim esta ação considerada como Eficaz.



Relatório de Atividades
Centro Comunitário Cais do Sal

Mod221/V01.Org
(09.02.2015)

Página 14 de 28

Atividades	Descrição
1º Workshop Upcycling	A 15 de Março realizou-se o 1º Workshop UpCycling com o objetivo de reciclar /transformar peças de roupa (calças de ganga) em algo novo. Esta ação contou com 4 participantes tendo atingido os objetivos em 100% e sido considerada como Eficaz.
2º Workshop Upcycling	A 21 de Junho realizou-se o 2º Workshop UpCycling com o objetivo de reciclar /transformar peças de roupa (camisas) em algo novo. Esta ação contou com 3 participantes tendo atingido os objetivos em 75% e sido considerada como Não Eficaz.
5º Aniversário da Loja do Mercado	<p>No dia 17 de Outubro celebramos o 5º aniversário da Loja do Mercado (projeto social) em Alcochete e assinalámos o dia Mundial Contra a Pobreza e Exclusão Social com os clientes parceiros e comunidade.</p> <p>Fazendo o balanço, em cinco anos ao dispor da comunidade do concelho de Alcochete já foram apoiados 577 agregados familiares, correspondente a 1596 pessoas</p> <p>Agradecemos a todos os que contribuíram ao longo deste tempo para a afirmação da Loja do Mercado em Alcochete (através de divulgação de Campanhas, angariação de bens e apoio logístico)</p>
Especial Open Day Loja do Mercado	<p>O Especial Open Day Loja do Mercado decorreu em 2 momentos.</p> <p>No dia 4 de Dezembro realizou-se o Especial Open Day Kids dirigido às crianças das famílias com isenção, por forma a facilitar o acesso a brinquedos novos.</p> <p>No dia 8 de Dezembro realizou-se Especial Open Day que teve como objetivo a divulgação da loja junto da comunidade, escoar os produtos em excesso e facilitar o acesso de bens- prenda a toda a comunidade e a baixo custo. É de referir que o valor recolhido nesta feira reverteu a favor da Loja do Mercado (Projeto Solidário) para angariação de fundos e aquisição de produtos de reduzido stock e de grande procura pelos clientes.</p> <p>Para a realização desta ação contamos com a parceria da Câmara Municipal de Alcochete e Autoeuropa e o corpo de voluntários do Centro Comunitário.</p> <p>Especial Open Day contou, contou com a ajuda de 2 voluntários, 86 clientes e foram cedidos 208 bens a título isento ou solidário, tendo a ação atingido os objetivos em 100% e sido considerada como Eficaz</p>



Intervenção Psicológica

A intervenção deste serviço foi dirigida a adultos.

Foram realizadas 27 intervenções psicológicas das quais 7 intervenção na crise com caráter pontual e 15 das intervenções seguiram para acompanhamento psicológico continuado.

É de referir que no referido serviço foram dados resposta a todos os pedidos solicitados e/ou encaminhados

No que respeita á caracterização da população abrangida na intervenção psicológica em 85% dos clientes foram do sexo Feminino, equiparados em 71% na faixa etária entre os 35-59.

No que respeita ao acompanhamento psicológico foram realizadas no total 153 sessões, e em média os acompanhamentos tiveram uma duração de 14 sessões.

As situações de vulnerabilidade apoiadas em intervenção psicológica estiveram maioritariamente relacionadas com situações de diagnóstico de depressão e/ou ansiedade e processo de luto.

Animação Sociocultural

Este serviço incidiu a sua intervenção, de uma forma descentralizada, na freguesia de Alcochete e zona rural do Passil e tendo em conta as necessidades encontradas. As ações desenvolvidas neste serviço foram realizadas em parceria com Câmara Municipal de Alcochete, Centro Social e Cultural do Passil e tecido empresarial /Institucional local

No decorrer do ano em análise deu-se continuidade aos 2 grupos já dinamizados nos anos anteriores em Alcochete e Passil. Em 2017 criando-se um novo grupo em Alcochete de forma a responder às necessidades da comunidade de Alcochete tendo-se na totalidade dinamizado 3 grupos *Conviver* (grupos de Animação Sociocultural descentralizados na freguesia de Alcochete e zona rural do Passil) dirigidos a adultos em idade ativa e idosos, com uma periodicidade semanal e com o objetivo de combater o isolamento social e acompanhar e estimular os participantes para um envelhecimento ativo.

Esta ação abrangeu um total de 29 participantes.

No que respeita à caracterização da população abrangida nos grupos Conviver, os participantes são maioritariamente do sexo feminino (um participante do sexo masculino integrado no grupo conviver Alcochete). A predominância da faixa etária está compreendida entre os 70-79 anos (32%) seguindo-se com valor equiparado 17% na faixa 60-64 e 35-49 anos. 51% dos participantes incidem a sua situação profissional como pensionistas por velhice, seguindo-se com 31% dos participantes encontram-se em situação de desempregado e 17% dos participantes são pensionistas por invalidez.

No que respeita às expetativas e objetivos de integração no grupo no decorrer do ano em análise verificou-se que 86% dos participantes foi para ocupação de tempo livre; em 45% por forma adquirir /desenvolver conhecimentos; 79% conviver e partilhar experiências e em 21% combater problemáticas específicas



Na dinamização dos Grupos Conviver foram realizadas 76 sessões com uma média de 8 participantes por sessão) distribuídas pelos 3 grupos dinamizados.

