

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2022



31 março 2023

**COOPERACTIVA – COOPERATIVA DE
DESENVOLVIMENTO SOCIAL**

I. INTRODUÇÃO

O ano de 2022 surge, na atividade da CooperActiva, como um ano de transição entre a crise pandémica com todas as suas restrições e a normalidade possível. Mas o trabalho desenvolvido neste ano, e do qual o presente relatório dá conta, revela as principais orientações comuns às diferentes respostas/projetos e iniciativas levadas a cabo pelas diferentes equipas.

Assim, destaque-se:

i) **Promoção da autonomia**

Sabemos que as situações de pobreza limitam a capacidade das pessoas de, por si só, satisfazerem as suas necessidades. Esta limitação é ainda maior quando as pessoas se encontram no desemprego, ou realizam trabalhos muito precários, como é o caso de cerca de 85% das pessoas adultas acompanhadas nas diferentes respostas da CooperActiva.

Tendo consciência desta questão a CooperActiva tem vindo a desenvolver um trabalho de desenvolvimento de competências que, em diferentes perspetivas, pode contribuir para uma maior autonomia. Este é o caso do trabalho realizado no âmbito dos Gabinetes de Emprego da Comunidade de Inserção – ‘Espaço Caminhos’ – e do projeto Moradas Coletivas CLDS4G que, das 99 e 43 pessoas acompanhadas, respetivamente, resultou na integração no mercado de trabalho de 72 pessoas.

Por outro lado, é conhecido que uma das consequências do crime de violência doméstica é o facto de as pessoas vítimas ficarem “encerradas” num ciclo de poder e controlo que obstaculiza a sua saída da relação onde a violência acontece. Neste sentido, todo o trabalho desenvolvido no Espaço V se orienta para o empoderamento das vítimas e para a sua não culpabilização. Às 126 vítimas de violência doméstica em acompanhamento foi prestado um apoio especializado e personalizado que se concretizou na realização de 820 sessões das quais 440 foram de acompanhamento psicológico (considerado fundamental para o processo de tomada de decisão e empowerment da vítima) e de consulta psicoterapêutica e 380 sessões de acompanhamento social.

Inscreve-se, ainda, nesta vertente de intervenção no sentido da autonomia, a gestão (no contexto do Fórum Municipal Contra a Violência Doméstica de Cascais) do Apartamento de Transição que, em 2022, acolheu sete pessoas (quatro mulheres e três crianças).

ii) Promover os direitos da criança; romper ciclos de empobrecimento

A população em acompanhamento pela CooperActiva caracteriza-se, entre outros aspetos, por ter baixos níveis de escolaridade o que dificulta a sua inserção profissional. Este facto não diz apenas respeito às pessoas adultas pois há uma tendência para estas terem baixas expectativas em relação à escolaridade das suas crianças e, em geral, desvalorizarem os percursos escolares, o que faz com que se reproduzam as condições de vulnerabilidade. Romper com esta reprodução intergeracional de pobreza implica um trabalho constante de valorização da escola e de motivação para a aprendizagem. Esta é uma forte aposta feita pela equipa de Protocolo de Acompanhamento do RSI para quem as crianças representam 50% das pessoas em acompanhamento. Esta equipa em diferentes iniciativas procura desenvolver competências escolares iniciais; aumentar a participação das crianças mais pequenas em equipamentos que possam, desde cedo, estimular o seu desenvolvimento; diminuir o absentismo e o abandono escolar. Ainda que todo o contexto pandémico tenha resultado num retrocesso do caminho anteriormente feito no sentido de levar e fixar as crianças à (na) escola, em 2022 registou-se um aumento do número de crianças em creche e jardim-de infância e uma redução nos números de abandono escolar, face ao ano de 2021.

Por outro lado, em alguns dos contextos de intervenção da CooperActiva verifica-se um elevado número de “crianças fechadas na rua”, sem irem à escola (pelo menos de modo regular), sem supervisão parental e, por vezes, sem que a sua família esteja presente em casa. Como se escreve mais à frente neste relatório, nesta intensa vida de rua acontecem expressões de violência e de incivildades que contribuem, ainda mais, para a estigmatização de toda uma população. Nestes meios, o bairro é o universo das crianças, entendidas como pessoas adultas em miniatura, onde os seus direitos são ignorados e não praticados. Com o objetivo de desenvolver competências parentais e de promover os direitos da criança surge, assim, o Espaço de Apoio na Infância e Intervenção Familiar, no âmbito do projeto Moradas Coletivas que, no ano de 2022, envolveu 36 mães/pais/adultos e 12 crianças/jovens, num total de 101 sessões.

iii) Trabalho em rede

O trabalho interinstitucional é, desde sempre, um princípio metodológico da intervenção da CooperActiva. No Espaço V o trabalho em rede assume particular relevância já que o serviço integra o grupo de coordenação do Fórum Municipal Contra a Violência Doméstica, como elemento permanente. Esta mesma qualidade favorece a nossa participação em ações de prevenção da violência doméstica (ao nível da divulgação de materiais e de produtos desenvolvidos) mas possibilita, sobretudo, um trabalho de consciencialização de um conjunto alargado de atores sobre os preconceitos que ainda recaem sobre as pessoas vítimas, sobre as características específicas de um crime que tem lugar no seio de relações de que deveriam ser marcadas pelo respeito e pelos afetos. Neste sentido, a equipa do Espaço V, durante o ano de 2022, realizou mais um grupo de gestão de

práticas com oito participantes de várias entidades (Fundação O Século, ABLA, AEP, JF Estoril, AJU), com um total de 6 sessões e participou em 6 reuniões de discussão de casos com instituições locais que incluem a presença do Ministério Público de Cascais.

De destacar, ainda, a procura constante de parcerias com entidades privadas com o objetivo de aumentar uma relação das empresas com públicos desempregados e de conhecer as suas necessidades de formação.

Numa outra perspetiva, mas ainda no âmbito da parceria com empresas, destaque-se a empresa VTXRM - Software Factory. No ano de 2022, e no quadro da sua responsabilidade social, o apoio da empresa permitiu que 132 pessoas recebessem cabazes de natal e que 50 crianças tivessem presentes personalizados. Para além dos produtos alimentares foram ainda doados 5 telemóveis e 16 portáteis.

iv) Informar e garantir o acesso aos serviços

A pandemia levou a que algumas populações ficassem ainda mais isoladas. Por outro lado, a tendência crescente para a digitalização dos serviços e das marcações *online* para se conseguir um atendimento faz com que os grupos mais desfavorecidos reforcem a sua dificuldade de acesso e, como tal, de conseguirem ver resolvidas algumas questões básicas nas suas vidas (como por exemplo a renovação do cartão de cidadão). Muita da atividade da Comunidade de Inserção – Espaço Caminhos e do projeto Moradas Coletivas CLDS4G se inscreve neste domínio. Assim, na Comunidade de Inserção, foram atendidas 186 pessoas e realizadas 1 148 diligências; no Espaço de Cidadania do projeto CLDS4G foram apoiadas 114 pessoas que deram origem a 239 sessões de atendimento e 2 423 diligências.

v) Flexibilidade – capacidade de nos adaptarmos às necessidades das pessoas

A capacidade para cada uma das respostas se ajustar às necessidades (em mudança) das pessoas que podem beneficiar dos nossos serviços tem sido, também, uma constante. Essa capacidade foi, porém, aumentada com a pandemia havendo um forte reajuste nas modalidades de atendimento e de contacto com as pessoas e no horário das atividades. Esta é uma preocupação muito visível no Espaço V, que começou a alargar a sua disponibilidade para o horário de almoço, flexibilizando-se para melhor servir pessoas para quem esse período possa ser a única oportunidade para um acompanhamento profissionalizado. Também os locais de atendimento se alargaram às instalações da PSP de Cascais na sequência da criação da Casa Pilar e do estabelecimento de um protocolo com a Câmara Municipal de Cascais, com o Espaço V e a APAV, para o acompanhamento às vítimas que se dirigem à polícia para apresentação de queixa. Durante o ano de 2022 a equipa do Espaço V foi chamada cinco vezes à Casa Pilar.

Também no CLDS se (re)criam estratégias alternativas - “Gabinete vai ao Bairro”, é exemplo da materialização de mais uma estratégia de proximidade que tem permitido manter um *follow up* de quem frequenta o Gabinete de Emprego do projeto Moradas Coletivas CLDS4G.

Flexibilidade e capacidade de se ajustar aos perfis em mudança da população é o que tem também revelado a equipa de Protocolo para o acompanhamento de pessoas beneficiárias de RSI. Todos os anos, em função dos diagnósticos pessoais e familiares, se vai alterando o plano de ação dando origem, em 2022, a um programa que visou potenciar o associativismo, o sentido de pertença e o estabelecimento de relações positivas junto de 10 crianças/ jovens.

vi) Na rua, próximo das pessoas e inovando

Ainda que a inovação seja, por vezes, um conceito algo oco, a verdade é que, em meios socioeconomicamente mais desfavorecidos, onde pouca intervenção social tem tido lugar, há que criar novas condições para uma forte proximidade com a população, reforçar a sua confiança nas instituições, motivá-la para a mudança (mudança pessoal e comunitária). Pela sua experiência a CooperActiva sabe que o trabalho na rua, possibilita não só tais condições como favorece a experimentação e o recurso a abordagens mais criativas que, de outro modo, seria difícil implementar. Neste âmbito, a presença diária de elementos da equipa nas ruas, junto sobretudo da população do Casal do Silva mas também do Zambujal, tem levado à dinamização de atividades artísticas e desportivas que transformam as ruas em espaços lúdicos de socialização saudável e de aprendizagem, em particular para as crianças e jovens, ao mesmo tempo que permite o acesso a recursos (por exemplo, instrumentos musicais, skates) que de outro modo não teriam experimentado.

