 Cercima	<b>Relatório de Atividades</b> <b>Centro Comunitário Cais do Sal</b>	<b>Mod221/V01.Org</b> <b>(09.02.2015)</b>
		Página 1 de 39



2018

# Cercima

## Índice

<b>1.Introdução .....</b>	<b>3</b>
<b>2.Monitorização dos Objetivos .....</b>	<b>3</b>
<b>3.Análise da Atividade do Serviço .....</b>	<b>9</b>
3.1Análise dos indicadores de execução	9
3.2Análise dos Resultados das Atividades	10
3.3Análise Comparativa 2017 / 2018	22
3.4Análise Evolutiva CCCS 3 anos	26
3.5 Análise dos Riscos	30
<b>4.Execução Financeira .....</b>	<b>31</b>
<b>5.Considerações Finais .....</b>	<b>31</b>

## 1.Introdução

Este relatório reporta-se à intervenção do Centro Comunitário, no ano de 2018, 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 458 clientes.

## 2.Monitorização dos Objetivos

Em análise dos objetivos e metas delineadas no plano de atividades para o ano de 2018 verificou-se:

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

1.Objetivo Específico	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	561 Atendimentos Social realizados	127	249	339	460	23%	44%	60%	82%

Ao longo de 2018 foram realizados um total de 460 atendimentos sociais. Este desvio negativo está relacionado com a melhoria das condições económicas do país e da implementação de novas prestações sociais, bem como com o aumento de outras (abonos e pensões) que vieram melhorar situação económica de famílias mais vulneráveis.

<b>Taxa de Execução do Objetivo:</b> 82%	<b>Desvio:</b> - 18%
--	----------------------

2.Objetivo Específico	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	186 Diagnósticos sociais realizados	50	89	112	173	27%	47%	60%	93%

Em 2018, num total de 195 pedidos realizaram-se um total de 173 diagnósticos sociais. O desvio negativo está relacionado com os pedidos que não se concretizaram por motivos diretos ao cliente (ausência de documentação necessária ao diagnóstico, falecimentos, alterações de morada e desistências)

<b>Taxa de Execução do Objetivo:</b> 93%	<b>Desvio:</b> - 7%
--	---------------------



## Relatório de Atividades Centro Comunitário Cais do Sal

Mod221/V01.Org  
(09.02.2015)

Página 4 de 31

3.Objetivo Específico	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	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Ao longo de 2018, foram diagnosticadas 143 famílias com carência económica, culminando num pedido de apoio económico. Pode-se dizer que 100% das famílias beneficiaram dos apoios económicos da Medida de Ação Social da Segurança Social.

**Taxa de Execução do Objetivo:** 100%


**Desvio:** 0%

4.Objetivo Específico	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	170 Famílias clientes da loja social	79	111	129	157	46%	65%	75%	92%

Em 2018, foram apoiadas no âmbito da Loja do Mercado (Projeto Social) um total de 157 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 estar relacionado com o um decréscimo de famílias sinalizadas, pelas entidades sinalizadoras, o que culminou também num decréscimo do nº de clientes não isentos.

**Taxa de Execução do Objetivo:** 92%

**Desvio:** -8%

	<b>Relatório de Atividades</b> <b>Centro Comunitário Cais do Sal</b>	Mod221/V01.Org (09.02.2015)
		Página 5 de 31

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

5.Objetivo Específico	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	56 Clientes integrados nas ações de Animação Sociocultural	28	40	46	47	50%	71%	82%	84%

Ao longo de 2018 estiveram integrados no serviço de Animação Sociocultural (grupos Conviver) um total de 47 clientes. O desvio negativo verificado tem a ver com as alterações de morada, falecimento e assistência na saúde junto de familiares.

<b>Taxa de Execução do Objetivo: 84%</b>	<b>Desvio: -16%</b>
--	---------------------

6.Objetivo Específico	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 á comunidade em geral do Passil	5 Ações desenvolvidas	1	2	0	2	20%	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), Comemoração do Dia do Vizinho (maio) e Festa de Outono (novembro) e ainda o Convívio Intergeracional (dezembro), tendo-se cumprido a totalidade das ações planeadas.

<b>Taxa de Execução do Objetivo: 100%</b>	<b>Desvio: 0%</b>
---	-------------------

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

7.Objetivo Específico	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	30 Intervenções psicológicas	12	15	28	31	40%	50%	93%	100%

No ano em análise foram realizadas um total de 31 intervenções psicológicas.

<b>Taxa de Execução do Objetivo: 100%</b>	<b>Desvio: + 3%</b>
---	---------------------

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

8.Objetivo Específico	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	100% de clientes em situação de desemprego que melhoram estratégias e instrumentos de procura ativa de emprego	48%	81%	89%	100%	48%	81%	89%	100%

Em 2018 estiveram integrados 27 clientes no Gabinete de Apoio Socioprofissional. 89% do(a)s clientes que participaram na ação, melhoram estratégias e instrumentos de procura ativa de emprego. O desvio positivo está relacionado com o aumento do número de participantes em relação ao ano anterior.

<b>Taxa de Execução do Objetivo: 100%</b>	<b>Desvio: +14%</b>
---	---------------------

9.Objetivo Específico	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	0	1	1	1	0%	50%	50%	100%

Em 2018 realizaram-se 3 ações de promoção de competências sociais e pessoais, nomeadamente o **Projeto viver + com saber e Conviver**, **Workshop Cais Self Aspetos nutricionais e económicos - Lanches Saudáveis** e ainda o **Workshop Cais Self Folheto de Receitas saudáveis e ementa semanal & apresentação de uma receita ao vivo**. O desvio positivo está relacionado com a dinamização de uma ação que não constava do Plano de atividades, a qual surgiu de uma parceria com a USPAS. A mesma foi eficaz e a avaliação/satisfação foi muito positiva por todas as partes interessadas (clientes, CCCS e USPAS) e terá continuidade no ano de 2019.

<b>Taxa de Execução do Objetivo:100 %</b>	<b>Desvio: + 50%</b>
---	----------------------

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

10.Objetivo Específico	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	2	2	2	0%	100%	100%	100%
	15 Voluntários	3	15	19	0	10%	100%	100%	100%

Ao longo de 2018 foram realizadas 6 iniciativas comunitárias, nomeadamente a Chama da Solidariedade, o Encontro de Afetos, Workshop Cais art Cartonagem em Tecido, Workshop Cais art Mode Podge, Workshop Cais art Saquetas de Serapilheira e Workshop Cais art tulipas de Tecido.

<b>Taxa de Execução do Objetivo:</b> 100% (ações)	<b>Desvio:</b> +200%
---	----------------------

Ao longo de 2018 contámos com a colaboração de 19 voluntários nas diferentes ações dinamizadas.

<b>Taxa de Execução do Objetivo:</b> 100% (voluntários)	<b>Desvio:</b> + 27%
---	----------------------

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

11.Objetivo Específico	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	>90%	0%	0%	0%	100%

Taxa média de avaliação de desempenho dos colaboradores foi superior a 90 %

<b>Taxa de Execução do Objetivo:</b> 100%	<b>Desvio:</b> 0 %
---	--------------------

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

12.Objetivo Específico	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	90.96%	0%	0%	0%	100%

Em 2018 a taxa média de avaliação de satisfação de clientes foi de 90.96% mais 0,21% que em 2017 (90.75%)

<b>Taxa de Execução do Objetivo: 100%</b>	<b>Desvio: +10%</b>
---	---------------------

13.Objetivo Específico	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	>87% de taxa média de avaliação de satisfação de parceiros	0	0	0	>87%	0%	0%	0%	93%

Em 2018 a taxa de satisfação dos parceiros foi realizada por ação e em 22 parcerias e 29 ações a relativamente à globalidade das ações foi de 93% superior em 7,7% relativamente ao ano anterior.


<b>Taxa de Execução do Objetivo: 100%</b>	<b>Desvio: +7,7%</b>
---	----------------------

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

1º T	2º T	3º T	4º T
36%	61%	69%	96%

É de destacar o aumento do cumprimento dos objetivos que continua a revelar uma melhoria no planeamento e motivação da equipa focada nos objetivos.