No decurso do ano em análise, de acordo com as necessidades diagnosticadas e vontades manifestas, em cada um dos grupos foram abordadas temáticas diversas nomeadamente:

- Porta-chaves em Eva
- Cartonagem
- Reciclagem de roupa
- Flores de papel
- Iman em cola quente
- Origami
- Patchwork
- Trabalhos em Pet
- Pompons em papel crepe
- Telas com aplicação de Paper Quilling
- Boneco de neve
- Arvore da amizade
- Pintura e Decoração de Telas
- Confeção de receitas típicas (pão de azeite, tarte de maçã, massa à moda do grupo, pataniscas de bacalhau, bolo de castanha e canela) com o apoio da Câmara Municipal de Alcochete com a cedência da cozinha do Albergue da Juventude.
- Comemoração de aniversários e datas festivas.

Participação dos clientes dos grupos Conviver em atividades extras

Atividades	Descrição
Visita ao Parque do Monges	Ação realizada no dia 26 de Setembro com a participação de 13 clientes. A ação surgiu no sentido de promover o convívio, bem como a criação de laços entre os clientes integrados nos dois grupos conviver (Passil e Alcochete) e responder ao interesse do grupo em visitar este local. Na realização desta visita cultural contamos com a parceria da Autoeuropa através da cedência de transporte
Palestra Caminhos do Cérebro para Ser Feliz	Participação de 18 clientes Palestra Caminhos do Cérebro para Ser Feliz promovida pela CERCIMA
Congresso da Anciania	Esta atividade realizou-se no dia 27 de Abril promovida pela Câmara Municipal de Alcochete, com participação de 11 clientes

No que respeita à avaliação de satisfação da Ação Conviver realizada pelos clientes integrados nos grupos foi de Muito Satisfeito



Relatório de Atividades Centro Comunitário Cais do Sal

Mod221/V01.Org
(09.02.2015)

Página 17 de 28

No âmbito da área de intervenção de Animação Sociocultural foram realizadas 8 ações dirigidas à comunidade, nomeadamente:

Atividades	Descrição
Workshop Cais art Paper Quilling	<p>A 23 de Março realizou-se no centro comunitário 1 Workshops sobre Paper Quilling dirigido á comunidade, tendo tido um participação de 4 participantes. A ação contou com uma avaliação de satisfação dos participantes de 100% como Muito Satisfeito. Tendo em conta a análise de todos os objetivos delineados estes foram atingidos em 100% considerando-se assim a ação Eficaz.</p>
Férias Coloridas da Páscoa	<p>Esta ação realizou entre os dias 10 a 13 de Abril de 2017 na zona rural do Passil, ação dirigida a crianças entre os 6 e 12 anos.</p> <p>Foram parceiros nesta ação a Associação Rancho Folclórico Danças e Cantares do Passil, através da cedência do espaço;</p> <p>Contou-se ainda com a colaboração de 1 voluntário e participação de 10 crianças.</p> <p>A ação contou com uma avaliação de satisfação dos clientes de Muito Satisfeito e tendo em conta a análise de todos os objetivos delineados estes foram atingidos em 100% considerando-se assim a ação Eficaz.</p>
Encontro de Afetos	<p>O Encontro de Afetos realizou-se a 6 de Maio no Albergue da Juventude por forma a assinalar os 3 dias comemorativos fortemente representativos de valores fundamentais da sociedade como é o Dia da Mãe (7 Maio), Dia Internacional da Família (15 Maio) e Dia Europeu dos Vizinhos (28 Maio) e tendo como pano de fundo valores os fundamentais como partilha, confiança, cooperação respeito, compreensão e tolerância.</p> <p>O Encontro dos Afetos foi dirigido a toda a comunidade mas principalmente direcionada para a comunidade circundante ao bairro onde o Centro Comunitário está inserido e tem por objetivo promover a Intergeneracionalidade, bons momentos de lazer e de partilha, interação e proximidade familiar e comunitária.</p> <p>O Encontro permitiu momentos de partilha, interação e proximidade familiar, através de um conjunto de atividades no âmbito da Animação em Família (Pinturas Faciais, jogos tradicionais, ateliês, exposição de trabalhos, Insuflável, fotografia, aula intergeracional e uma ação de sensibilização) terminando com um Bufett partilhado entre todos os participantes</p> <p>Foram parceiros nesta ação a Câmara Municipal de Alcochete, através da cedência do Centro de Estágio/Albergue da Juventude, apoio logístico, dinamização de aula intergeracional, bem como na divulgação do evento; UCC através da dinamização de uma ação de sensibilização no âmbito da proteção solar; As Comadrezinhas, através do apoio com o Insuflável e das pinturas faciais e a Associação Rancho Folclórico Danças e cantares do Passil, através do suporte musical; Agrupamento de Escolas de Alcochete, através do apoio na divulgação da ação, realização de trabalhos pelos alunos da EB nº2 de Alcochete.</p> <p>Para levarmos a cabo o Encontro, contámos com o apoio de 7 voluntários, quer no apoio na dinamização das diferentes</p>



Relatório de Atividades
Centro Comunitário Cais do Sal

Mod221/V01.Org
(09.02.2015)