Durante o ano de 2022, a equipa realizou 489 sessões de rua, junto de 170 crianças e jovens e de 31 pessoas adultas.

Proximidade é ainda premissa da intervenção da equipa de Protocolo de acompanhamento de RSI que, em 2022, realizou 955 visitas e fez 1 476 contactos presenciais.

Procurando experimentar e inovar foram, ainda, desenvolvidas atividades assistidas por animais, mais concretamente, por cães, em colaboração com a organização “Eu cãesigo” que tiveram como objetivo levar as crianças a frequentar a Biblioteca das suas escolas e, no bairro, terem práticas respeitadoras dos animais.

Cabe ainda referir que o protocolo de cooperação entre a Junta de Freguesia de Alfragide e a Cooperactiva permitiu que 4 crianças/jovens fossem integrados/as na prática desportiva de futebol, no Clube de Futebol “Os Belenenses” e que 35 crianças/jovens integrassem sessões de dança.

Finalmente é de mencionar a parceira com o projeto “Se Essa Rua Fosse Minha” financiado ao abrigo do Programa de Apoio em Parceria - Interculturalidade da DGARTES. Trata-se de um trabalho desenvolvido em torno do canto, da dança e do teatro.

No ano de 2022 foram 23 as pessoas que, com diferentes formações e responsabilidades, integraram a equipa da CooperActiva. A essas pessoas fica o agradecimento da direção pelo trabalho realizado, pela sua capacidade

para fazer acontecer e pela sua dedicação. Registe-se, ainda, que as nossas preocupações com a qualidade e com a avaliação e, também, com o interesse em continuar a garantir a certificação do sistema de qualidade leva-nos a uma prática constante de auscultação que nos permite dizer que: existe um elevado grau de satisfação das trabalhadoras e trabalhadores (94% atribuem o valor máximo ao seu próprio grau de satisfação e a percentagem tem vindo a crescer); existe um bom nível de envolvimento nas atividades já que as reuniões conjuntas são muito participadas (taxa de participação 94%); que a CooperActiva é uma entidade reconhecida pelos seus parceiros de modo positivo (...) bem como pelos seus e suas clientes (...).

31 de março 2022

A Direção
Ana Cardoso

II. A ORGANIZAÇÃO

A CooperActiva implementou o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) em março de 2017, baseada na norma ISO 9001:2015.

Desde então a Direção assume o compromisso de desenvolver o SGQ implementando, com particular enfoque na satisfação das partes interessadas. O seu objetivo é assegurar a melhoria contínua da eficácia do Sistema contando para isso com todos e todas os/as trabalhadores/as da CooperActiva.

1. Comunicação, Projetos e Parcerias

	2019	2020	2021	2022
N.º de “ <i>novos amigos</i> ” da página <i>facebook</i> da CooperActiva	696	760	862	895
Satisfação das entidades parceiras	Muito satisfeitas 17 entidades Satisfeitas 8 NA 1	Muito satisfeitas 20 entidades Satisfeitas 4 NA 1	Muito satisfeitas 13 entidades Satisfeitas 2 NA 1	Muito satisfeito 21 Satisfeito 13 Pouco satisfeito 1
Grau de satisfação dos parceiros	3.7/4	3.8/4	3.9/4	3.5/4
N.º de novas parcerias	2	2	0	5
N.º de candidaturas/propostas apresentadas	4	1	0	0
N.º de candidaturas/propostas apresentadas aprovadas	0	1	0	0

2. Gestão da Qualidade

Qualidade e Melhoria	2019	2020	2021	2022
N.º total de oportunidades de melhoria resultantes de reuniões, sugestões, reclamações, auditorias	10	12	7	9
Satisfação dos/as clientes total	4.9/5	4.4/5	3.34/4	3.8/4
Cumprimento do programa de auditorias ao Sistema de Gestão da Qualidade	100%	100%	100%	100%
N.º de reclamações/sugestões registadas vs Número de reclamações/sugestões corrigidas	0/x vs 0/x	0/0 vs 0/0	0/0 vs 0/0	2/2
Tempo médio de resposta a reclamações (dias)	<1 semana	<1 semana	<1 semana	>1 semana

Grau de satisfação com fornecedores, por parte da CooperActiva	80%	84%	87%	89%
Nº de auditorias internas vs externas	1/1	1/1	1/1	1/1

O apoio e suporte da CooperActiva na Gestão de Qualidade é um nível estratégico que se espera que dite o ritmo da Gestão da Qualidade, pode-se observar os quadros resumo da eficácia da gestão.

Apoio e Suporte	2019	2020	2021	2022
Nº de incumprimentos em vistorias aleatórias ou comunicadas na limpeza	5	0	0	1
Nº pedidos de manutenção corretiva equipamentos/espço	0	0	0	1
Nº de não conformidades	2	2	4	4
Nº de ocorrências	0	0	0	0
Nº áreas sensíveis	1	0	0	0
Nº de oportunidades de melhoria	4	8	7	3
Gestão de Recursos Humanos	2019	2020	2021	2022
Grau de satisfação dos/as trabalhadores/as	87%	87%	94%	94%
Total de horas de formação	494*	374	393	384.5
Percentagem de trabalhadores/as que perfizeram as 40 horas de formação no ano	60%	55%	62%	55%
Eficácia das ações de formação	3.6/4	3.3/4	3.8/4	3.8/4
Nº de trabalhadores/as que receberam formação	9	13	17	16
Nº de reuniões gerais de trabalhadores/as Qualidade	4	5	3	3
Taxa de participação na reunião geral de trabalhadores/as Qualidade	83%	90%	94%	94%
Nº de reclamações referentes à quebra de confidencialidade dos dados	0	0	0	0

III. RESPOSTAS SOCIAIS

As respostas sociais têm permitido garantir os direitos de cidadania e promover o desenvolvimento social das comunidades onde a CooperActiva intervém.

Apresenta-se um quadro resumo por resposta, no qual estão encadeados os objetivos específicos, atividades, indicadores, resultados e os dados de suporte consultados bem como, uma leitura mais detalhada dos resultados alcançados no ano de 2022.

1. COMUNIDADE DE INSERÇÃO – ESPAÇOS CAMINHOS

A Comunidade de Inserção "Espaço Caminhos" (CI), constitui uma resposta social integrada de grande valia para a população do Bairro do Zambujal. Disponibiliza os mais variados serviços a pessoas em situação de pobreza e de exclusão social que, por razões de vária ordem, vivem nos limites da subsistência.

As pessoas que procuram a CI apesar de terem como denominador comum o estarem numa situação de desemprego, têm problemas a montante e a jusante que são equacionados pela equipa nas propostas de intervenção que são trabalhadas com cada pessoa. Estas propostas, enquanto potenciais soluções para os problemas identificados são, pois, negociadas num plano individual em que se define, com a pessoa, tarefas e responsabilidades com vista a sua concretização.

No quadro síntese é possível obter uma fotografia quantitativa da atividade realizada. Em seguida faz-se uma avaliação mais qualitativa sobre os resultados do trabalho desenvolvido no ano de 2022.

1.1 Que clientes em 2022?

A Comunidade de Inserção dirige-se a pessoas e famílias em situação de exclusão social que necessitem de ser apoiadas no seu percurso de inserção.

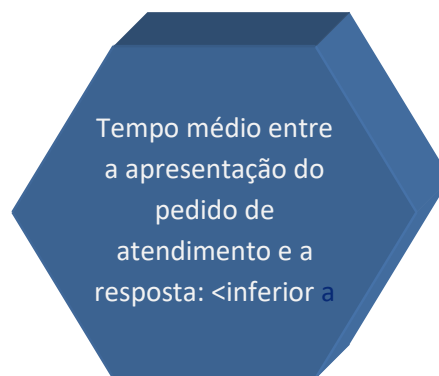
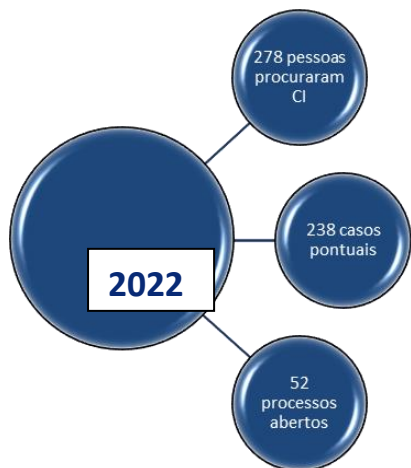
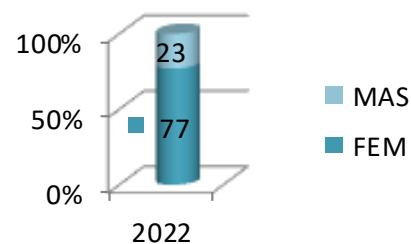


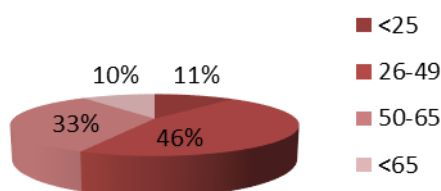
Gráfico 1 - Clientes com processo aberto por sexo (%)

Os/as clientes que utilizaram os serviços da Comunidade de Inserção dando origem à abertura de processo, em 2022, são maioritariamente do **sexo** feminino, **perfazendo** um total de 40 mulheres (77%) e 12 homens (23%) (Gráfico 1), tendência esta que tem vindo a manter-se (77% e 23% em 2021, 69% e 31% em 2020, respetivamente).