	<b>Relatório de Atividades</b> <b>Centro Comunitário Cais do Sal</b>	<b>Mod221/V01.Org</b> <b>(09.02.2015)</b>
		Página 9 de 31

### 3. Análise da Atividade do Serviço

#### 3.1 Análise dos Indicadores de Execução

Indicador	Meta	Resultado Atingido
Nº de Clientes	150	458
Taxa de atendimentos sociais realizados (previsto 430)	90%	460
Taxa de participantes nas ações de Animação Sociocultural (previsto 48)	90%	100% (49)
Taxa de execução das intervenções psicológicas (previstas 30)	90%	100% (31)
Taxa de participantes nas ações de Educação / Formação de Competências (previsto 45)	90%	100% (78)
Taxa de Execução das ações de Educação / Formação de Competências (2 ações)	100%	100%
Nº de agregados familiares abrangidos pela loja social	150	157
Taxa de realização das reuniões de equipa previstas (previstas 20)	90%	100%
Nº de colaboradores	5	5
Nº de parcerias operacionais	25	28
Grau de satisfação dos clientes	95%	90,96%
Grau de satisfação dos colaboradores	95%	89%
Taxa de concretização dos objetivos do Plano de Atividades	95%	96%
Taxa de eficácia da resolução do pedido	80%	79%
Taxa de eficácia das ações realizadas	90%	91%
Nº de reclamações	0	1

Em 2018 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.

	<b>Relatório de Atividades</b> <b>Centro Comunitário Cais do Sal</b>	<b>Mod221/V01.Org</b> <b>(09.02.2015)</b>
		Página 10 de 31

A taxa de satisfação dos clientes do CCCS foi de 90,96%, mais 0,21% relativamente ao ano anterior (90,75%). Aferiu-se também na avaliação realizada ao serviço que 100% dos clientes recomendam o serviço e 100% pensa continuar a usar os serviços do CCCS e consideram útil a utilização dos serviços.

A Taxa de satisfação dos colaboradores do Centro Comunitário é de 89%, menos 1.25% do que no ano anterior (90.25%). 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 90% consideram prestigiante fazer parte desta instituição

A taxa de satisfação dos parceiros este ano foi realizada ao longo do ano e por ação/atividade e foi de 93% relativamente à globalidade das ações, mais 6,30% relativamente ao ano anterior.

Taxa de Eficácia na resolução do pedido da intervenção individual foi de 79%, verificando-se um aumento de 11% do que o ano anterior (68%).

Na Taxa de Eficácia das Ações realizadas foi de 91%, verificando-se um aumento de 5% na eficácia em relação ao ano anterior (86%).

Durante o período em avaliação foram realizadas 1 auditoria interna (22 maio 2018) e 1 auditoria externa (22 outubro de 2018) 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 147 horas de formação interna e externa nas áreas: Auditorias Internas da Qualidade NP EN ISO 9001:2015 (25h), Gestão Organizacional (16h) BluePrints (46h); Proteção de Dados (10h); Atendimento de Clientes (50h).

Em 2018 foi registada uma reclamação, que foi devidamente tratada.


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

### **3.2 Análise dos Resultados das Atividades**

#### **Análise de Indicadores Globais de Intervenção**

Numa análise global da intervenção do CCCS, verificou-se que tal como referenciado na introdução, o CCCS abrangeu no ano de 2018 um total de 458 Famílias, divididas pelos diferentes serviços internos/ações abrangendo um total de 787 pessoas.

No ano em análise recorreram pela primeira vez aos serviços do CCCS, 95 clientes.

	<b>Relatório de Atividades</b> <b>Centro Comunitário Cais do Sal</b>	<b>Mod221/V01.Org</b> <b>(09.02.2015)</b>
		Página 11 de 31

Foram realizados, por esta resposta social, um total de 473 atendimentos gerais. Destes 6% 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 referenciação 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 a Câmara Municipal de Alcochete, Centro de Saúde de Alcochete (URAP essencialmente), Socio Caritativo de Alcochete e Santa Casa da Misericórdia de Alcochete.

#### Atendimento /Acompanhamento Social

No âmbito deste serviço interno foram realizados um total de 460 atendimentos de sociais.

No primeiro atendimento é pedido ao cliente que enquadre o motivo da sua presença no serviço, pelo que 42% 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 19% dos pedidos realizados nos atendimentos estiveram relacionados com Saúde (nomeadamente no apoio a medicação), seguindo-se em 15% 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).

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 (36%),
- Vulnerabilidade estão relacionados com: problemas de saúde (34%),
- Desemprego (11%)
- Habitação (8%)


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

- 66% dos clientes titulares foram do sexo feminino
- 89% dos clientes eram de nacionalidade portuguesa, 6% dos clientes eram naturais de países de Leste Europeu, 3% do Brasil e 2% dos clientes eram naturais de Angola e Guiné

- 39% dos clientes tinham idades compreendidas entre os 35-49 anos, 14% clientes na faixa etária dos 25-34, seguindo-se com 10% clientes com idade entre os 50-54 anos e 10% entre os 60-64 anos
- 50% dos clientes apresentavam uma escolaridade abaixo do 9º ano (dos quais 27% com o 1º ciclo, 18% 2º ciclo dos quais 5% continuam analfabetos)
- 78% dos clientes residiam na freguesia de Alcochete, 12% na freguesia do Samouco, 6 % eram residentes na freguesia de S. Francisco e 4% na zona rural
- 49 % dos clientes encontravam-se em situação de desemprego, seguindo-se com 25% clientes pensionistas e em 20% dos clientes encontravam-se empregados
- 20% das famílias são do tipo nucleares com filhos menores e 20% famílias nucleares sem filhos e 20% famílias monoparentais com filhos menores, seguindo-se ainda 17% de clientes isolados
- 59% dos agregados familiares viviam em apartamentos e 49% dos agregados tinham casa arrendada a particulares
- 19 Clientes encontravam-se em situação de sem abrigo, dos quais 16% eram situações que viviam sem teto

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

- Foram realizados 460 atendimentos sociais de 1ª linha onde foi enquadrado o pedido, dos quais 41% correspondem a 1ªs atendimentos e 59% a atendimentos de acompanhamento.
- Foram atendidas 187 famílias das quais 39% reaberturas (clientes de anos anteriores que reabriram processo) e 29% foram aberturas (clientes que foi a primeira vez que procuraram esta medida de apoio social).
- Verificou-se 32% dessas famílias foram recidivas (famílias que solicitaram apoio mais que uma vez no ano em análise), estes pedidos de apoio estiveram principalmente relacionados com doenças crónicas prolongadas.
- 31 Intervenções de situações de Emergência Social, das quais 65% das situações foram sinalizadas pelos próprios, familiares e amigos, as restantes foram sinalizações da LNES Câmara Municipal de Alcochete, Santa Casa da Misericórdia de Alcochete, e Socio Caritativos. Estas intervenções em 29% tiveram como principais motivos insuficiência/Ausência de rendimentos/Pobreza, 26% em situações de Despejos habitacionais iminentes seguindo-se a intervenção em situação de idosos em risco (13%).

 <b>Cercima</b>	<b>Relatório de Atividades</b> <b>Centro Comunitário Cais do Sal</b>	<b>Mod221/V01.Org</b> <b>(09.02.2015)</b>
		Página 13 de 31


### 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 157 famílias correspondendo a 444 pessoas. Do total de famílias apoiadas 107 famílias beneficiaram de isenção, traduzindo-se assim num apoio gratuito a 315 pessoas.