Página 18 de 28

	<p>atividades, quer como na confeção do Buffet comunitário.</p> <p>Contou-se ainda com a colaboração de 7 voluntário e participação 60 participantes</p> <p>A ação contou com uma avaliação de satisfação de todos os intervenientes foi de Muito Satisfeito e tendo em conta a análise de todos os objetivos delineados estes foram atingidos em 100% considerando-se assim a ação Eficaz.</p>
Comemoração do Dia do Vizinho	<p>Esta ação realizou a 27 de Maio, pelo 3º ano consecutivo na zona rural do Passil, ação dirigida à comunidade com o objetivo de promover um momento de convívio e divertimento entre os vizinhos.</p> <p>Contamos como parceiros nesta ação a Associação Rancho Folclórico Danças e Cantares do Passil, através da cedência do espaço e apoio logístico. Na ação do Dia do vizinho estiveram presentes 20 participantes e contamos com o apoio de 1 voluntário na distribuição da divulgação e dinamização da ação.</p>
Férias Coloridas do Verão	<p>Esta ação realizou de 26 a 30 de Junho na zona rural do Passil, ação dirigida a crianças entre os 6 e 12 anos.</p> <p>Foram parceiros nesta ação a Associação Rancho Folclórico Danças e Cantares do Passil, no âmbito da cedência do espaço; e Volkswagen Autoeuropa através de cedência de transporte que permitiu passeio lúdico à praia. Contou-se ainda com a colaboração de 3 voluntário e participação de 11 crianças</p> <p>A ação contou com uma avaliação de satisfação dos clientes de Muito Satisfeito e tendo em conta a análise de todos os objetivos delineados estes foram atingidos em 100% considerando-se assim a ação Eficaz.</p>
Workshop Cais Art Técnica Falso Moisaico	<p>Nos dias 26 de Outubro realizou-se o Workshop Caisart Técnica de Falso Moisaico dirigido à comunidade, tendo tido uma participação de 8 participantes.</p> <p>A ação contou com uma avaliação de satisfação em 100% dos participantes de Muito Satisfeito e tendo em conta a análise de todos os objetivos delineados estes foram atingidos em 100% considerando-se assim a ação Eficaz.</p>
Festa de Outono	<p>A Festa de Outono realizou-se no dia 27 de Outubro na zona rural do Passil, ação dirigida à comunidade com o objetivo de promover um momento de aproximação e convívio entre a população residente no Passil.</p> <p>Contamos como parceiros Associação Rancho Folclórico Danças e Cantares do Passil, através da cedência do espaço e apoio logístico, bem como a colaboração da Câmara Municipal de Alcochete através da Biblioteca Municipal na dinamização da ação “ Contos Tradicionais”</p> <p>Na ação do Festa de Outono estiveram presentes 45 participantes e contamos com o apoio de 1 voluntário na distribuição da divulgação e dinamização da ação.</p>



Vamos ao Circo!	Esta ação realizou-se no dia 2 de Dezembro numa parceria com a Autoeuropa com a cedência de transporte e bilhetes para uma sessão no Circo Cardinalli permitindo na época do natal 48 pais e crianças viverem essa magia.
Férias Coloridas do Natal	Esta ação realizou entre os dias 18 e 22 de Dezembro na zona rural do Passil, ação dirigida a crianças entre os 6 e 12 anos. Foram parceiros nesta ação a Associação Rancho Folclórico Danças e Cantares do Passil, no âmbito da cedência do espaço. Contou-se ainda com a colaboração de 2 voluntário e participação de 10 crianças A ação contou com uma avaliação de satisfação dos clientes de Muito Satisfeito e tendo em conta a análise de todos os objetivos delineados estes foram atingidos em 100% considerando-se assim a ação Eficaz.

Na totalidade das ações de animação sociocultural dinamizadas, abrangeu-se um total de 296 participantes.

Educação Formação de Competências

No âmbito deste serviço interno foram realizados 3 ações: Ação GASP (Gabinete de Apoio Sócio Profissional), Workshop Cais Self Sessão fotográfica e Workshop Criação e Utilização de Email

GASP

O GASP teve como finalidade a promoção da aquisição e desenvolvimento de estratégias para aceder ao mercado de trabalho e o domínio de técnicas e instrumentos de procura ativa de emprego.

Na dinamização desta ação o CCCS teve como parceiro o Protocolo Núcleo de Intervenção Local (NLI) com a cedência semanal de 1 técnicos para o apoio aos clientes na pesquisa de ofertas de emprego.

Estiveram integrados no GASP 20 clientes.

No que respeita à sinalização para a ação verificou-se que equiparado com 45% foram encaminhados para a ação pelo Serviço Interno de Atendimento Acompanhamento Social, seguindo-se com 30% chegaram por procura do próprio cliente e 25% dos clientes de RSI.

Relativamente à caracterização da população abrangida no GASP verificou-se que:

- 100% dos clientes eram residente em Alcochete
- 55% dos clientes integrados são da faixa etária 35-49 seguindo-se com 20% dos clientes pertencem ao grupo etário dos 25-34
- Com 40% dos clientes têm 3º ciclo de escolaridade seguindo-se com 35% dos clientes têm o Secundário.



- 40% dos clientes estão em situação de desemprego à menos de 1 anos, seguindo-se com valor equiparado com 25% estão em situação de desemprego entre 1-2 anos e à + de 2 anos

No que se refere à caracterização da intervenção verificou-se que:

- Foram realizadas no total 86 sessões de apoio à procura de emprego (pesquisa de ofertas de emprego, realização de CV e carta de apresentação, apoio na resposta a ofertas de emprego)
- 55% dos clientes frequentam quinzenalmente a ação
- Em média os clientes frequentam 3 sessões do GASP
- Na concretização da intervenção 85% dos clientes foram apoiados na pesquisa de oferta de emprego e/ou melhoramento dos instrumentos de procura ativa de emprego (realização de CV, resposta ofertas de empregos, entrevista, entre outros) em 15% dos clientes a intervenção não foi ao encontro do pedido dos mesmos, uma vez que as ofertas de emprego disponíveis não se enquadravam no seu perfil e não se verificou melhoramento dos instrumentos de procura ativa de emprego.
- Em relação aos processos que terminaram verificou-se que em 40% dos termos ocorreram por integração do mercado de trabalho em 40% dos termos foi por desistência, e em valor equiparado com 5% os termos por integração em formação e por baixa médica.