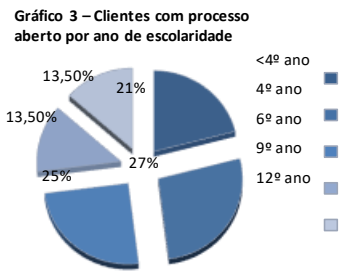


A distribuição dos/as clientes pelos diferentes **grupos etários** continua a evidenciar a forte presença da faixa etária compreendida entre os 26 e os 49 anos (46%), tal como em anos anteriores (43% em 2021 e 47% em 2020), seguido do grupo de pessoas com idades entre os 50 e os 65 anos (33%), ou seja, em idade ativa.

Gráfico 2 - Clientes com processo aberto por idades

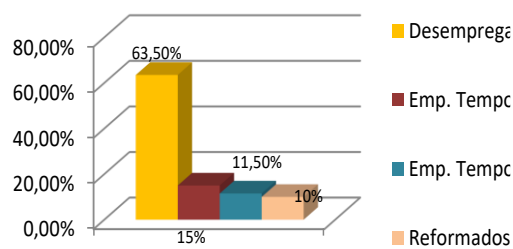


Em termos de **escolaridade**, continua a verificar-se uma forte presença de pessoas com baixos níveis de instrução: 48% dos/as clientes têm até ao 4º ano de escolaridade (21% têm menos do 4º ano, 27% apresenta o 4º ano). Só 13,5% apresenta o 12º ano de escolaridade (Gráfico 3).



Relativamente à **ocupação dos/as clientes** que procuraram a Comunidade de Inserção, com processo aberto, verifica-se que a grande maioria, 63,5%, estão numa situação de desemprego. Pessoas empregadas, a tempo inteiro ou parcial representam 26,5%. Reformados/as por velhice ou invalidez correspondem a 10%.

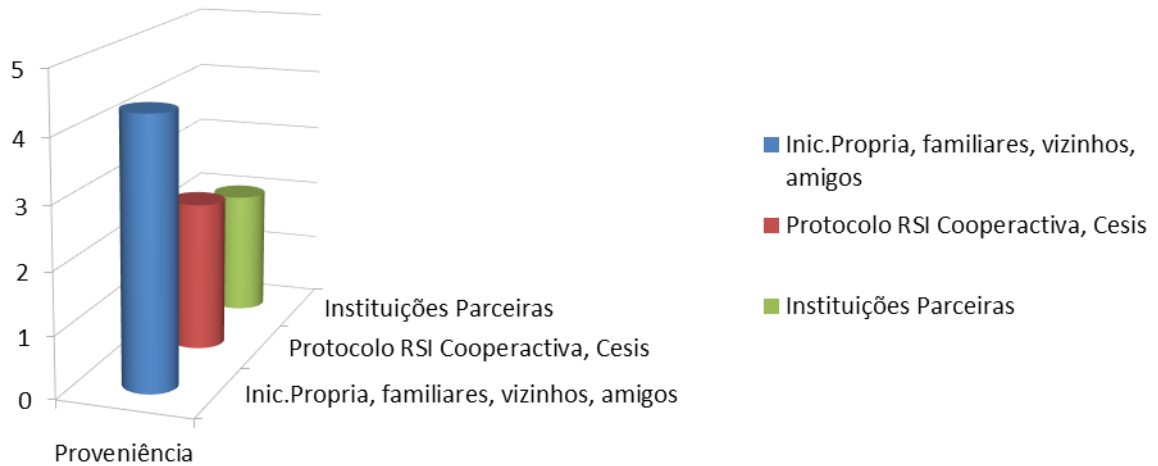
Gráfico 4 - Clientes com processo aberto por ocupação



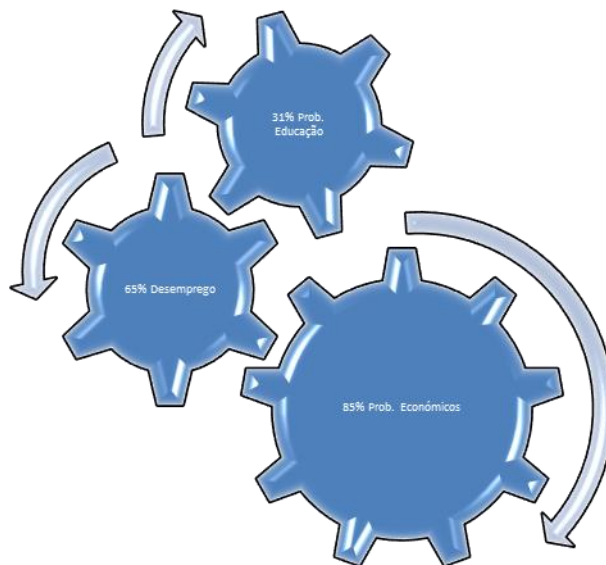
1.2 Donde provêm estes/as clientes?

Com base no Gráfico 5, podemos afirmar que se mantém uma tendência de uma grande proximidade entre a Comunidade de Inserção e a população local, já que 81% das pessoas que recorreram aos serviços vieram por iniciativa própria, ou por indicação de familiares, vizinhos ou amigos.

Gráfico 5 - Proveniência dos clientes com processo aberto



1.3 Que problemas afetam estes/as clientes?



Estes valores espelham a realidade socioeconómica da população abrangida e estão, também, diretamente relacionados com a vocação da Comunidade de Inserção e, como tal, com a forma como este serviço é entendido pelos próprios parceiros e população.

Não obstante a centralidade do emprego/desemprego, verificamos que se mantém o carácter multidimensional dos problemas apresentados pelos agregados familiares, em geral, sendo raras as situações em que se identifica uma única necessidade ou problema, o que justifica a metodologia de intervenção holística adotada pela Comunidade de Inserção (ver Tabela 1).

Tabela 1 - Principais problemas identificados

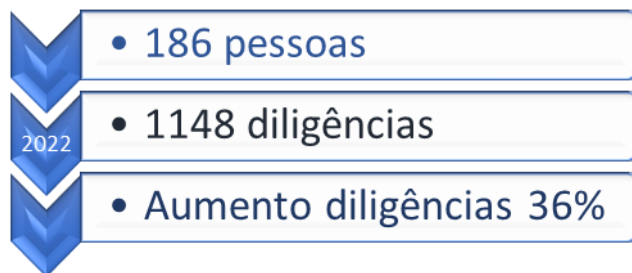
PRINCIPAIS PROBLEMAS IDENTIFICADOS	Nº clientes	% de clientes com determinado problema
Problemas económicos em geral	44	85%
Desemprego	34	65%
Problemas de educação em geral	16	31%
Problemas de habitação em geral	12	23%
Outros problemas de inserção profissional	7	14%
Problemas de saúde em geral	5	10%
Ausência de proteção social	3	6%
Problemas do foro psicológico	4	8%
Doença mental	1	2%
Violência doméstica	1	2%

Como consequência do trabalho realizado do qual se dará conta com mais detalhe em seguida, foram encerrados 21 processos (40%). Destes últimos, 20 foram considerados como casos resolvidos ou de sucesso, 1 foi encerrado por mudança de residência. Os restantes 31 mantiveram-se ativos no final do ano, transitando para 2023.



1.1 Advocacy (Casos pontuais)

Advocacy surge na CooperActiva pelo número de pessoas que procuram apoio para a resolução das suas situações. Sendo a missão da CooperActiva - garantir os direitos de cidadania - não poderíamos deixar de atender as pessoas que procuram os serviços pedindo apoio para a resolução de problemas de acesso a direitos. Neste sentido, foram atendidas 186 pessoas e realizadas 1148 diligências. Apesar do número de pessoas ter decrescido 18% em relação ao ano anterior, as diligências realizadas aumentaram 36%.



Mulheres | 130 - 70%
Homens | 56- 30%

Iniciativa Própria | 155 – 83%
Familiares/Amigos/Vizinhos | 25 – 13,5%
Protocolo RSI | 3 – 2%
Outras entidades | 2 – 1%
Parceiros | 1 – 0,5%

Até aos 18 anos | 6 – 3%
Idade ativa | 164 – 88%
+ 65 anos | 16 – 9%

Desempregados/as | 106 – 57%
Empregados/as | 32 – 17%
Emprego precário/meio-tempo | 16 – 9%
Reformados/as Velhice | 14 – 7,5%
Reformados/as Invalidez | 14 – 7,5%
Estudantes | 4 – 2%

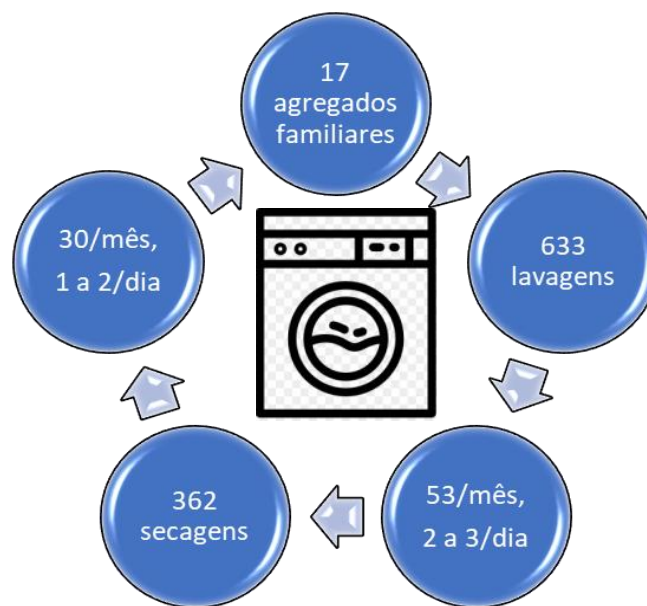
Inf. Direitos | 239
Portal Seg. Social | 236
Digitalizações | Fotocópias | 204
Formulários | 95
Contacto Parceiros | 93
Portal Finanças | 65
Leitura de Ofícios | 54
Pedido Palavras-Chave | 40
Marcações | 34
Portal Saúde | 27
Serviços básicos | 22
Apoio cartas/ofícios | 18
Outros | 11
Apoio económico | 4
Criação e-mail | 1
Preenchimento IRS | 1

2. Dos objetivos da comunidade de inserção às atividades realizadas

Face aos problemas identificados procedeu-se à implementação das respostas que se julgaram mais eficazes e viáveis, aqui referidas como atividades. Como facilmente se depreende, cada uma destas atividades concorre para a satisfação dos objetivos de trabalho definidos para a Comunidade de Inserção, pelo que, para facilitar a integração destas informações, serão apresentadas as atividades de acordo com os objetivos para os quais concorrem.