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

- 74% dos clientes residiam em Alcochete, seguindo-se 8% residiam fora do concelho de Alcochete, 7% dos clientes residiram em S. Francisco, com valor equiparado (5%) segue-se a zona rural do Passil e o Samouco e 1% corresponde aos residentes na Fonte da Senhora.
- 25% dos agregados familiares eram compostos por 2 elementos, seguindo-se em 24% dos agregados familiares compostos por 1 elemento, 20% dos agregados familiares apoiados eram compostos por 3 elementos, 15% dos agregados familiares apoiados eram compostos por mais de 4 elementos, 12% dos agregados familiares apoiados eram compostos por 5 elementos, com valor equiparado (2%) com 6 e 7 elementos e por último com 1% os agregados familiares compostos por 8 pessoas.
- Foram doados /cedidos a custo solidários 6405 bens, dos quais 68% dos bens doados /cedidos foram vestuário, seguindo-se os produtos de higiene pessoal e habitacional com 7%, acessórios com 6% e com 5% o calçado.
- Foram rececionadas 177 doações (das quais 84% das doações foram feitas por particulares)
- A Loja do Mercado continua a ser um projeto que potencia o voluntariado local, em que durante o ano 2018 contou com 7 voluntários.
- A Loja do Mercado recebeu 1 estagiária de carácter regular (2 manhãs por semana).
- No que respeita à avaliação de satisfação dos clientes a este serviço concreto aferiu-se que a taxa de satisfação é de **90%**.
- No decorrer do ano em avaliação foi promovida uma ação pela Associação Pétalas D' Ideias, Festa dos Anos 80 (19 maio), onde foram angariados 141 produtos de higiene Pessoal e Habitacional que reverteram para a Loja do Mercado e uma verba de 300€ que foram canalizados para aquisição de medicação urgente e sob receita médica de famílias vulneráveis e sem recursos monetários.

	<b>Relatório de Atividades</b> <b>Centro Comunitário Cais do Sal</b>	<b>Mod221/V01.Org</b> <b>(09.02.2015)</b>
		Página 14 de 31

No âmbito da área de intervenção da Loja do Mercado foram realizadas 2 Campanhas de Recolha de Bens e 7 ações de difusão, nomeadamente:

Atividades	Descrição
<b>Campanha de Recolha de Produtos de Higiene Pessoal e Habitacional</b>	<p>Esta ação realizou-se a 20 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. Contamos ainda com a colaboração do sector de desporto da Câmara Municipal de Alcochete na divulgação e angariação dos produtos de higiene junto dos participantes do Clube Viva +.</p> <p>Na ação foram angariados 130 produtos de higiene e contamos. Sendo esta ação considerada como eficaz.</p>
<b>Campanha de Recolha de Material Escolar</b>	<p>Para levar a cabo a Campanha de Recolha de Material Escolar (15 setembro) contou-se com parceria do INTERMACHÉ. No final da campanha foram 227 bens doados que foram canalizados para as famílias isentas com crianças e jovens em idade escolar abrangidas pela Loja do Mercado do concelho de Alcochete, por forma a suprir as dificuldades destas no arranque do ano letivo. Sendo assim nesta ação foram atingidos os objetivos em 50% tendo sido considerada como Não Eficaz.</p>
<b>1º Workshop Upcycling</b>	<p>A 11 de Abril realizou-se o 1º Workshop UpCycling com o objetivo de reciclar /transformar peças de roupa (tapa portas) em algo novo. Esta ação contou com 7 participantes tendo atingido os objetivos em 100% e sido considerada como eficaz.</p>
<b>2º Workshop Upcycling</b>	<p>A 24 de Abril realizou-se o 2º Workshop UpCycling com o objetivo de reciclar /transformar peças de roupa (customização com pérolas) em algo novo. Esta ação contou com 5 participantes tendo atingido os objetivos em 90% e sido considerada como eficaz.</p>
<b>3º Workshop Upcycling</b>	<p>A 7 de Julho realizou-se o 3º Workshop UpCycling com o objetivo de reciclar /transformar peças de roupa (Criação de Aventais) em algo novo. Esta ação contou com 4 participantes tendo atingido os objetivos em 100% e sido considerada como eficaz.</p>
<b>6º Aniversário da Loja do Mercado</b>	<p>No dia 18 de outubro celebramos o 6º aniversário da Loja do Mercado em Alcochete e assinalámos o dia Mundial Contra a Pobreza e Exclusão Social com os clientes parceiros e comunidade.</p>
<b>Open Day Loja do Mercado</b>	<p>No dia 24 de outubro realizou-se o 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 ação 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. O Open Day contou com 20 participantes (metade não eram clientes da loja) e foram cedidos 20 bens a título solidário, tendo a ação atingido os objetivos em 100% e sido considerada como eficaz.</p>
<b>Open Day Kids</b>	<p>No dia 18 de dezembro realizou-se o Open Day Kids dirigido às crianças das famílias com isenção, por forma a facilitar o acesso a brinquedos novos. Para a concretização desta ação contamos com a parceria da Blue Infinity, que procedeu a uma angariação de brinquedos junto dos seus colaboradores. O Open Day Kids foi visitado por 31 famílias, tendo sido doados um total de 62 brinquedos novos (1 a cada criança). Através desta ação angariamos 305 brinquedos, novos e usados. É de salientar que para colmatar falhas de stock para determinadas faixas etárias/género, tivemos que usar alguns brinquedos em stock de outras doações, assim como adquirir alguns brinquedos.</p> <p>Os objetivos delineados para esta ação foram atingidos em 100%, logo a ação é considerada eficaz.</p>

 <b>Cercima</b>	<b>Relatório de Atividades Centro Comunitário Cais do Sal</b>	<b>Mod221/V01.Org (09.02.2015)</b>
		<b>Página 15 de 31</b>

### Intervenção Psicológica

A intervenção deste serviço foi dirigida a adultos.

Foram realizadas 31 intervenções psicológicas das quais 13 seguiram para acompanhamento psicológico continuado, 2 interromperam por motivos de incompatibilidade de horário e doença que levou a internamento e 5 intervenções tiveram alta.

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

No que respeita à caracterização da população abrangida na intervenção psicológica em 90% dos clientes foram do sexo Feminino, equiparados em 85% na faixa etária entre os 35-64.

No que respeita ao acompanhamento psicológico foram realizadas no total 135 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, adaptação à doença crónica, vítimas de violência doméstica 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

Em 2018 foram dinamizados 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 24 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 (33%) seguindo-se com valor 25% na faixa 60-64. 55% dos participantes incidem a sua situação profissional como pensionistas por velhice, seguindo-se com 25% dos participantes encontram-se em situação de desempregado e 20% dos participantes são pensionistas por invalidez.

No que respeita às expectativas e objetivos de integração no grupo no decorrer do ano em análise verificou-se que 91% dos participantes foi para ocupação de tempo livre; em 70% por forma adquirir

 Cercima	<b>Relatório de Atividades</b> <b>Centro Comunitário Cais do Sal</b>	<b>Mod221/V01.Org</b> <b>(09.02.2015)</b>
		Página 16 de 31


/desenvolver conhecimentos; 79% conviver e partilhar experiências e em 25% combater problemáticas específicas

Na dinamização dos Grupos Conviver foram realizadas 74 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:

- Mandalas
- Porta-chaves/Pregadeiras em Feltro
- Porta-chaves/Pregadeiras em Tecido
- Decoração de caixas de cartão, quadros decorados
- Flores (com Cd's) alusivas ao Dia da Mulher
- Estendal solidário
- Bolsas em feltro
- Bijuteria Criativa: pulseiras e colares
- Técnica de Verniz 3D – Mode Podge em sabonetes
- Saquetas em Serapilheira
- Tulipas de Tecido
- Pintura de peças em cerâmica
- Porta-chaves/Pregadeiras em Feltro
- Flores em Tecido
- Comemoração Dia da Mulher -histórias de resistência das mulheres italianas da época da 2ªGuerra Mundial, nomeadamente do 25 de Abril de 1945 (temática dinamizada pelos voluntários Mundo Inseparável Associação)
- Flores da Primavera
- Realização de cravos alusivos ao 25 de abril
- Bijuteria Criativa (Pulseiras e colares)
- Técnica de Verniz 3D – Mode Podge em sabonetes
- Manjericos em Eva
- Saquetas em Serapilheira
- Decoupage em vidro, decoração com folhas de Louro
- Trabalhos alusivos ao Halloween
- Dança e Movimento (temática dinamizada pelos voluntários Mundo Inseparável Associação)
- Confeção de 3 receitas:
  - Bolachas de Batata Doce
  - Bolo de Beterraba



	<b>Relatório de Atividades</b> <b>Centro Comunitário Cais do Sal</b>	<b>Mod221/V01.Org</b> <b>(09.02.2015)</b>
		Página 17 de 31

- Bolo de Alfarroba e côco
- Trabalhos alusivos ao Natal:
  - Decoupage em vidro, madeira e em telas;
  - Telas pintadas e decoradas;
  - Caixas de bombons em serapilheira
- Almoço de Natal (Convívio à mesa entre os diferentes grupos, bem como com a equipa do Centro Comunitário Cais do Sal. Dinâmica de grupo dinamizada pelos voluntários do Mundo Inseparável Associação, por forma a assinalar também o Dia Internacional do Voluntário.