Outras ações que decorreram no âmbito deste serviço ao longo de 2017

Atividades	Descrição
Workshop Cais Self Sessão Fotográfica	Realizada no dia 22 de Maio em parceria com Sandra Ventura Fotografia . A iniciativa foi dirigida aos idosos e teve como objetivo fomentar a autoestima e auto confiança e acima de tudo proporcionar um momento de bem-estar. A ação contou com 22 participantes.
@ Workshop Criação e utilização do Email	A ação contou com uma avaliação de satisfação dos clientes de Muito Satisfeito e tendo em conta a análise de todos os objetivos delineados estes foram atingidos em 100% considerando-se assim a ação Eficaz. Realizada no dia 8 de Setembro em parceria Protocolo Núcleo de Intervenção Local (NLI). Contou com 3 participantes.

Na totalidade das ações de Educação Formação de Competências dinamizadas em 2017 abrangeu-se um total de 45 clientes.

Análise Comparativa 2016 e 2017

No âmbito da **intervenção global do CCCS** verificou-se

- Em 2017 uma redução de 9% no nº de clientes abrangidos, este resultado poderá ser justificada por uma redução dos clientes abrangidos pela Loja do Mercado
- No ano em análise, verificou-se uma redução de 15% de clientes que recorreram pela primeira vez aos serviços do Centro Comunitário
- No ano em análise, verificou-se um aumento de 18% relativamente aos atendimentos gerais, que correspondem ao primeiro contato de quem procura o Centro Comunitário e

que não chega a ser cliente mas beneficia de algum apoio (como de esclarecimentos, tirar fotocópias, preenchimento de documentos, facilitar a marcação de consultas e exames médicos, leitura de correspondência e permitir fácil acesso a ferramentas informáticas, entre outros)

- A taxa de eficácia da resolução do pedido foi de 68%, menos 4% relativamente ao ano anterior.
- A taxa de eficácia das ações realizadas foi de 86% mais 1% que no ano anterior.
- A Taxa de satisfação dos colaboradores do Centro Comunitário é de 90.25% menos 8.29% relativamente ao ano anterior.
- A taxa de satisfação global dos clientes do CCCS é de 90,75%, menos 1,21% do que no ano anterior.
- Em 2017, verificou-se uma taxa de avaliação de desempenho dos colaboradores de 94,40% verificando-se uma redução de 1.65% em referência ao ano de 2016.

No âmbito do **Atendimento Acompanhamento Social** verificou-se:

- No ano em análise, verificou-se um aumento de 29% dos atendimentos sociais refletindo um aumento da procura desta resposta por parte da comunidade de encaminhamentos devido a reajustamento das respostas/programas sociais
- Em 2017 verificou-se um aumento de 6% de famílias atendidas residentes na freguesia do Samouco
- Em 2017 verificou-se um aumento de 15% dos pensionistas por invalidez
- Em 2017, verificou-se um aumento de 14% das famílias recidivas (clientes que solicitaram apoio mais que uma vez em 2016)
- Em 2017 o tipo de família que mais procurou foram as Isoladas, com 27%, tendo-se verificado um aumento em 5% o nº de clientes isolados, em relação ao ano anterior.
- Um aumento de 10 clientes que se encontravam em situação de sem abrigo (em coabitação c/ familiares ou similares, em situação de despejo iminente, sem teto).
- No ano em análise um aumento de 20% das famílias atendidas
- Em 2017 verificou-se um aumento em 2% das famílias que recorreram ao serviço de atendimento acompanhamento social pela primeira vez.
- Em 2017 verificou-se um aumento de 12% do n.º de atendimentos por reabertura (uma vez que os apoios concedidos pontualmente (1 mês de apoio económico mostrou-se ser claramente insuficiente para as famílias ultrapassarem problemas).
- Um aumento de 46% do nº de intervenções em situações de emergência em 2017, mantendo-se o motivo intervenção realizada o de insuficiência/Ausência de rendimentos/Pobreza seguindo-se situações de violência doméstica

Mediante a análise dos indicadores apresentados pode-se verificar que a **Loja do Mercado** manteve-se como uma resposta social de procura frequente e continuada por parte dos clientes com maiores necessidades e comunidade em geral no entanto em 2017, verificou-se uma redução de 28% de clientes abrangidos que esteve relacionado com a redução de sinalizações pelas entidades sinalizadoras e redução de clientes não isentos.

Em 2017, foram realizadas 1 ações de abertura descentralizadas da loja descentralizada nomeadamente no Passil no sentido de fazer chegar bens dos clientes das localidades/zonas referidas.

Este projeto solidário continua a potenciar o voluntariado local e incentivar a reutilização de bens e recursos tendo-se mantido o nº doações ao longo de 2017 com um pequeno crescimento das doações realizadas por empresas.



No âmbito do **Serviço de Animação Sociocultural**, em 2017, verificou-se um aumento de 61% do nº de clientes integrados nos grupos de frequência semanal tendo-se criado um novo por forma a responder às necessidades e interesse da comunidade. Destacamos também uma maior procura e participação dos clientes e comunidade nos Workshop`s temáticos.

No ano em análise, mantiveram-se a atividades comunitárias, refletido o esforço da equipa por forma a aumentar visibilidade do Centro e de proximidade com a comunidade.

É de destacar que na totalidade das ações (de grupo e comunitárias) de animação sociocultural dinamizadas em 2017 o nº de clientes/participantes reduziu em 48% (296), estando relacionado com a características específicas das iniciativas comunitárias realizadas.

No âmbito do **Serviço de Intervenção Psicológica** em termos comparativos aumentou-se em 8% as intervenções psicológica, sendo de referir que se respondeu a todos os pedidos e encaminhamentos solicitados.