Objetivo 1 – Garantir a satisfação das necessidades básicas de alimentação e higiene das pessoas em situações de exclusão social. Neste sentido, a Comunidade de Inserção tem mantido três respostas de apoio à satisfação de necessidades básicas de sobrevivência.

- **Lavandaria**



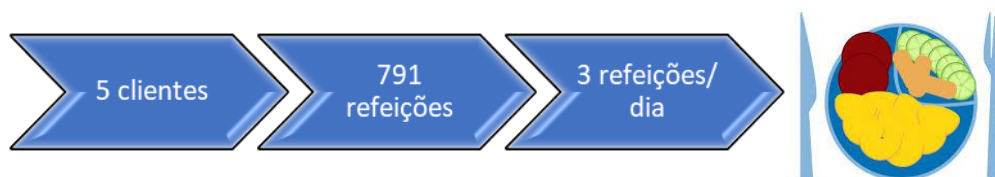
Em relação ao ano anterior verifica-se um ligeiro aumento no número de agregados familiares abrangidos (15, em 2021) e, conseqüentemente do número de lavagens (603, em 2021) e secagens (441, em 2021).

▪ **Balneário**



Em 2022, apenas 2 clientes usufruíram do balneário, num total de 73 utilizações. De salientar, relativamente ao ano anterior, um decréscimo na utilização deste serviço (em 2021, 6 clientes, num total anual de 95 banhos).

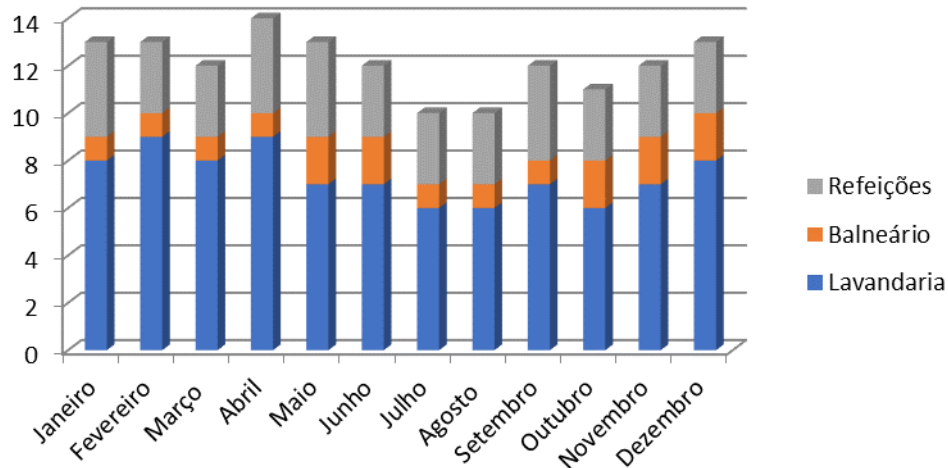
▪ **Serviço de refeições**



A Comunidade de Inserção constata, relativamente ao ano anterior, também um decréscimo no número de pessoas a utilizar o serviço de refeições (9 em 2021), assim como, conseqüentemente, no número de refeições servidas (791 em 2021).

De uma forma geral, podemos verificar que o número de clientes/mês, por serviço, e no total das três respostas, variou entre 10 e 14 (ver gráfico 6), numa média de 11 clientes/mês. De salientar, no entanto, que o mesmo cliente poderá usufruir, ou não, de mais do que um serviço em simultâneo.

Gráfico 6 - Número de clientes, por mês, que usufruem de cada um dos Serviços de Necessidades Básicas



Objetivos 2 e 3 – Promover as capacidades dos indivíduos, no sentido de facilitar a sua integração social e profissional; proporcionar apoio psicológico e social às pessoas e famílias de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar. **Objetivo 4 e 5** – Promover o desenvolvimento e a aquisição de competências pessoais e sociais e de perspetivação do futuro e; promover o acompanhamento e apoio das pessoas, quer na fase de aquisição de competências pessoais, sociais e profissionais, quer na fase do respetivo processo de autonomia. Dando cumprimento a estes objetivos, a Comunidade de Inserção realizou durante o ano de 2022 as seguintes atividades:

- **Acompanhamento na Procura de Emprego**

Tendo em vista a Procura de Emprego, dinamizaram-se as seguintes ações:

- **Gabinete de Procura de Emprego - GAE**

Este grupo funcionou na Cooperactiva/Espaço Caminhos consoante as necessidades, num total de 178 sessões. Foram abrangidas 99 pessoas, numa média de cerca de 7 clientes por sessão. Foram elaborados/atualizados Curriculum Vitae a 67% dos/as clientes e registadas 1210 respostas a ofertas de emprego, tendo resultado na integração de 43% dos clientes no Mercado de Trabalho, um número igual ao ano 2021, mantendo-se superior ao de anos anteriores (29% em 2020, 31% em 2019).

- **Bolsa de Emprego**

Numa estratégia para a integração dos/as nossos/as clientes no mercado de trabalho mantem-se o estabelecimento de parcerias com algumas empresas, tendo sido integrados 4 clientes. No ano de 2021 a Cooperactiva/ Comunidade de Inserção estreitou relações com 5 empresas, a Snow White Facility Services

(Outsourcing de Serviços de hotel); Naípe D'Emoções (restauração e gestão de espaços comerciais); Externato Roque Gameiro (limpeza/cozinha/educação), Portolimpo Facility Services (limpeza) e Interdomicílio Odivelas e Amadora (Serviços Domésticos e Apoio Domiciliário).

- **Acompanhamento após a integração no mercado de trabalho**

Sete pessoas tiveram um acompanhamento mais próximo pela Comunidade de Inserção, após colocação em emprego, com vista à sua permanência em contexto laboral.

- **Grupo Aberto de Competências Básicas de Informática**

Ligado ao emprego e às novas tecnologias, em 2022, deu-se continuidade ao grupo de competências básicas de Informática que abrangeu 6 pessoas, tendo sido realizadas 33 sessões (às quartas-feiras das 10h às 11h).

- **Acompanhamento na procura de formação**

Foram integrados/as 9 clientes em ações de formação promovidas pela Comunidade de Inserção, 6 ao nível do grupo de conhecimentos básicos de informática e 3 nas sessões de **Literacia Funcional**.

- **Outras atividades**

- **Literacia Funcional**

Com o intuito de promover competências de literacia funcional, promoveram-se sessões 3 que contaram com a participação de 3 pessoas. Dada a fraca adesão, esta atividade foi suspensa.

- **Atelier “Experimentar para Escolher”**

Uma jovem participou no Atelier “Experimentar para Escolher”, onde através de uma experiência real em contexto de trabalho como administrativa, pode experimentar uma profissão diferente da sua (operadora de caixa em supermercado) e decidiu ingressar no Ensino Superior com o intuito de mudar de profissão.

- **Iniciativas “Zambujal Mais Limpo”**

A Comunidade de Inserção participou na única ação realizada em 2022 no âmbito das **Iniciativas “Zambujal Mais Limpo”**. Esta ação dinamizada pelo CaZambujal constou na pintura da escadaria de entrada no bairro na Rua das Mães D'Água e contou com a participação da CooperActiva (Comunidade de Inserção, Protocolo RSI e Projeto Moradas Coletivas CLDS4G), Pastoral dos Ciganos, CESIS, Missionários da Consolata e Junta de Freguesia de Alfragide.