Participação dos clientes dos grupos Conviver em atividades extras

Atividades	Descrição
Pirilampo Mágico 2018	Atividade promovida pela CERCIMA. Apoio de 7 clientes na Decoração do Vidrão
Feira da Saúde	Atividade promovida pela Câmara Municipal de Alcochete. Realização de voluntariado (9 clientes) nos dias 28, 26 e 27 de maio.
Dia dos Avós	Esta atividade realizou-se no dia 26 de julho promovida pela Câmara Municipal de Alcochete, com participação de 14 clientes
Exposição Arte Sénior Alcochete	Esta atividade realizou-se de 28 de setembro a 6 de outubro, promovida pela Câmara Municipal de Alcochete, e contou com a participação dos 3 grupos Conviver através da exposição de trabalhos realizados ao longo do ano.
Encontro Musical	Atividade promovida pela Câmara Municipal de Alcochete no dia 1 de outubro, com a participação de 15 clientes
Exposição de Natal no Mercado Municipal	Atividade promovida pela Câmara Municipal de Alcochete no decorrer do mês de dezembro e contou com a participação dos 3 grupos Conviver através da exposição de trabalhos realizados com a temática proposta (frutas – alimentos vendidos no Mercado Municipal)


No que respeita à avaliação de satisfação da Ação Conviver realizada pelo(a)s clientes integrado(a)s nos grupos foi de Muito Satisfeito, considerando o centro como um espaço acolhedor e familiar, onde toda a equipa é muito generosa, simpática, dinâmica e flexível.

No âmbito da área de intervenção de Animação Sociocultural foram realizadas 11 ações dirigidas à comunidade, nomeadamente:

Atividades	Descrição
<b>Workshop Cais art Cartonagem em Tecido</b>	<p>A 22 de Fevereiro realizou-se no centro comunitário 1 Workshops sobre Cartonagem em Tecido dirigido á comunidade, tendo tido uma participação de 6 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>
<b>Férias Coloridas da Páscoa</b>	<p>Esta ação realizou entre os dias 26 a 30 de abril de 2018 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 e a colaboração da Associação Mundo Inseparável</p> <p>Contou-se ainda com a colaboração de 2 voluntário e participação de 12 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> <p>Destaca-se momentos de risos, aprendizagem e muito divertimento</p>
<b>Receção CHAMA DA SOLIDARIEDADE</b>	<p>No dia 10 de abril o Centro Comunitário Cais do Sal recebeu a “Chama da Solidariedade”, iniciativa solidária organizada pela Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade (CNIS), que visou promover e divulgar os valores da solidariedade, através de um conjunto de iniciativas e momentos de reflexão”.</p> <p>Foram parceiros nesta ação a Câmara Municipal de Alcochete</p> <p>Contou-se ainda com a colaboração de 7 voluntário e recolha de 205 reflexões da comunidade “Ser Solidário”. No dia do da receção da chama pelo Centro Comunitário contamos com a presença de 40 clientes.</p> <p>A ação contou com uma avaliação de muito boa por todas as partes interessadas tendo em conta a análise de todos os objetivos delineados estes foram atingidos em 90% considerando-se assim a ação Eficaz.</p>
<b>Workshops Cais art Saquetas de Serapilheira</b>  <b>Workshops Cais art Mode Podge</b>	<p>Nos dias 2 de Maio e 6 de Junho promovemos em parceria com a Loja da Zezinha em Alcochete 2 Workshop`s CaisArt abertos à comunidade, de Saquetas de Serapilheira e Mode Padge (Tecnica de Verniz 3D). Contamos com um total de 12 participantes</p> <p>Resultaram em momentos de expectativa, satisfação e convívio.</p> <p>Agradecemos à D. Zezinha (Loja da Zezinha em Alcochete) pela partilha e disponibilidade</p> <p>As ações contaram 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>
	<p>No dia 19 de Maio realizou-se a a II Edição do encontro de Afetos na freguesia do Samouco 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 e tem por objetivo promover a Intergeracionalidade, 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 (jogos tradicionais, ateliês,</p>



<p><b>II Edição</b> <b>Encontro de</b> <b>Afetos</b></p>	<p>exposição de trabalhos, insuflável, 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, Junta de Freguesia de Samouco; Unidade de Saúde Pública; Unidade de Cuidados à Comunidade; CENSA; Comadrezinhas; Rancho Folclórico Danças e Cantares do Passil, Agrupamento de Escolas de Alcochete, Live.Dream.Dance by Filipa Epifânio; Funny's Kid's &amp;Up e Upgrade onde o contributo de cada um foi importante para a concretização e sucesso deste evento</p> <p>Para levarmos a cabo o Encontro, contámos com o apoio de 7 voluntários e 150 participantes.</p> <p>A ação contou com uma avaliação de satisfação de todos os intervenientes foi de Muito Satisfeito. Relativamente à avaliação dos parceiros em 90% dos parceiros avaliaram a Globalidade da Ação como Muito Boa</p> <p>Assim tendo em conta a análise de todos os objetivos delineados estes foram atingidos em 100% considerando-se assim a ação Eficaz.</p>
<p><b>Comemoração do</b> <b>Dia do Vizinho</b></p>	<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>
<p><b>Férias Coloridas</b> <b>do Verão</b></p>	<p>Esta ação realizou de 25 a 29 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 á praia. Contou-se ainda com a colaboração de 3 voluntário e participação de 16 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> <p>Verdadeiros momentos de risos, aprendizagem e muito divertimento</p>
<p><b>Workshop Cais</b> <b>Art Tulipas em</b> <b>Tecido</b></p>	<p>Nos dias 27 de setembro realizou-se o Workshop Caisart Tulipas em Tecido dirigido à comunidade, tendo tido uma participação de 6 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>
<p><b>Festa de Outono</b></p>	<p>A Festa de Outono realizou-se no dia 26 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 JFAlcochete com a dinamização de uma aula de Zumba</p> <p>Na ação do Festa de Outono estiveram presentes 50 participantes e contamos com o apoio de 1 voluntário na distribuição da divulgação e dinamização da ação.</p> <p>A ação contou com uma avaliação de satisfação de todos os intervenientes foi de Muito Satisfeito. Relativamente à avaliação dos parceiros em 100% dos parceiros avaliaram a Globalidade da Ação como Muito Boa</p>

	<b>Relatório de Atividades</b> <b>Centro Comunitário Cais do Sal</b>	<b>Mod221/V01.Org</b> <b>(09.02.2015)</b>
		Página 20 de 31

	Assim tendo em conta a análise de todos os objetivos delineados estes foram atingidos em 100% considerando-se assim a ação Eficaz.
<b>Convívio</b> <b>Intergeracional</b>	Esta ação realizou-se no dia 19 de dezembro e foi dirigida às crianças e jovens da zona rural do Passil, bem como aos seus familiares. A ação consistiu numa visita à Vila Natal Cascais e contou com 24 participantes. A ação contou com uma avaliação de satisfação dos clientes de Muito Satisfeito, os quais ressaltaram o convívio e o ambiente familiar. Tendo em conta a análise de todos os objetivos delineados estes foram atingidos em 96% considerando-se assim a ação Eficaz.

Na totalidade das ações de animação sociocultural dinamizadas, abrangeu-se um total de 320 participantes.