Comparativamente ao ano anterior, em 2017 as situações de vulnerabilidade apoiadas em intervenção psicológica estiveram maioritariamente relacionadas com situações de diagnóstico de depressão e/ou ansiedade e processo de luto

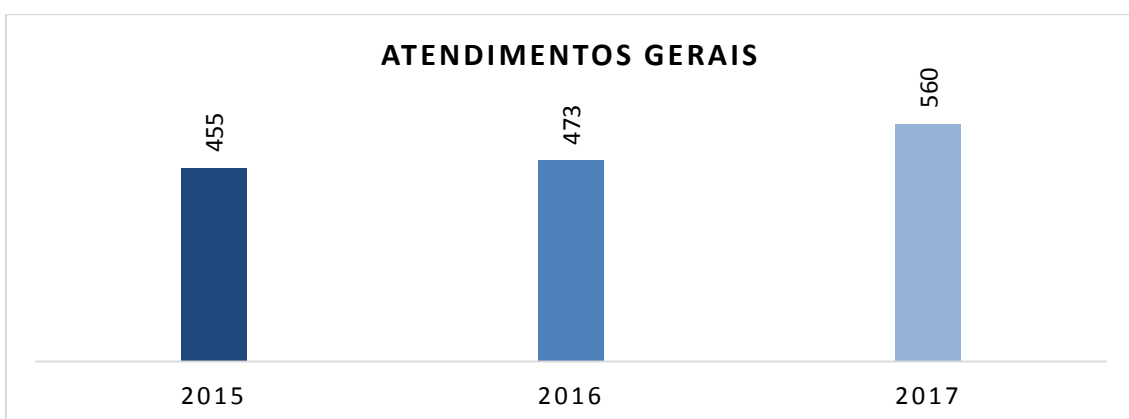
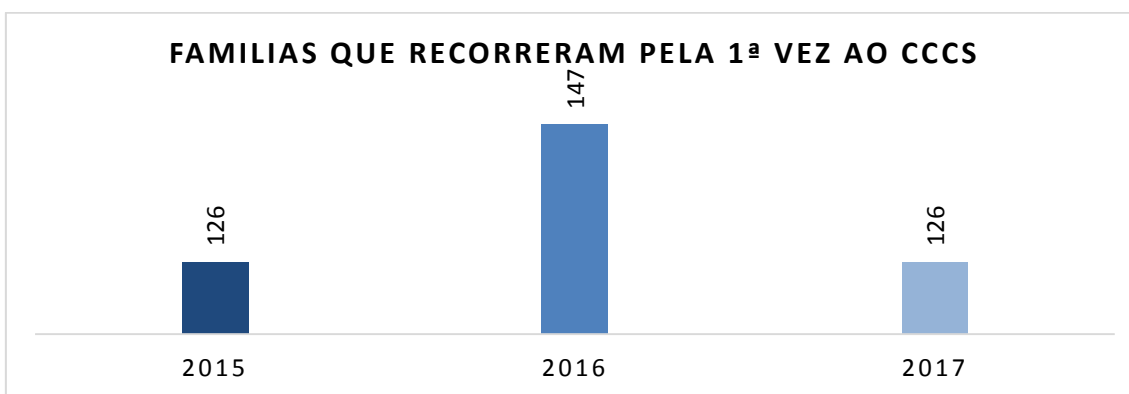
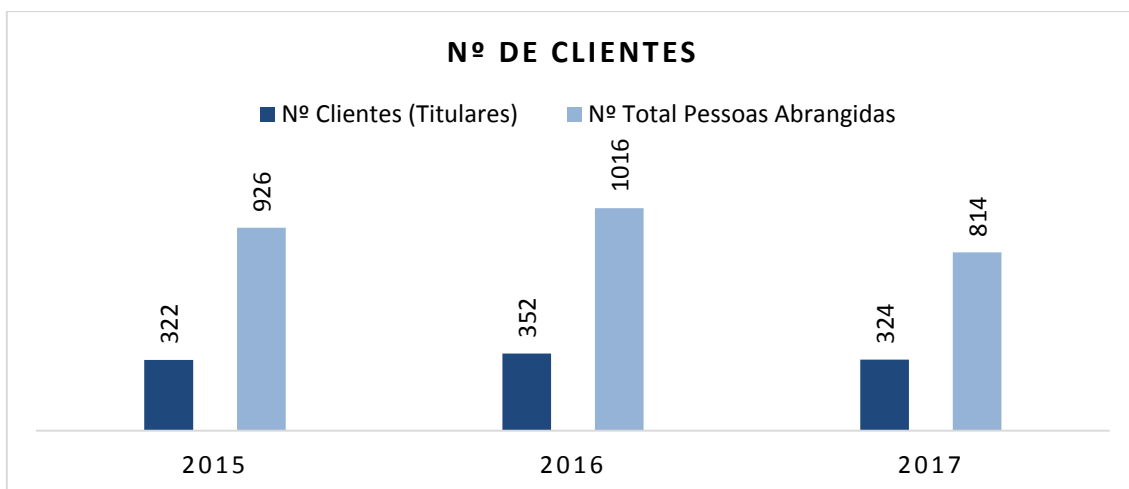
No âmbito do **Serviço Educação Formação de Competências** em termos comparativos verificou-se uma redução de 32% o nº de clientes abrangidos pelo Gabinete Atendimento Sócio Profissional (GASP).