Proceso	OE	Obj. Específicos	Actividades	Indicadores	Resultados
---------	----	------------------	-------------	-------------	------------

2	Intervir junto de 30 pessoas em situação de pobreza e exclusão social, através do atendimento e acompanhamento social e psicológico	Atendimento Acompanhamento individual ao/à cliente	Nº de pessoas que procuraram a Comunidade de Inserção – CooperActiva	238
			Nº de respostas pontuais	268
			Nº de processos abertos	52
			Nº de pessoas em lista de espera	0
			% de pessoas que procuraram a Comunidade de Inserção - CooperActiva e para as quais se abriu/reabriu processo (novos clientes)	9%
			Valor dos apoios concedidos aos/às clientes (transporte, medicamentos, produtos de higiene...)	795,9
			Nº de reclamações/sugestões referente ao serviço de atendimento e acompanhamento	0
			Grau de satisfação dos/as clientes	3.8/4
2	Garantir a satisfação das necessidades básicas de alimentação e higiene a 30 pessoas em situações de pobreza e exclusão social	Lavandaria	Nº de clientes que utilizam o Serviço de Lavandaria	17
			Nº de máquinas de lavar roupa efetuadas	633
			Nº de máquinas de secar roupa efetuadas	362
			Grau de satisfação dos/as clientes com o serviço de lavandaria	3.8/4
		Serviço de refeições	Nº de clientes que utilizam o serviço de Refeições	5
			Nº de Refeições servidas	791
			Grau de satisfação dos/as clientes com o serviço de refeição	3.5
		Balneário	Nº de clientes que utilizam o serviço de Balneário	2
			Nº de Banhos tomados	73
Grau de eficácia – Serviços de Necessidade Básica	80%			

				Grau de satisfação dos/as clientes com o serviço Balneário	3/4
2	Apoiar 30 pessoas /mês desempregadas na procura ativa de emprego no Espaço Caminhos e no GAE Móvel (Parceria)	“Gabinete de Procura de Emprego - GAE”	Nº de clientes que beneficiaram do gabinete de emprego	99	
			Grau de cumprimento – nº clientes	33.%	
			Nº médio de clientes por sessão	7	
			% de pessoas que procuraram o gabinete de emprego e às quais foi elaborado/atualizado o CV	67%	
			Nº de respostas a ofertas de trabalho	1210	
			Nº de títulos de transporte facultados para entrevistas		
			Número % de pessoas que procuraram formação e às quais foi dada uma resposta formativa	9 – 100%	
			% de pessoas colocadas no Mercado de Trabalho	43%	
			Grau de satisfação dos/as clientes com o Gabinete de Emprego	3.96/4	
2	Manter, rentabilizar e expandir parcerias com 3 empresas ou projetos com bolsas de ofertas de emprego	Programa “Teia”	Nº de empresas parceiras	5	
			% de pessoas integradas em mercado de trabalho através das parcerias	4%	
2	Apoiar pessoas adultas na efetivação dos seus direitos	ADVOCACY	Nº de casos pontuais atendidos (nº de pessoas)	186	
2	Capacitar com conhecimentos básicos de informática 3 pessoas	Grupo aberto de competências básicas de informática	Nº de pessoas que participam	6	
			Nº de pessoas que aumentaram as competências	6	
2	Promover competências de literacia funcional	Literacia funcional	Nº de pessoas envolvidas	3	
			Nº de pessoas que aumentaram as competências	0	

	2	Orientar percursos formativos e/ou de empregabilidade junto de 6 pessoas desempregadas através de experiências reais de trabalho	Atelier “Experimentar para Escolher”	Nº de pessoas envolvidas	1
				Nº de experiências angariadas	1
	2	Apoiar e participar nas iniciativas “Zambujal Mais Limpo” para melhorar a Higiene Urbana do Bairro do Zambujal	Participação em 2 Iniciativas “Zambujal mais Limpo”	Nº de iniciativas em que a CooperActiva participa	1
				Nº de pessoas mobilizadas pela CooperActiva para participarem nesta iniciativa	6

2. ESPAÇO V

Violência Doméstica – A problemática central do Espaço V

No ano de 2022, a CooperActiva deu continuidade ao trabalho iniciado em 2006, com uma equipa multidisciplinar a desenvolver o Serviço de Atendimento e Acompanhamento a Vítimas de Violência Doméstica de Cascais – Espaço V.

O Espaço V realizou, em 2022, atendimento presencial a vítimas de violência doméstica, três dias por semana. O atendimento telefónico e diligências ligadas aos processos, como acompanhamento a sessões de julgamento, ou declarações para memória futura, contacto com entidades parceiras ou ações de sensibilização, decorreram durante todos os dias úteis.

Por outro lado, o Espaço V tem procurado ajustar-se aos constrangimentos dos horários de trabalho das vítimas. Assim, para que não fiquem numa situação de ainda maior vulnerabilidade, o atendimento tem-se realizado fora das horas de funcionamento regulares, a partir das 8h e até às 21h, quando necessário, bem como à hora de almoço.

No final do ano de 2021, a Polícia de Segurança Pública criou a Casa Pilar, com instalações e corpo de pessoal dedicado ao atendimento integrado a pessoas vítimas de violência doméstica. Este serviço está centralizado na freguesia de Cascais. A PSP estabeleceu um protocolo com a Câmara Municipal de Cascais, com o Espaço V e a APAV, para o acompanhamento às vítimas durante a sua ida à Casa Pilar, no momento de apresentação da denúncia, tendo resultado em cinco chamadas ao local em 2022 bem como, receber vítimas encaminhadas pela Casa Pilar para a realização do seu acompanhamento num momento posterior à apresentação da queixa. Foram encaminhadas 46 situações durante o ano em análise.

O funcionamento do Espaço V contou com o apoio financeiro do Instituto de Segurança Social, da Câmara Municipal de Cascais e da CooperActiva, em parte com a alocação do valor, de multas pagas por arguidos no decorrer do processo crime e dos donativos das residentes do apartamento de transição, a esta resposta.

O atendimento e acompanhamento foram assegurados por um psicólogo e uma assistente social. Para o esclarecimento de questões jurídicas contou-se com a colaboração de uma jurista.

Em 2022, a atividade do Espaço V permaneceu intensa e com muitas solicitações tendo-se assistido a um acréscimo do número de situações novas (+25) enquanto, no que se refere a situações que permaneceram em acompanhamento, vindas de anos anteriores, ocorreu um ligeiro decréscimo (-7).

1. Dados do acompanhamento realizado

No que se refere à atividade principal do Espaço V de acompanhamento direto a pessoas vítimas de violência doméstica, verificou-se em 2022, um aumento do número de casos novos (+25) tendo havido um decréscimo de situações que implicam um acompanhamento continuado de anos anteriores (-7).

Tabela 1 - Número de casos de vítimas acompanhadas, segundo o ano

Ano civil	2021	2022
Total de processos	108	126
Novos processos	70	95

Seguindo uma das tendências verificadas a nível nacional, a maioria das pessoas que procuraram o Espaço V pela primeira é do sexo feminino (123). Das 126 situações acompanhadas ao longo do ano apenas se encontraram três homens, confirmando-se, assim, a violência doméstica como uma violência de género, contabilizando-se 124 pessoas agressoras do sexo masculino.

No que se refere à caracterização das vítimas acompanhadas pelo Espaço V segundo a sua faixa etária podemos observar que a maioria das vítimas acompanhadas (73) tem entre 36 e 55 anos, seguindo-se o intervalo entre os 56 e os 65 anos (23).

Tabela 2 – Idade das vítimas acompanhadas

Idade	Homens	Mulheres
até aos 18 anos	0	1
Dos 18 aos 25 anos	1	6
Dos 26 aos 35 anos	1	13
Dos 36 aos 45 anos	0	35
Dos 46 aos 55 anos	1	38
Dos 56 aos 65 anos	0	23
+ 66 anos	0	7
Total	3	123

A maioria das vítimas acompanhada é de origem portuguesa (82); 44 vítimas têm nacionalidade estrangeira. Entre estas destaca-se, com um crescimento muito significativo, a nacionalidade Brasileira (32). O facto da língua ser a mesma, o português, facilita muito a comunicação, tendo-se recorrido apenas uma vez ao serviço de tradução para uma vítima de nacionalidade ucraniana.

Tabela 3 – Nacionalidade das vítimas acompanhadas

Nacionalidade	Homem	Mulher
Portuguesa	2	82
Brasileira		32
Guineense		3
Ucraniana		2
Francesa	1	0
Outras nacionalidades (Italiana, Moçambicana, Angolana, Romena)		4
TOTAL	3	123

Na sua maioria, as pessoas que foram acompanhadas no Espaço V, no ano de 2022, têm o ensino secundário completo (64), o que significa que concluíram a escolaridade obrigatória. De referir, contudo, que 8 mulheres têm escolaridade inferior ao 2º ciclo e 9 saíram da escola logo após a conclusão daquele nível de ensino. Apesar do nível de literacia relativamente a processos judiciais ser baixo para a maioria da população, as pessoas menos escolarizadas exigem um maior acompanhamento pois têm dificuldades acrescidas no acesso aos serviços e à efetivação dos seus direitos.

De destacar, que 17 mulheres têm formação superior o que vai ao encontro de estudos realizados, que definem a violência doméstica como um fenómeno transversal a todos os sectores da sociedade.

Tabela 4 – Nível de escolaridade das vítimas acompanhadas

Nível de Escolaridade	Homens	Mulheres
< 1º Ciclo do Ensino Básico	0	4
1º Ciclo do Ensino Básico	0	4
2º Ciclo do Ensino Básico	0	9
3º Ciclo do Ensino Básico	0	25
Secundário	2	64
Superior	1	17
Total	3	123

Relativamente à situação face ao emprego, a maioria das vítimas está a trabalhar (78), sendo que, 32 mulheres trabalham no serviço doméstico não declarado, considerado em pessoas atendidas na situação de economia paralela, o que antevê uma situação de desproteção em caso de doença ou desemprego, colocando-as numa situação de ainda maior vulnerabilidade. Para algumas destas pessoas, os processos judiciais em que se encontram envolvidas representam um grande esforço pessoal e um forte investimento de tempo para tratar de toda a burocracia associada, em particular quando para além do processo-crime decorre um processo de divórcio e/ou regulação das responsabilidades parentais. A prática de trabalho em parceria e, concretamente nestes casos, em parceria com o Centro de Emprego de Cascais têm-se revelado de grande importância para complementar a intervenção do Espaço V nesta área.