#### Educação Formação de Competências

No âmbito deste serviço interno foram realizadas 4 ações: Ação GASP (Gabinete de Apoio Sócio Profissional), Projeto Viver + Com Saber e Conviver, Workshop Cais do Sal - Aspetos nutricionais e económicos - lanches saudáveis, Workshop Cais do Sal - Folheto de Receitas saudáveis e ementa semanal & apresentação de uma receita ao vivo com degustação - “Feijão Manteiga com Ovos Escalfados”.

#### 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 27 clientes.

No que respeita à sinalização para a ação verificou-se que equiparado com 96% foram encaminhados para a ação pelo Serviço Interno de Atendimento Acompanhamento Social e 4% dos clientes RSI.

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

- 100% dos clientes eram residentes em Alcochete
- 48% dos clientes integrados são da faixa etária 35-49 seguindo-se 22% dos clientes do grupo etário dos 25-34 e com um valor equiparado (22%) os clientes entre os 50-64 anos.
- 37% dos clientes têm o 3º ciclo, seguindo-se 22% dos clientes com o secundário e 19% dos clientes com o 2º ciclo.
- 37% dos clientes estão em situação de desemprego à menos de 1 ano, seguindo-se 30% que estão em situação de desemprego a mais de 2 anos.

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

- Foram realizadas no total 77 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)
- 81% dos clientes frequentam quinzenalmente a ação
- Em média os clientes frequentam 3 sessões do GASP
- Na concretização da intervenção 89% 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 11% 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 37% dos términos ocorreram por integração do mercado de trabalho, 22% dos términos foram por desistência e com 15% os términos foram por integração em formação e por baixa médica.

Outras ações que decorreram no âmbito deste serviço ao longo de 2018:

Atividades	Descrição
<b>Projeto Viver + Com Saber e Conviver</b>	<p>Em abril deram início as sessões de promoção da saúde para a comunidade sénior, na freguesia de Alcochete e na zona rural Passil, promovidas numa parceria entre a Unidade de Saúde Pública Arnaldo Sampaio e o Centro Comunitário Cais do Sal.</p> <p>Ao longo dos 3 trimestres realizaram-se um total de 12 sessões onde se refletiu sobre as temáticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Água e Sal; pequeno-almoço partilhado;</li> <li>• Saúde e Bem-estar; pequeno-almoço partilhado;</li> <li>• Ginástica Mental; dinâmicas de jogos de memória; exercício de relaxamento; pequeno-almoço partilhado;</li> <li>• Realização de rastreios e debate sobre o tema "Coração". Dinâmica de relaxamento;</li> <li>• Vacina da Gripe;</li> <li>• Crises renais; alimentação de prevenção.</li> </ul> <p>Em momentos de convívio foram partilhadas dicas para evitar o stress, trabalhadas técnicas de relaxamento e de respiração, bem como técnicas para estimular a memória e a concentração.</p> <p>Nas sessões contou-se com um total de 27 participantes. Agradecemos a disponibilidade e envolvimento da Enfermeira Patrícia Martins.</p> <p>Os objetivos considerados para a ação foram atingidos em 100%.</p> <p>Todos os participantes estão 100% satisfeitos (muito satisfeitos) com a ação, dado que a mesma tem correspondido aos interesses e às expectativas de todos.</p> <p>Relativamente à avaliação da parceria, esta considerou a ação como muito boa. Está satisfeita com o sucesso da parceria estabelecida, evidenciando o nosso profissionalismo, disponibilidade e competência. Está grata pela forma generosa no</p>

	<p>nosso acolhimento, bem como pela forma como proporcionámos a integração do projeto.</p> <p>É intenção de todas as partes interessadas (USPAS, CCCCS e clientes) dar continuidade ao Projeto no ano de 2019.</p> <p>Assim sendo, a ação é considerada eficaz.</p>
<b>Workshop Cais do Sal - Aspetos nutricionais e económicos - lanches saudáveis</b>	<p>Numa parceria com a com a Associação Pétalas D'Ideias, realizou-se no dia 8 de outubro o Workshop Aspetos Nutricionais e Económicos – Lanches Saudáveis, tendo por objetivo sensibilizar os pais/encarregados de educação para os hábitos alimentares saudáveis/económicos na confeção dos lanches escolares. Na ação contou-se com um total de 8 participantes</p> <p>Agradecemos a disponibilidade e envolvimento da Nutricionista Anabela Lopes</p> <p>A ação contou com uma avaliação de satisfação dos clientes de Muito Satisfeito. Relativamente à avaliação dos parceiros avaliou a Globalidade da Ação como Muito Boa</p> <p>Assim tendo em conta a análise de todos os objetivos delineados estes foram atingidos em 90% considerando-se assim a ação Eficaz.</p>
<b>Workshop Cais do Sal - Folheto de Receitas saudáveis e ementa semanal &amp; apresentação de uma receita ao vivo com degustação - “Feijão Manteiga com Ovos Escalfados”</b>	<p>Também, com a parceria da Associação Pétalas D'Ideias, com a nutricionista Anabela Lopes e com a parceria da Escola Profissional do Montijo através da responsável pela distribuição dos cabazes do POAPMC (Dra. Rita Tavares), foi realizado no dia 17 de Dezembro o Workshop Folheto de Receitas saudáveis e ementa semanal &amp; apresentação de uma receita ao vivo, no sentido de sensibilizar os beneficiários do POAPMC para a confeção de receitas saudáveis com os alimentos fornecidos. Além disso, no decorrer desta ação, foram distribuídos aos beneficiários folhetos com receitas saudáveis e um exemplo de uma ementa semanal que servia como modelo. Na ação contou-se com um total de 16 participantes.</p> <p>Agradecemos a disponibilidade e o envolvimento da Nutricionista Anabela Lopes e da responsável pela distribuição dos cabazes do POAPMC Dra. Rita Tavares.</p> <p>A ação contou com uma avaliação de satisfação dos clientes de Muito Satisfeito. Relativamente à avaliação dos parceiros avaliaram a Globalidade da Ação como Muito Boa.</p> <p>Assim tendo em conta a análise de todos os objetivos delineados estes foram atingidos em 100% considerando-se assim a ação Eficaz.</p>

Na totalidade das ações de Educação Formação de Competências dinamizadas em 2018 abrangeu-se um total de 78 clientes.

### **3.3 Análise Comparativa 2017 e 2018**

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

- Em 2018 registou-se um aumento de 41% nº de clientes abrangidos, este resultado poderá ser justificado com a dinamização de ações pontuais no mês de Dezembro, que foram ao encontro dos interesses e necessidades dos clientes, parcerias e da comunidade em geral, bem como da capacidade e esforço da equipa em lidar com os constrangimentos súbitos e imprevistos de forma imediata ou a curto prazo, no sentido de atingir os objetivos traçados.
- No ano em análise, verificou-se uma redução de 25% de clientes que recorreram pela primeira vez aos serviços do Centro Comunitário, o que pode ser justificado pela melhoria da economia

(aumento das oportunidades de emprego mesmo temporárias), introdução da PSI (Prestação Social para a Inclusão), POAPMC em fase de manutenção (s/ vagas) - (Programa Operacional de apoio às Pessoas Mais carenciadas) e ainda pelas alterações de morada devido ao aumento especulativo das rendas habitacionais

- No ano em análise, verificou-se um decréscimo de 10% 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 79%, mais 11% relativamente ao ano anterior (68%).
- A taxa de eficácia das ações realizadas foi de 91% mais 5% que no ano anterior (86%).
- A Taxa de satisfação dos colaboradores do Centro Comunitário é de 89% menos 1.25% relativamente ao ano anterior.
- A taxa de satisfação global dos clientes do CCCS é de 99% menos 8,25% do que no ano anterior (90,75%),.
- Em 2018, verificou-se uma taxa média de avaliação de desempenho dos colaboradores acima dos 90% verificando-se uma redução de 1% em referência ao ano de 2017.