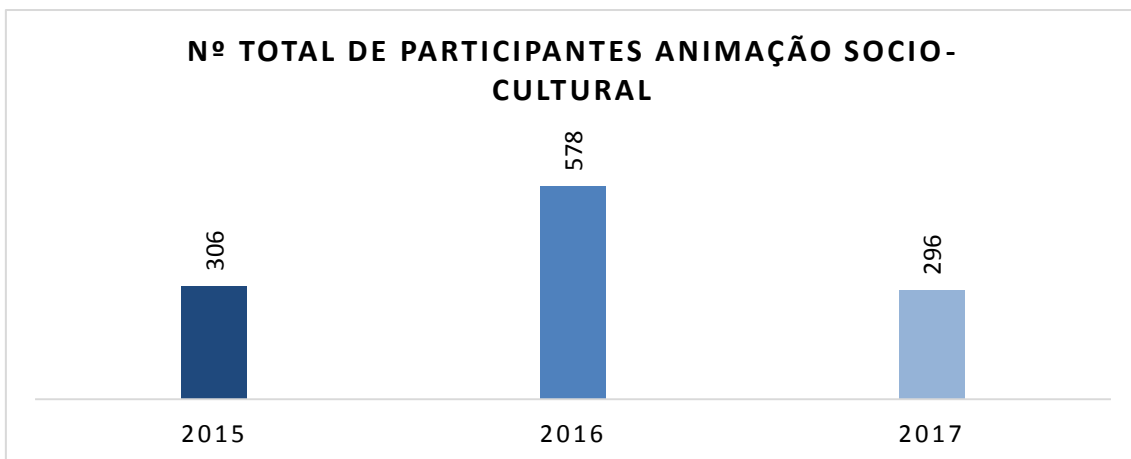
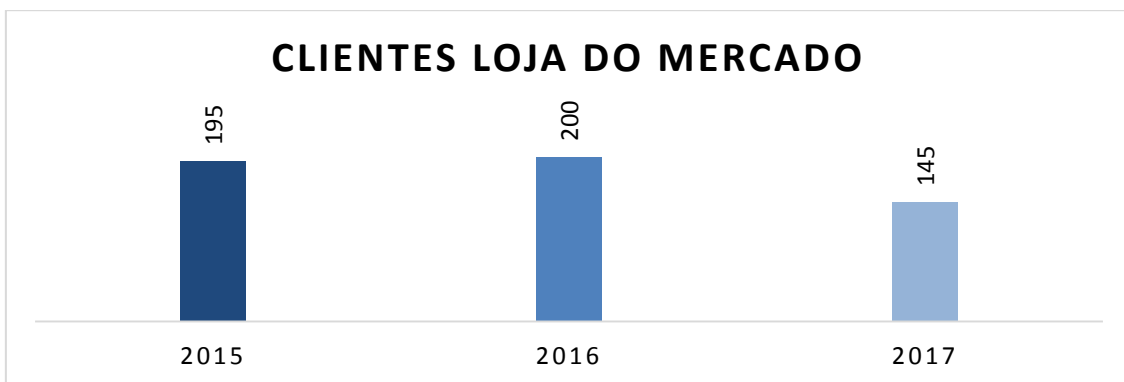
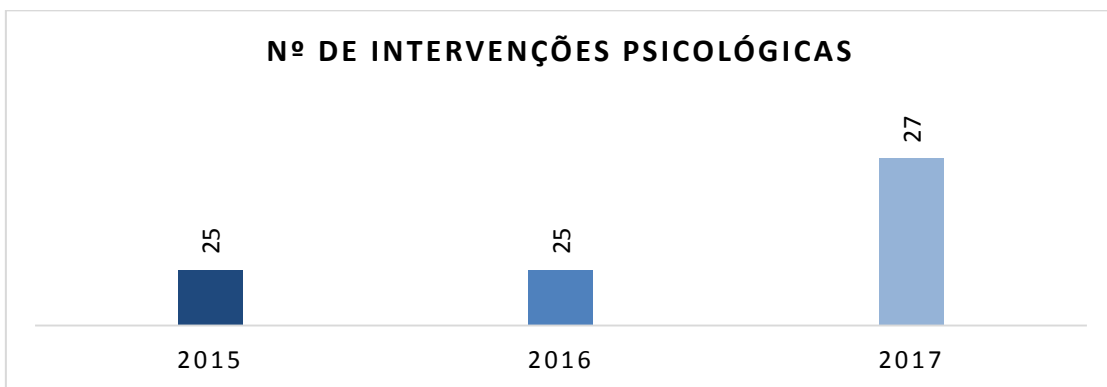
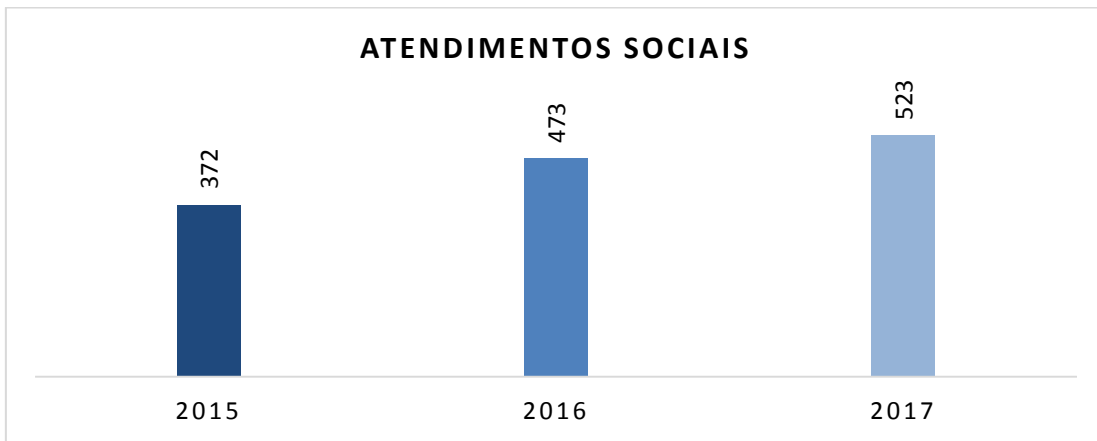
Em 2017, verificou-se um aumento de 12% de clientes com escolaridade ao nível do 3º ciclo, refletindo assim um aumento da média da escolaridade dos clientes abrangidos pelo GASP.