Tabela 5 - Situação face ao emprego das vítimas acompanhadas

Situação face ao emprego	Homens	Mulheres
Pessoas na situação de Trabalhador/a por conta de outrem	2	28
Pessoas na situação de Desempregado/a		35
Pessoas na situação de Trabalhador/a por conta própria		18
Pessoas na situação de Pensionista de Velhice		7
Pessoas na situação de Estudante	1	2
Pessoas na situação de Incapacidade		1
Pessoas atendidas na situação de "economia paralela"		32
Total	3	123

Relativamente às instituições que encaminham situações para o Espaço V, a maioria das vítimas (42) veio através dos Órgãos de Polícia Criminal (OPC), designadamente pela PSP, o que representa um aumento em relação a anos transatos, fruto do protocolo no âmbito da Casa Pilar.

Em segundo lugar com 22 encaminhamentos temos os serviços sociais, onde se incluiu as instituições da rede solidária. Este dado remete-nos para a maior visibilidade do fenómeno em meios socioeconomicamente desfavorecidos. Em muitos casos estas mulheres recorrem aos serviços por algumas vulnerabilidades, entre as quais, económicas (mais uma forma de violência com que se defrontam) onde provavelmente terão maior facilidade em falar da situação de violência a que estão sujeitas e mais facilmente são encaminhadas para um serviço de apoio especializado.

De destacar, ainda, os encaminhamentos pelos serviços de justiça (6) designadamente pelos serviços do ministério público de cascais do DIAP (Departamento de Investigação e Ação Penal) e da DGRSP (Direção Geral de Reinserção e Serviços Prisionais).

O Espaço V mantém uma estreita articulação e colaboração com o ACES de Cascais - equipa de prevenção de violência no adulto e núcleo de apoio a crianças e jovens em risco, no entanto, não se tem traduzido num número significativo de encaminhamentos (6).

As redes sociais ocupam um lugar de destaque com 15 pessoas que chegaram ao Espaço V através do sítio da internet e da página de *facebook*.

Tabela 6 – Vítimas acompanhadas, segundo a instituição que encaminha

Instituição	Nº de Vítimas
Órgãos de Polícia Criminal	42
LNES (Linha Nacional Emergência Social)	5
Serviços Sociais (equipas locais de ação social, RLIS, RSI, ação Social de Câmaras Municipais)	22
Serviços de Saúde	6
Serviços de Educação/Formação/ Emprego	2
Serviços de Justiça	6
RNAVVD	2
Outros serviços especializados (SIVVD, 3060, outras linhas telefónicas)	3
Relações familiares	3
Relações laborais	2
Redes sociais	15
Outros	18
Total	126

A maioria das situações acompanhadas diz respeito a uma violência em relações de intimidade, sendo que, mais de metade (69), dizem respeito a relações de intimidade vividas no passado. Foi acompanhada uma situação em que a vítima era a mãe, ou seja a pessoa agressora é o filho e outra em que a vítima é o filho, sendo o pai a pessoa agressora.

Tabela 7 -Casos de vítimas acompanhadas, segundo a relação com o agressor

Relação da vítima com o agressor	Nº de vítimas
“Conjugalidade” passada	69
“Conjugalidade” presente	55
Vítima é ascendente	1
Vítima é descendente	1
Total	126

De salientar que os dados apresentados na tabela 7 referem-se ao momento da data de entrada do processo no Espaço V. Se a contabilização realizada fosse a 31 dezembro de 2022, a situação alterava-se, passando a haver um reduzido número de casos de conjugalidade presente.

2. Intervenção realizada

No total, foram contabilizadas 820 sessões de atendimento/ acompanhamento especializado em violência doméstica, dos quais 516 atendimentos presenciais e 294 não presenciais (284 via telefone, 10 via Skype).

Destas sessões:

- 440 foram de acompanhamento psicológico e de consulta psicoterapêutica;
- 380 sessões de acompanhamento social.

A natureza do trabalho (de índole social ou psicológica) realizado pela equipa define-se em conformidade com os pedidos das utentes, conjugados com uma avaliação diagnóstica da equipa. Como se pode deduzir dos números atrás apresentados, a maior parte dos pedidos explicitados remetem para a necessidade de apoio psicológico, considerado fundamental para o processo de tomada de decisão e *empowerment* da vítima.

Em estreita complementaridade com o acompanhamento psicológico e social e, na sequência de um diagnóstico técnico, foram contabilizadas 247 diligências onde se inclui todo o trabalho de articulação com outras entidades, a diferentes níveis, com o objetivo de resolver questões práticas, inerentes a todo o processo.

Se o atendimento presencial é a parte mais visível do trabalho, as diligências são algo que requerem muito tempo e empenho da equipa, principalmente muita persistência devido ao nem sempre fácil e imediato contacto com o pessoal técnico das instituições que se pretende envolver no processo.

3. Grupo de Discussão de Casos e Grupo de Gestão de Práticas

É muito relevante o trabalho realizado no âmbito do grupo de discussão de casos dada a presença de instituições de vários setores de atividade (ACES Agrupamento dos centros de saúde Cascais, Hospital de Cascais, Comissão de Proteção de Crianças e Jovens de cascais, APAV, Câmara Municipal de Cascais, Segurança Social de cascais - EMAT e Ação Social, Direção Geral de Reinserção e Serviços Prisionais - DGRSP, PSP, GNR,) incluindo a presença fundamental do Ministério Público - DIAP, que detém a responsabilidade dos inquéritos de VD. Durante 2022, o Espaço V participou em todas as reuniões realizadas, num total de 5, tendo sempre levado casos/ questões para discussão para reflexão resultando daí um maior conhecimento relativo aos processos judiciais e celeridade nos procedimentos de proteção dos casos apresentados.

Durante o ano de 2022 foi realizado mais um grupo de gestão de práticas com oito participantes de várias entidades (Fundação O Século, ABLA, AEP, JF Estoril, AJU), com um total de 6 sessões tendo sido a avaliação bastante positiva.

4. Apartamento de Transição

A resposta habitacional de transição para vítimas de violência doméstica que estão em processo de autonomização manteve-se ao longo do ano de 2022. No ano de 2022 estiveram acolhidas 7 pessoas, quatro mulheres e três crianças.

A situação mais antiga deu entrada em 2018, tendo tido avanços e retrocessos no processo de autonomia. Saiu em setembro de 2022, tendo alegadamente ido viver para o estrangeiro depois de conseguir a renovação da autorização de residência e o cartão de cidadão para a filha.

De realçar que apesar dos possíveis conflitos existentes, pela convivência, num mesmo espaço de pessoas de diferentes contextos, realidades e níveis de ensino, o apartamento tem-se mantido limpo, bem cuidado e conservado, com as adequadas pequenas reparações de torneiras, estores e candeeiros, fruto da utilização quotidiana.

5. Parcerias e outras atividades

O Espaço V integra o grupo de coordenação do Fórum Municipal Contra a Violência Doméstica, como elemento permanente, tendo participado em 4 reuniões durante 2022.

Nessa qualidade tem participado na divulgação de materiais e de produtos desenvolvidos, como foi o caso da participação em 2 sessões de divulgação do roteiro “Rede Segura”.

O Espaço V participou em todas as reuniões do CLAS – Conselho Local de Ação Social que foram realizadas bem como em dois *workshops* sobre planeamento estratégico das iniciativas do plano de desenvolvimento social.

Sabendo que a divulgação do trabalho realizado é uma estratégia essencial de comunicação com pessoas e organizações foram levadas a cabo várias iniciativas nesse sentido:

- Atualização da página de internet do Espaço V, sobretudo como instrumento de comunicação com o exterior e de facilitação do acesso da informação às vítimas.
- Dinamização da página do *facebook* com a divulgação das atividades desenvolvidas e partilha de informação útil.
- Criação da página de *instagram*, com a divulgação de informação relativa ao crime de violência doméstica.

Foram realizadas 2 sessões de sensibilização sobre VD, em conjunto com a APAV, com jovens do programa de voluntariado da autarquia.

6. Outras iniciativas

A CIG (Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género) desenvolveu uma plataforma de registo de informação das situações de VD para a Rede Nacional de Vítimas de Violência Doméstica, através do projeto VIVIDO, que foi testada ainda em 2022 e aguarda-se a sua entrada em funcionamento no ano de 2023.

O Espaço V tem participado em todas as reuniões de partilha de informação convocadas pela CIG, tendo-se participado em três no ano de 2022, uma delas presencial. Recebemos uma visita das interlocutoras da CIG nas instalações do Espaço V.