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

- No ano em análise, verificou-se um decréscimo de 18% dos atendimentos sociais refletindo uma ligeira melhoria da situação socioeconómica do país reflexo do relativo aumento das oportunidades de emprego (mesmo temporário ou irregular) e da implementação de novas prestações sociais(PSI) e estabilização de programas sociais(POAPMC) e aumento de outras prestações pela Segurança Social(abonos e pensões), verificando-se em 6% dos atendimentos realizados uma ausência de critérios de precariedade/alteração diagnóstica.
- Em 2018 verificou-se um aumento de 11% de famílias atendidas residentes na freguesia do Alcochete em comparação às outras freguesias que se justifica com o crescimento populacional da freguesia e especulação habitacional e projeção concelhia.
- Em 2018 verificou-se um decréscimo de 11% dos pensionistas que procuraram o serviço.
- Em 2018, verificou-se um decréscimo de 15% das famílias recidivas (clientes que solicitaram apoio mais que uma vez durante o ano transato)
- Em 2018, 29% dos atendimentos foram realizados a famílias que recorreram pela 1.ª vez ao serviço e 39% reabriram o mesmo pedido, o que demonstra que nestes casos foi necessário um acompanhamento e apoios económicos mais prolongados para que as famílias consigam vir a ultrapassar as situações vulneráveis que as trouxeram ao serviço pela primeira vez.


- Em 2018 as situações de urgência social (que implicaram uma ação imediata/de curto-prazo) aumentaram 27% relativamente a 2017, continuando a maior incidência nas situações de privação por ausência de rendimentos (30%), porém deve-se salientar o aumento de ações de despejo habitacional (23%) consequência da especulação habitacional que se vive no concelho e aumento exponencial das rendas habitacionais, o que tem provocado algumas situações súbitas de despejo por vontade dos senhorios e não de incumprimento das famílias.
- As situações de violência doméstica sinalizadas maioritariamente pelas próprias vítimas continuaram a ser uma incidência à dimensão do concelho (10%).
- É de destacar este ano a sinalização de situações de idosos dependentes em risco/perigo (13%), que revelou uma crescente atenção da comunidade com esta população e reduzidas respostas em casos específicos (situações onde poderão coexistir problemas como a ausência de suporte/negligência/abandono familiar, doenças não acompanhadas pelo SNS, condições habitacionais desadequadas e/ou recusa do próprio na intervenção).
- Em 2018 o tipo de família que mais procurou foram as monoparentais com filhos menores a cargo, uma vez que a monoparentalidade ainda é condição frequentemente associada a maiores fragilidades.
- As situações de sem-abrigo em 2018 mantiveram-se sem expressão no concelho sendo de salientar a facilidade das famílias em encontrar alternativas dentro da sua rede pessoal de apoio.
- Relativamente às problemáticas das famílias acompanhadas é de salientar o decréscimo de 16% da Ausência/Insuficiência de Rendimentos (36%) o aumento em 17% de Doenças/Deficiências/Dependências (34%)
- É de salientar que o Desemprego (11%) aumentou 5% e continua a ser um problema especialmente nas famílias onde a escolaridade é inferior à escolaridade mínima obrigatória e a opção mais facilitadora de subsistência imediata é o trabalho precário.

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 é de salientar um aumento de 8% em relação ao ano anterior. As medidas para fazer face ao decréscimo registado em 2017, foram implementadas com sucesso o que se reflete no aumento de clientes.

Em 2018, foram realizadas 2 Campanhas de Recolha de Bens e 7 ações de difusão.

No âmbito do **Serviço de Animação Sociocultural**, em 2018, verificou-se um decréscimo de 16% do nº de clientes integrados nos grupos de frequência semanal, devido a alterações de morada e agravamento de doenças. Destacamos, porém, uma maior procura e participação dos clientes e comunidade nos Workshop's temáticos.



 Cercima	<b>Relatório de Atividades</b> <b>Centro Comunitário Cais do Sal</b>	<b>Mod221/V01.Org</b> <b>(09.02.2015)</b>
		Página <b>25</b> de <b>31</b>

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 2018 o nº de clientes/participantes aumentou em 8% (320), estando relacionado com a características específicas das iniciativas comunitárias realizadas.

No âmbito do **Serviço de Intervenção Psicológica** em termos comparativos aumentaram em 13% as intervenções psicológicas, sendo de referir que se respondeu a todos os pedidos e encaminhamentos solicitados.

Comparativamente ao ano anterior, em 2018 as situações de vulnerabilidade apoiadas em intervenção psicológica estiveram maioritariamente relacionadas com situações de diagnóstico de depressão e/ou ansiedade, adaptação à doença crónica, vítimas de violência doméstica e processo de luto.

No âmbito do **Serviço Educação Formação de Competências** em termos comparativos verificou-se um aumento de 26% o nº de clientes abrangidos pelo Gabinete Atendimento Sócio Profissional (GASP).

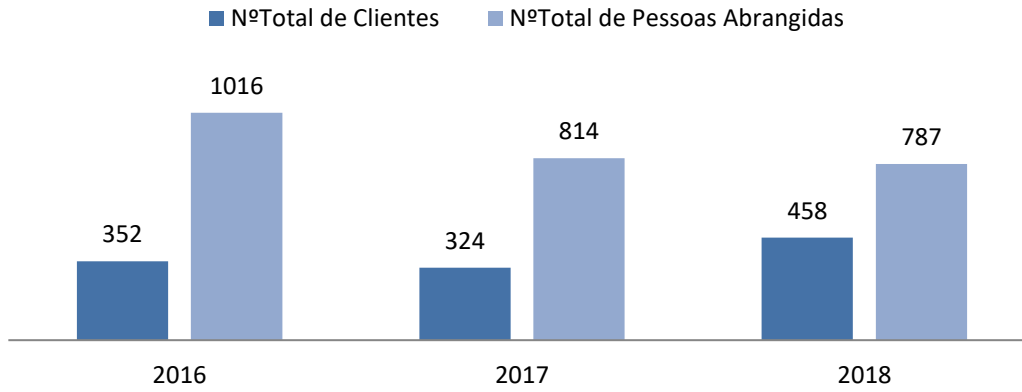
Em 2018, verificou-se uma diminuição de 3% de clientes com escolaridade ao nível do 3º ciclo e uma diminuição de 13% de clientes com escolaridade ao nível do secundário, refletindo assim um aumento dos clientes abrangidos pelo GASP com o 1º e 2º ciclo.

Comparativamente com o ano anterior, no motivo do término da intervenção do GASP verificou-se, em 2018, uma diminuição de 3% de integrações de clientes em mercado de trabalho, um aumento de 10% de integrações de clientes em formação e uma redução de 18% em que o término da intervenção deveu-se a desistência do cliente. Relativamente a este último indicador considera-se ainda elevado poderá estar associado com uma fraca oferta de emprego considerando as especificidades dos clientes e a desmotivação dos mesmos.

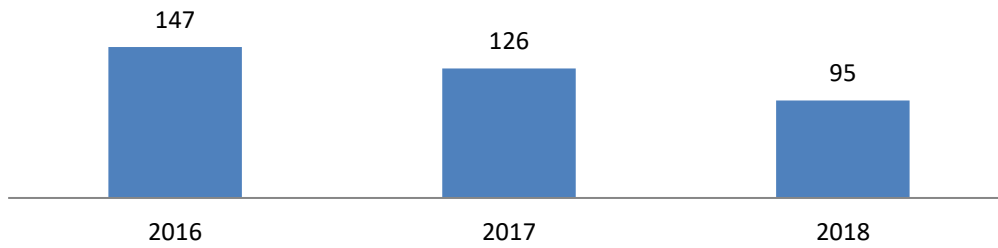
No entanto a avaliação por todos envolvidos vai no sentido de reformular a divulgação do serviço junto do tecido empresarial local/ parceiros e clientes para o encaminhamento dos clientes em situação de desemprego para o serviço. Além disso, foi sugerido que fossem dinamizadas algumas ações que colmassem as lacunas existentes nos candidatos, focando as características individuais de cada cliente numa lógica de reforço da relação.