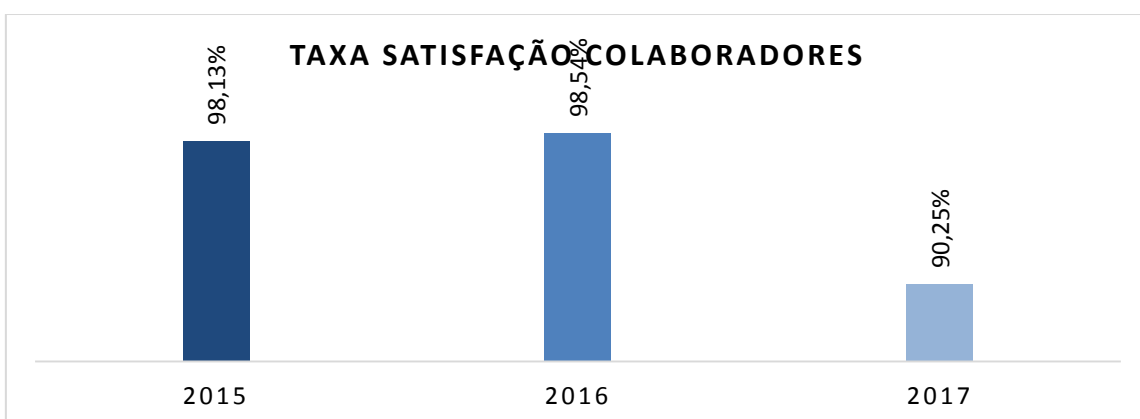
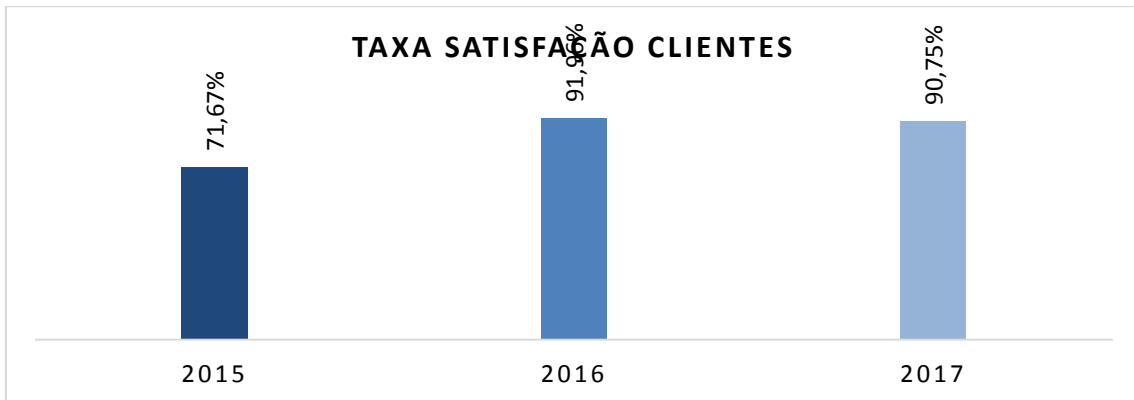
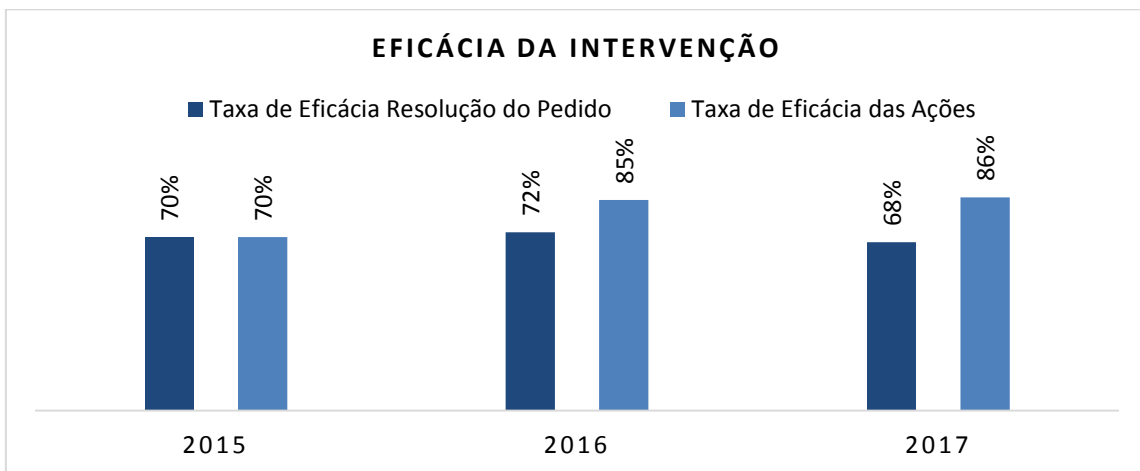
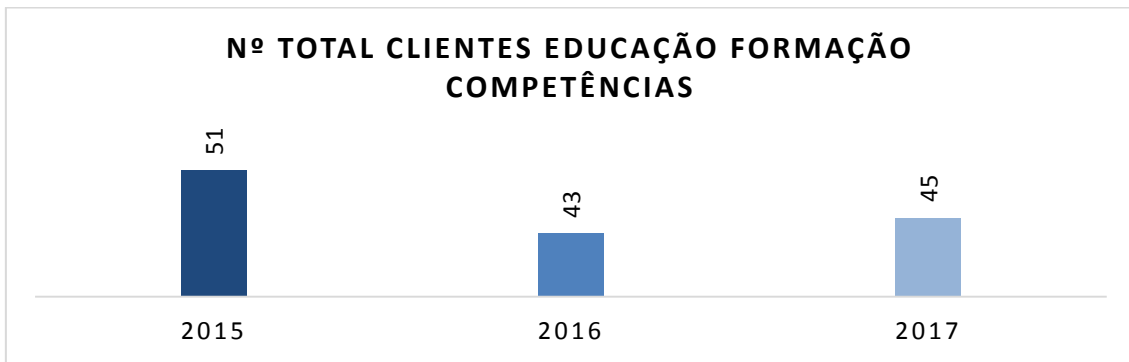
Comparativamente com ano anterior, no motivo do término da intervenção do GASP verificou-se, em 2017, um aumento de 20% de integrações de clientes em mercado de trabalho, e uma redução de 8% em que o término da intervenção deveu-se a desistência do cliente. Relativamente a este último indicador considera-se ainda muito elevado que poderá estar associada com uma redução importante nas ofertas de emprego disponíveis para os clientes, desmotivação dos mesmos