Processo	OE	Obj. Específicos	Atividades	Indicadores	Resultados
cooper activa	1 2	Realizar sessões de diagnóstico e acompanhamento junto de 50 vítimas de violência doméstica	Atendimento e acompanhamento, do ponto de vista psicológico, social e jurídico, pessoas vítimas de violência doméstica do Concelho de Cascais	Nº de pessoas atendidas	126
				Nº de reclamações/sugestões referente ao serviço de atendimento e acompanhamento	0
				Grau de Satisfação dos/as clientes	3.5
	1 2 4	Realizar 2 reuniões de trabalho para dar a conhecer o trabalho desenvolvido pelo Espaço V	Reunião de trabalho e de apresentação do Espaço V	Nº de reuniões realizadas	2
				Nº de grupos de supervisão	1
				Nº de profissionais presentes	8
	1 2 4	Realizar 2 grupo de gestão de práticas junto das organizações do concelho de Cascais envolvendo 16 pessoas	Realização de 2 Grupos de Gestão de Práticas para profissionais de organizações sociais	Nº de reclamações/sugestões	0
				Nº de sessões realizadas	2
				Nº de sessões de disseminação “Rede Segura”	2
	1 2 4	Realizar 1 ação de divulgação para dar a conhecer o trabalho desenvolvido pelo Espaço V e discutir boas práticas na assistência e proteção às vítimas de violência doméstica junto de 10 guardas.	Ação de divulgação do Espaço V com entrega de folhetos e colocação de cartaz no posto da GNR de Alcabideche	Nº de ações realizadas	0
				Nº de GNR’s presentes	
	1 2 4	Participar em reuniões e contribuir com sugestões de atividades nas reuniões do grupo de coordenação do FMCVC	Reuniões do grupo de coordenação do FMCVC	Nº de reuniões	4
				Nº de reuniões	0
	1 2 4	Gerir o apartamento de transição para vítimas de violência doméstica	Apartamento de Transição	Nº de pessoas acompanhadas	4 mulheres e 3 crianças
				Nº de reclamações/sugestões	0
	1 2 4	Agilizar procedimentos em processos de violência doméstica	Participação em 6 reuniões de discussão de casos com instituições locais que incluem a presença do Ministério Público de Cascais	Nº de casos apresentados pelo Espaço V	5
Nº de reuniões realizadas				6	

	1 2 4	Promover boas práticas de assistência e proteção a vítimas de violência doméstica junto de 24 OPC's utilizando os materiais produzidos no âmbito do Projeto 3 D's	Realização de 4 Grupos de Discussão de Práticas	Nº de OPC's envolvidos	0
	1 2 4	Participar no grupo de trabalho da plataforma CPD identificado no FMCVD enquanto grupo de trabalho "violência doméstica sobre pessoas portadoras de deficiência"	Realização de 1 ação de formação sobre VD Participação na elaboração de materiais de divulgação Participação na criação de um instrumento de registo das situações de VD	Nº de reuniões realizadas	1

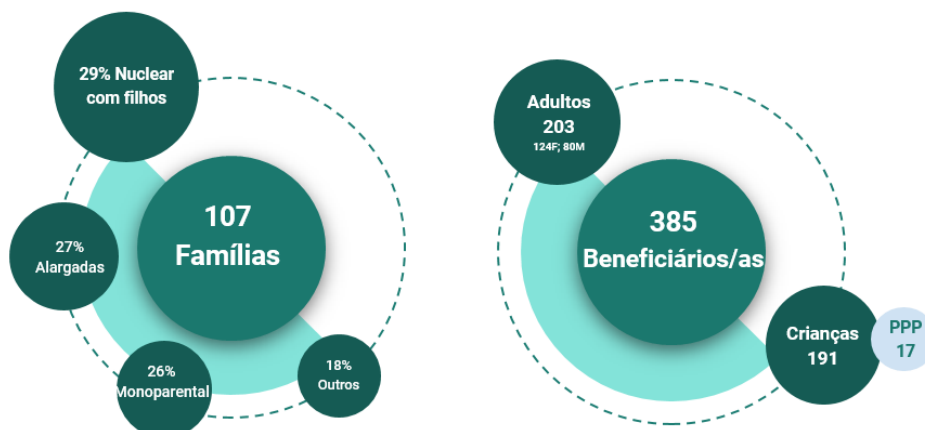
3. Protocolo de Rendimento Social de Inserção

O Protocolo de Rendimento Social de Inserção, estabelecido com o Instituto da Segurança Social, prevê o acompanhamento social a 100 famílias beneficiárias da medida de Rendimento Social de Inserção. O acompanhamento realizado às famílias tem como objetivo contribuir para a promoção e desenvolver as capacidades dos/as beneficiários/as num processo de progressiva autonomia. Por outro lado, visa proporcionar apoio psicológico e social às pessoas e famílias de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar.

A equipa prioriza a elaboração de diagnósticos consistentes e o desenvolvimento de estratégias de intervenção que visam dar resposta aos problemas identificados. Aposta no acompanhamento de proximidade, na monitorização das ações contratualizadas em Contrato de Inserção e no estabelecimento de redes de parceria que promovam sinergias relevantes para os/as beneficiários/os em acompanhamento.

3.1 Quem são as pessoas acompanhadas em 2022?

Ao longo do ano de 2022 estiveram em acompanhamento cerca de 123 famílias, estando atualmente em acompanhamento 107 famílias, correspondente a 385 beneficiários/as, dos quais 191 crianças. Estão em acompanhamento 17 crianças com Processo de Promoção e Proteção.



A distribuição das pessoas por **grupo etário** mantém-se muito semelhante a anos anteriores, evidenciando-se um número muito elevado de crianças (50%), nomeadamente na faixa etária

entre os 6 e os 17 anos (64%).

Relativamente à **escolaridade** verifica-se que se mantém a tendência, na população adulta, de índices elevados de baixa escolaridade (64%) e analfabetismo (20%).

Por sua vez, as crianças mantêm uma tendência de permanecerem nos primeiros graus de ensino, revelando, na sua maioria dificuldades, ao nível das aprendizagens. Não obstante, relativamente ao número de crianças em creche e jardim-de-infância, notamos um aumento de 31% e uma redução dos níveis de abandono escolar, face ao ano de 2021.

Quadro 1 - Situação escolar de crianças e jovens

SITUAÇÃO ESCOLAR 191 Crianças e Jovens			
Crianças (0 - 5 Anos)	Crianças e Jovens (6 - 17 Anos)		
31 DEZ 2020 35% 31 DEZ 2021 64% Integradas em Estabelecimento Ensino	31 DEZ 2021 70% 31 Dez 2022 50% Experiência de retenção	31 DEZ 2021 83% 31 Dez 2021 77% Frequenta 1º/2º Ciclos	31 DEZ 2021 18% 31 Dez 2022 18% Abandono Escolar/ Absentismo Grave

Relativamente ao **emprego/ocupação** das pessoas em acompanhamento, na sua maioria, encontram-se em situação de desemprego associada à baixa escolaridade e ausência de experiência formal de emprego (95%). Notamos que apenas 5% da população em acompanhamento, apta para trabalho, está inserida em mercado formal de emprego.

Relativamente à **habitação**, a situação mantém-se dramática, já que cerca de 31% das famílias se encontram em ocupações ilegais ou com dívidas relativas à habitação. Notamos ainda que 14% das famílias se encontram em sobrelotação, condicionando, portanto, o normal funcionamento dos agregados familiares.

As famílias em acompanhamento revelaram, ainda, **necessidade de apoio** de em várias áreas. Contudo, e em específico, ao longo do ano de 2022, verificou-se um decréscimo no número de famílias a necessitar de apoio alimentar (57%, 68% em 2021).

Relativamente à área da **saúde** verifica-se que há uma incidência de problemas de foro emocional, doenças estomatológicas e doenças associadas a hábitos alimentares pouco equilibrados, como hipertensão, diabetes, entre outros. Identificam-se fatores como a ausência de médico de família (79%) ou a dificuldade de acesso a consultas de especialidade como fatores

que agudizam a situação de saúde dos/as beneficiários/as. Atualmente encontram-se em acompanhamento, pela equipa, 81 beneficiários/as com CIT.

3.2 Dos objetivos, às atividades realizadas e aos principais resultados

No âmbito do Plano de Atividades realizado para o ano de 2022, foram definidos um conjunto de ações, que têm por base o diagnóstico social realizado. Estas ações foram delineadas para as diferentes áreas de vida, nomeadamente educação, emprego, saúde, habitação e cidadania; procurando realizar uma intervenção integrada e adequada a cada realidade.

3.2.1 Acompanhamento de proximidade

Ao longo do ano 2022 foram assinados 98 Contratos de Inserção (CI), garantindo que a totalidade das famílias têm CI em vigor. Decorrente do acompanhamento, surgiu a necessidade de serem elaboradas 84 informações sociais de alteração (ISA) referentes a alterações ao nível de rendimentos e da composição dos agregados familiares. Relativamente a ambos, considera-se ter havido um decréscimo substancial relativamente ao ano 2021, em que foram assinados 121 CI e elaboradas 139 ISAs.

Relativamente às visitas domiciliárias, aos atendimentos e aos contactos presenciais, todos os indicadores do contacto direto com as famílias, superaram-se em larga escala tendo-se chegado a taxas de execução de 145%.

3.2.2 Atividades Direcionadas (Grupo/ Individuais)

A área da **Educação/ Formação** é considerada pela equipa como uma das áreas com maior relevância e é área com maior número de atividades, em Plano de Ação. Se por um lado se mantém em acompanhamento um grande número de crianças (191), considera-se que será através desta área que potencialmente as famílias conseguirão inverter trajetórias de pobreza e exclusão social ou construir percursos que no futuro lhes darão maior capacidade de autonomização face à prestação.

À semelhança de anos anteriores, para as crianças e jovens, definiu-se como foco de intervenção a integração precoce no sistema de ensino, a valorização da vida escolar e a promoção do sucesso escolar. Para tal, ao longo do ano 2022 foram desenvolvidas 186 atividades individuais e 67 em grupo que envolveram crianças, jovens e suas famílias:

- **Aprender a Crescer** – foram efetuadas 12 sessões, com 16 crianças, com o intuito de desenvolver competências escolares iniciais;
- **ROMA Educa** – foi desenvolvida 1 sessão de sensibilização, com 8 participantes, por forma a dar a conhecer os procedimentos de candidatura do programa ROMA Educa. Foram elaboradas 5 candidaturas e um jovem foi selecionado;
- **Vamos à Escola** – foram efetuadas 3 sessões grupais de sensibilização para o JI e 1º Ciclo, com 20 participantes, 186 sessões individuais para sensibilização de inscrição em berçário, creche, JI, 1º Ciclo e frequência escolar. Foram ainda desenvolvidas 15 sessões de acolhimento no espaço escolar, 250 articulações com a escola e foram abrangidas 269 crianças e jovens integrados em estabelecimento de ensino;
- **Aprender é Fixe** – foram efetuadas 18 sessões de desenvolvimento de competências de literacia, com 25 crianças/jovens;
- **De Pequenino se torce o Pepino** – foram efetuadas 15 sessões, com o intuito de desenvolver competências cognitivas e de motricidade fina, com 4 crianças.
- **Clube do Bairro** – foram desenvolvidas 3 sessões com o objetivo de potencializar o associativismo e relações positivas, com 10 crianças e jovens.