### 3.4 Análise Gráfica Evolutiva do CCCS - 3 anos (2016-2018)

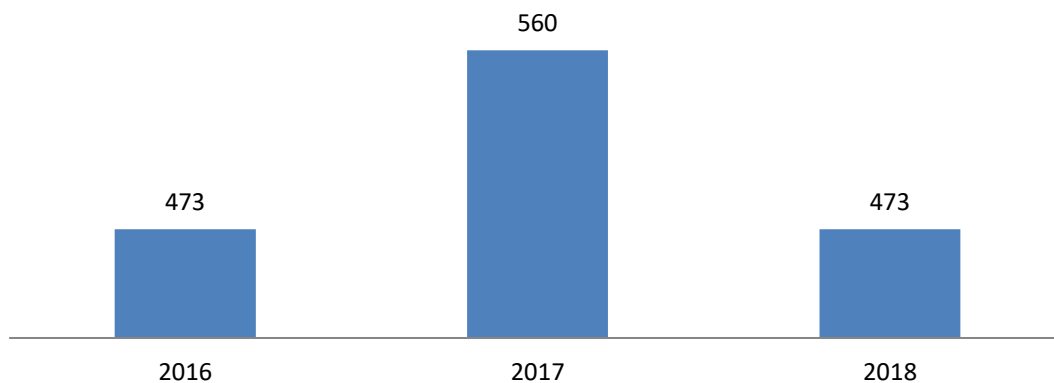
#### Nº Clientes



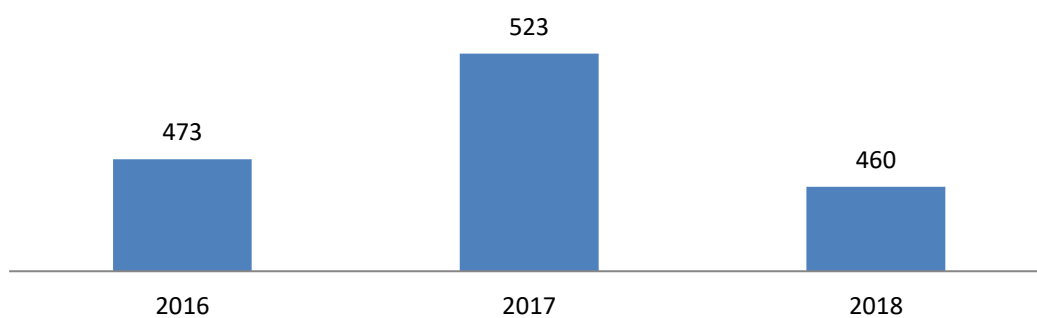
#### Famílias que recorreram pela 1ª Vez ao CCCS



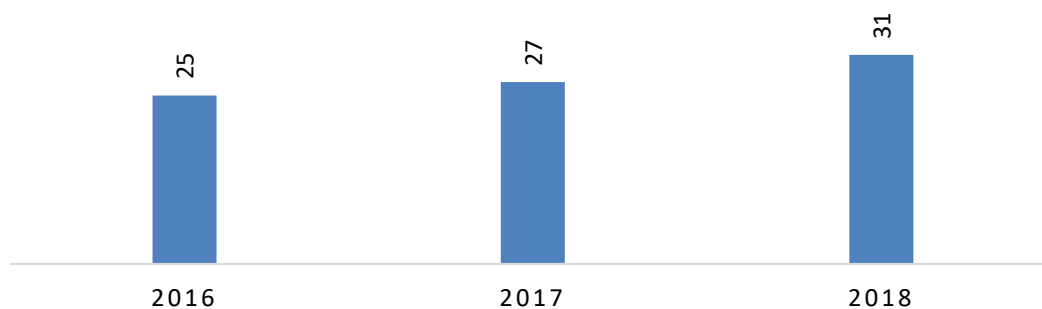
### **Nº de Atendimentos gerais**



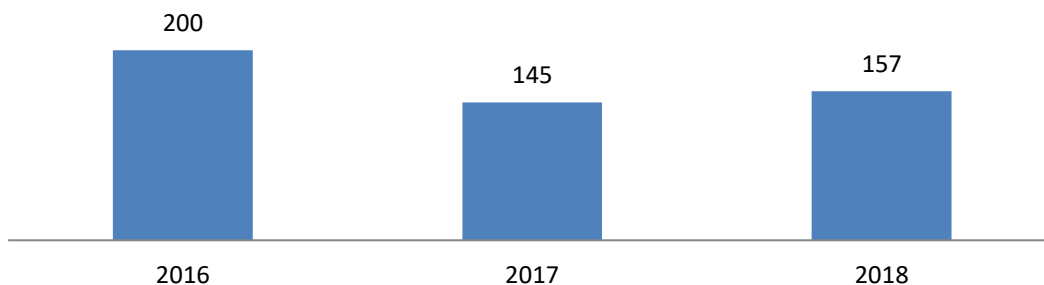
### **Nº de atendimentos Sociais**



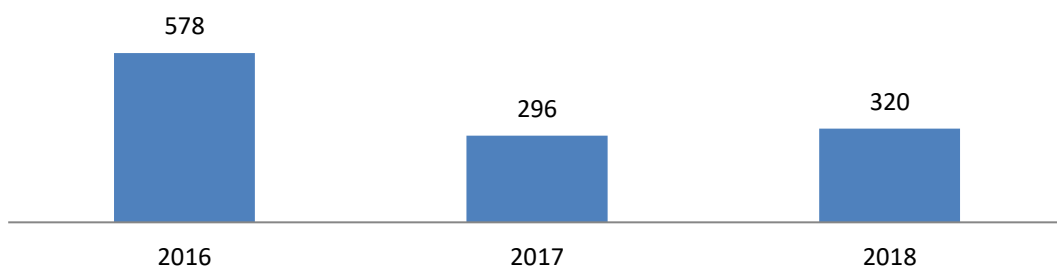
### **Nº DE INTERVENÇÕES PSICOLÓGICAS**



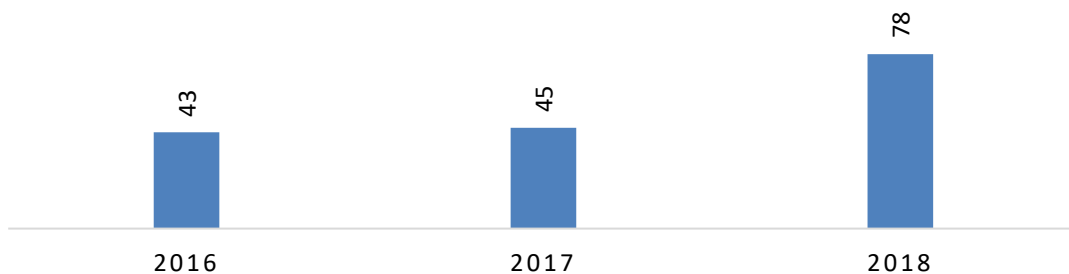
### **Clientes Loja do Mercado**



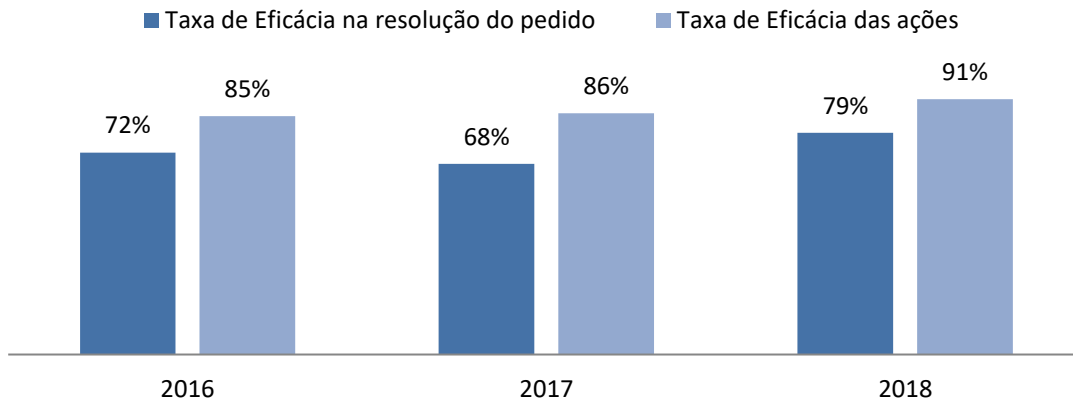
### **Nº Total de participantes Animação Sociocultural**