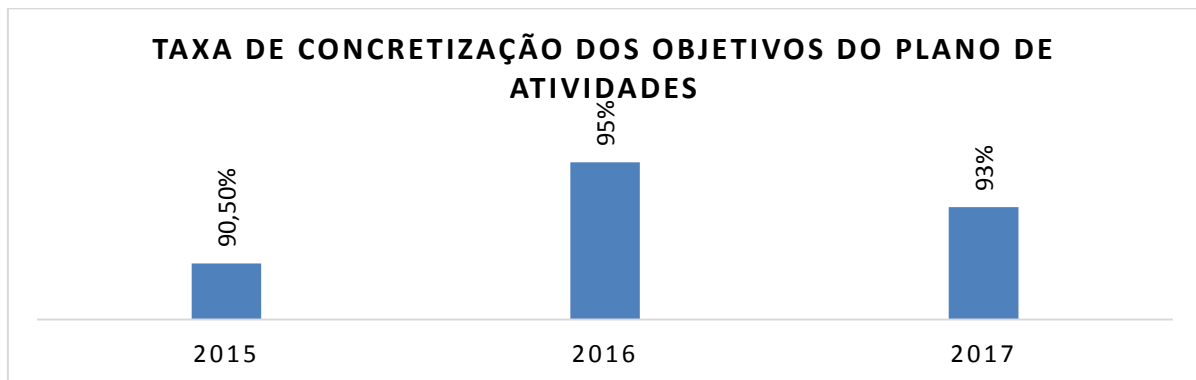
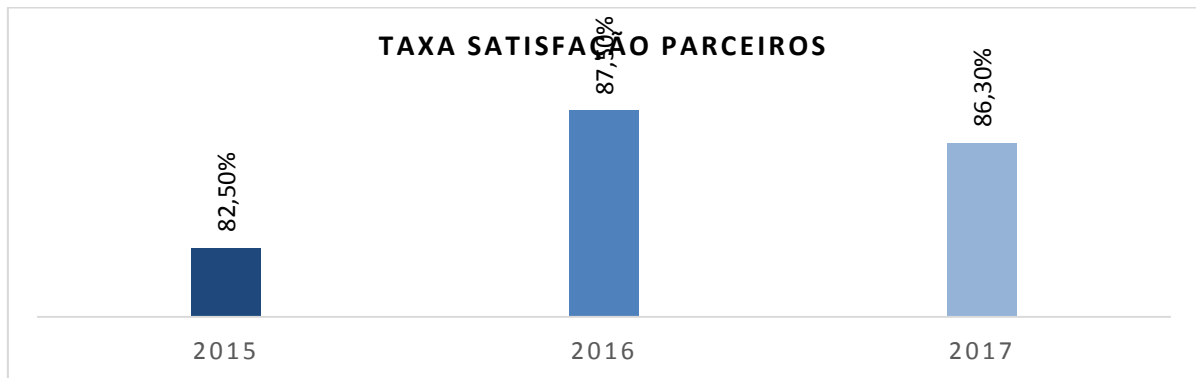
No entanto a avaliação por todos envolvidos vai no sentido de reformular a divulgação do serviço junto dos tecido empresarial local/ parceiros e clientes, monitorização semanal dos processos dos clientes inscritos, sensibilização dos técnicos de acompanhamento na área social do concelho para o encaminhamento dos clientes em situação de desemprego para o serviço.

Análise Evolutiva do CCCS - 3 anos (2015-2017)









EXECUÇÃO FINANCEIRA

A execução Financeira é efetuada no final do respetivo ano, e enviada para a entidade tutelar. A mesma é aprovada no relatório de contas do ano 2017, em Assembleia Geral Ordinária.

Considerações Finais

Partindo da avaliação e análise de todo este documento deverão ser tidas em conta as seguintes reflexões aquando da elaboração do próximo plano de atividades:

- Manter a diversificação dos Workshops temáticos e de animação sociocultural por forma a responder às solicitações da comunidade e clientes
- Continuação da dinamização das ações de animação sociocultural dirigidas aos adultos dos grupos por forma a combater o isolamento social e estimular o envelhecimento ativo.
- Promover ações junto da comunidade em geral por forma a aumentar a visibilidade da Loja do mercado
- Planear eventos descentralizados da Loja nas restantes freguesias por forma a facilitar o acesso das famílias aos bens
- Diversificar ações de sensibilização / formação por forma potenciar as competências pessoais e sociais dos clientes
- Manter a promoção de iniciativas comunitárias, no sentido de maior visibilidade do Centro Comunitário e proximidade junto da Comunidade do concelho de Alcochete
- Reformular a metodologia de avaliação de satisfação de parceiros
- Manter o envolvimento da equipa na melhoria do processo de qualidade;
- Melhorar os níveis de qualidade