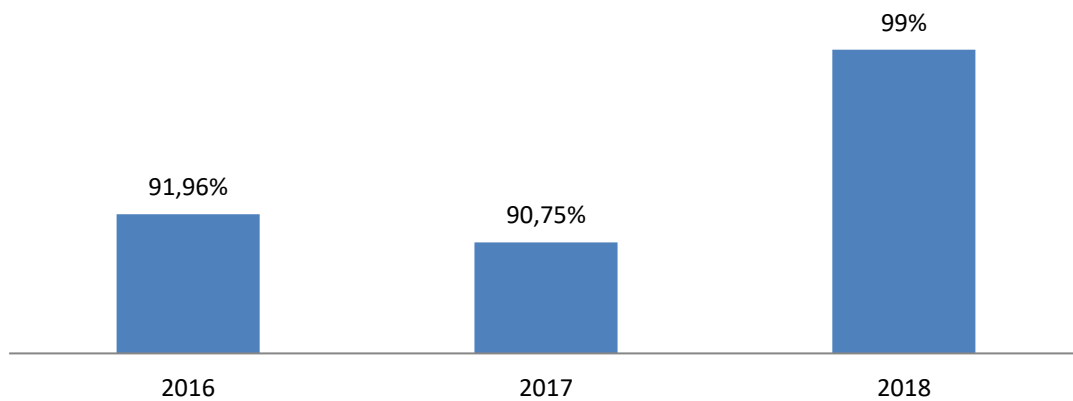
### **Nº TOTAL CLIENTES EDUCAÇÃO FORMAÇÃO COMPETÊNCIAS**



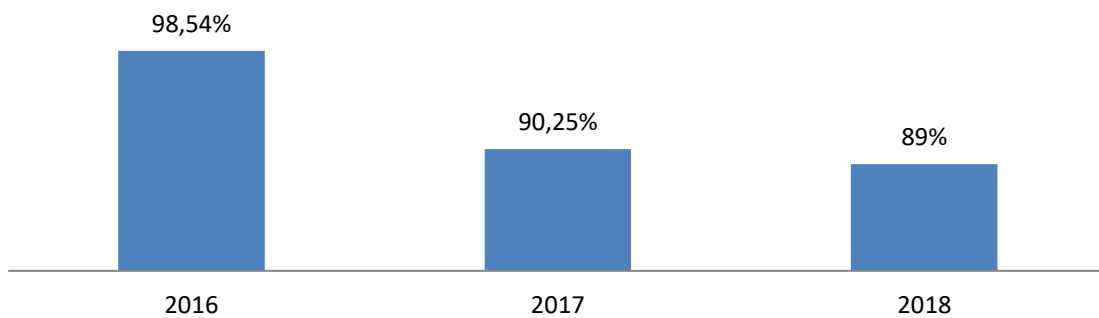
## Eficácia da Intervenção



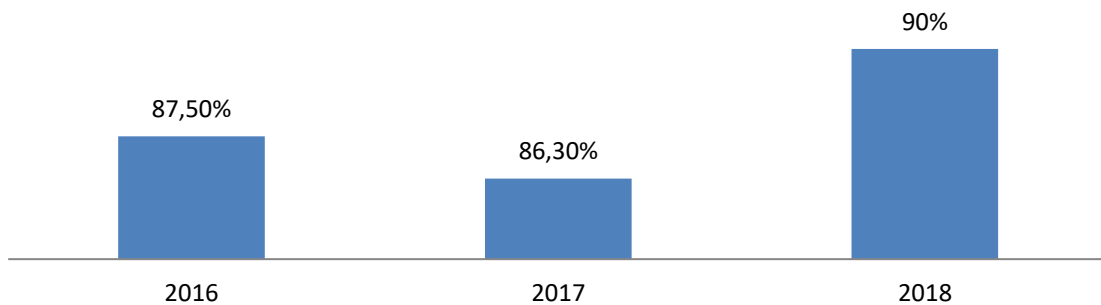
## Taxa de satisfação dos clientes



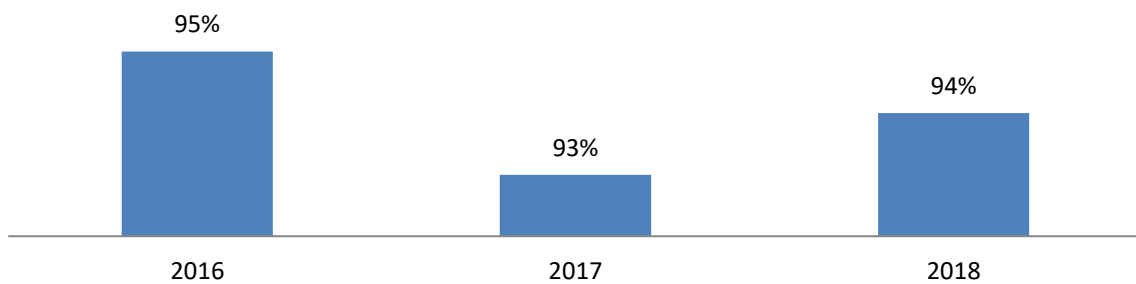
## Taxa de satisfação dos colaboradores



## Taxa de Satisfação Parceiros



## Taxa de concretização dos objetivos do Plano de Atividades




### 3.5 Análise dos Riscos

O serviço identificou 2 riscos críticos, 32 consideráveis e 25 moderados registados no Programa de Gestão de Riscos (Mod146). Todos os riscos foram tratados, registadas as ações e monitorizado a sua eficácia.

Apenas uma ação para tratamento dos riscos não foi considerada eficaz, o agente identificado "**Políticas Sociais**" teve como ação definida "...realizar um Levantamento de necessidades / diagnóstico de projetos / áreas de intervenção alternativos que se enquadrem nos objetivos gerais do serviço por forma a colmatar a possível transferência". As atividades realizadas foram:

- Participação em 3 reuniões de grupos de trabalhos da rede para a atualização do diagnóstico social local, permitindo-nos conhecer/participar no levantamento de dados das diferentes áreas do concelho de Alcochete por forma a aferir os eixos prioritários de intervenção para o concelho de Alcochete
- Continuidade da análise e reflexão dos dados do diagnóstico social permitindo-nos conhecer/participar no levantamento de dados das diferentes áreas do concelho de Alcochete por forma a aferir os eixos prioritários de intervenção para o concelho de Alcochete e com o nosso relatório final

 <b>Cercima</b>	<b>Relatório de Atividades</b> <b>Centro Comunitário Cais do Sal</b>	<b>Mod221/V01.Org</b> <b>(09.02.2015)</b>
		Página <b>31</b> de <b>31</b>

aférir também novas intervenções/futuros projetos dentro das necessidades levantadas pelo nosso serviço.

Foi apresentada candidatura no dia 5 de setembro candidatura à Tipologia de Intervenção “MAVI”, ao POrLisboa, aguardando-se ainda pela decisão.

Relativamente ao risco considerado por nós como crítico relativo ao “**Ambiente Natural**”, as ações implementadas foram eficazes e desta forma consideramo-lo agora como considerável.

Mantêm-se o risco crítico já identificado, pois o principal fator condicionante dos mesmos, depende de decisões externas, a qual não é influenciável pela CERCIMA. No entanto a continuação da dinamização das ações considera-se pertinente na minimização destes riscos.

#### **4.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 2018, em Assembleia Geral Ordinária.

#### **5.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 de animação sociocultural, por forma a responder às solicitações da comunidade e dos clientes;
- Continuar a 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;
- 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;
- Realizar atividade de benchmarking com resposta social similar, na busca de novas práticas/áreas de intervenção comunitária;
- Manter a participação nas reuniões de parcerias e a análise de diagnósticos concelhios a fim de aferir eixos-prioritários de intervenção comunitária;
- Manter a metodologia de avaliação de satisfação de parceiros;
- Manter o envolvimento da equipa na melhoria do processo de qualidade;
- Melhorar os níveis de qualidade.