Considerando os indicadores estabelecidos para o ano 2022, verificamos que atividades como **“Aprender é Fixe”**, **“De Pequenino se Torce o Pepino”** e **“Vamos à Escola”**, atingiram níveis de execução muito elevados com taxas a rondar entre 125% e 190%. As restantes atividades contaram com taxas de execução que rondam os 100%, à exceção do **Clube do Bairro**, que contou apenas com 3 sessões - esta atividade foi suprimida por forma a não se sobrepor a outras atividades a decorrer na CooperActiva, com objetivos semelhantes e a mesma população alvo. As atividades de **“dinamização de recreios”** e **“Eu Consigo”**, com o objetivo de desenvolver competências pessoais e sociais junto de 5 turmas da EB 2/3 Almeida Garrett, não tiveram lugar

pois o agrupamento manteve algumas restrições à intervenção de equipas exteriores no meio escolar.

Considerando a situação escolar da população em acompanhamento, o seu percurso continua a ser muito marcado pelo insucesso. Contudo, relativamente aos resultados obtidos, considera-se que as famílias atribuem cada vez mais importância à aquisição de competências para um desenvolvimento equilibrado das suas crianças. Apesar dos índices elevados de absentismo grave e abandono escolar, verifica-se que o nível de participação dos/as educadores/as no percurso escolar dos seus/suas educandos/as se mantém. Verifica-se ainda uma maior taxa de assiduidade naquelas crianças e jovens que mantêm frequência escolar presencial:

- Maior valorização da vida escolar;
- Maior envolvimento no processo educativo;
- Redução dos níveis de absentismo;
- Maior conhecimento da Comunidade Educativa acerca da realidade das crianças;
- Maior conhecimento acerca das vantagens da aquisição de competências escolares para processos futuros.

Relativamente à população adulta definiu-se como foco de intervenção a valorização de competências de literacia, a perspetivação de projetos futuros e a melhoria efetiva da escolaridade.

A área do **emprego** continua a ser uma das áreas que apresenta uma menor taxa de sucesso, sendo identificado como os principais motivos a baixa escolaridade e a ausência de experiência formal de emprego da população adulta em acompanhamento. Neste sentido, foram desenvolvidas várias ações, com o intuito de promover competências ao nível da procura ativa de emprego, competências de empregabilidade e experiências profissionalizantes:

- **Gabinete de procura de Emprego:** com o intuito de promover competências inerentes à autonomização dos beneficiários/as face à Procura Ativa de emprego, foram desenvolvidas 15 sessões, com 9 participantes, de onde resultaram 13 currículos e 21 beneficiários autónomos e responsáveis pela sua procura de trabalho;

- **Acompanhamento CEI+:** foram integrados dois beneficiários em CEI+, em 2022. Foram realizados 6 atendimentos de acompanhamento. Ambos já terminaram as suas funções laborais;
- **Acompanhamento após integração em mercado de trabalho:** foram realizados 9 atendimentos com o intuito de monitorizar questões sobre direitos e deveres;
- **Perspetivar o Futuro:** programa com 5 sessões, e diversos temas desenvolvidos ao nível do Emprego, com jovens-adultos entre os 18 e os 25 anos;
- **Orienta-te:** programa com 5 sessões, e diversos temas desenvolvidos ao nível do Emprego, com adultos entre os 26 e os 45 anos;
- **Sessões IEFP:** 1 sessão dinamizada pelo IEFP, com continuidade no ano de 2023. Foram abordadas Técnicas de Procura de Emprego, e estiveram presentes 4 beneficiários.

Da população em acompanhamento, apenas 10 pessoas adultas se encontram integradas no mercado de trabalho. Face a este reduzido número, podemos identificar os principais motivos que o justificam: baixa escolaridade e ausência de experiência formal de emprego. Por outro lado, são ainda encontradas falhas na garantia do acesso a direitos laborais em condições de igualdade, apontando para problemas de discriminação desta população no acesso ao emprego.

Importa ainda referir que, em 2022, 8 beneficiários (5 homens e 3 mulheres) tiveram a oportunidade de ter uma experiência pontual de emprego, permitindo o desenvolvimento de competências de empregabilidade e promoção do conhecimento *in loco* de atividades profissionais.

Na sua maioria, as ações planeadas foram cumpridas com taxas de execução de 100%, tendo resultado um maior domínio de Técnicas de Procura de Emprego, maiores índices de motivação para o estabelecimento de projetos futuros, aumento do número pessoas a frequentar formação profissional qualificante, maior índice de empregabilidade e experimentação / contacto com situações de trabalho.

No âmbito da **Cidadania**, os principais constrangimentos estão relacionados com os baixos recursos económicos das famílias e com uma organização do quotidiano marcado pelo imediatismo a que estão votadas as suas vidas, marcadas por situações de pobreza persistente. A incapacidade de perspetivar o futuro, leva a uma organização da vida centrada no dia, o que

dificulta, por exemplo, a gestão de um orçamento familiar mensal. Face à situação diagnosticada, a equipa centra a sua ação na promoção da otimização de recursos, no promover o acesso à informação e promover o acesso a apoios de primeira necessidade.

Neste sentido, tendo por base as fragilidades diagnosticadas, a Equipa tem centrado a sua ação na promoção da otimização de recursos, fomentação de acesso à informação e acesso a bens/apoios de primeira necessidade, sublinhando a sessão de informação dinamizada, **Ginástica Financeira**, na tentativa de dotar as famílias de competências na forma como gerem o seu orçamento mensal. Por outro lado, as famílias revelam cada vez mais conhecimentos acerca dos seus direitos e deveres e uma maior capacidade de recorrer aos serviços.

Ainda ao nível da Cidadania, salienta-se o cumprimento do programa planeado sobre Competências Parentais, em específico, sobre Perigos Domésticos e Perigos Rodoviários. O programa contou com cinco sessões. Foi notável a adesão dos/as convocados/as, bem como a participação dos mesmos na discussão dos temas abordados, concluindo as ações com balanço positivo.

Acrescido ao trabalho desenvolvido, nota-se ainda a avaliação e acompanhamento de novos agregados familiares, por parte da Equipa RSI. Neste sentido, foram desenvolvidas duas sessões de esclarecimento da medida RSI, com fim a apoiar e clarificar os/as beneficiários/as sobre os procedimentos e valores da prestação.

As ações, que foram executadas como previsto, havendo taxas de execução de 100%, resultaram no desenvolvimento de competências sociais e pessoais:

- Redução de situações de conflito decorrente do acompanhamento das famílias;
- Aumento de conhecimento acerca de direitos e deveres;
- Maior conhecimento acerca de regras no transporte de crianças e de circulação na via pública;
- Maior conhecimento acerca de boas práticas de armazenamento e reaproveitamento alimentar;
- Conhecimento e adoção de boas práticas de gestão de orçamento familiar.

Relativamente à ficha diagnóstica de Exposição de Crianças e Jovens a Situações de Violência, esta foi substituída por uma ficha de avaliação de indicadores de risco para crianças e jovens, a aplicar em 2023.

A área da **saúde** tem sido uma das mais agudizadas. Identificam-se como focos de intervenção a promoção de acesso a consultas e tratamentos bem como o acesso a informação e direitos. Todas as ações previstas, que foram executadas com taxas de execução superiores a 100%, resultaram numa maior consciencialização para a necessidade de acompanhamento por médico/a regular, maior conhecimento acerca dos cuidados na 1ª infância e conhecimento acerca situações de alerta associadas a questões de saúde.

Na área da **habitação** a intervenção da equipa, em termos gerais, tem-se centrado na promoção da capacidade de gestão das famílias, numa ótica de responsabilização para o cumprimento dos seus deveres, ao nível do acesso às entidades proprietárias dos fogos, acesso a informação e à melhoria das condições habitacionais.

Como reflexo do trabalho de intervenção direta da Equipa nas habitações, verifica-se a atenuação de potenciais perigos domésticos e melhorias ao nível da higiene e organização, melhoria das condições de vida, maior consciencialização para a necessidade de regularização de situação habitacional, facilidade de comunicação com os proprietários e maior consciencialização por parte destes para a situação sociofamiliar.

Processo	OE	Obj. Específicos	Atividades	Indicadores	Resultados
Protocolo Rendimento Social de Inserção	2	<p>Acompanhar socialmente 100 agregados familiares com vista a garantir os direitos de cidadania com vista à melhoria da qualidade de vida e inserção social e económica no ano de 2022.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizar 670 Visitas Domiciliárias (AAD's - 450 / TG - 120); - Realizar 600 atendimentos; - Realizar 1200 diligências; - Articular com outras entidades em 100% dos processos em acompanhamento em que haja necessidade; - Realizar 90 informações sociais de alteração; - Realizar 1200 contactos presenciais. 	Acompanhamento Social	Nº de atendimentos presenciais realizados	617
				Nº de atendimentos informatizados	613
				Nº de visitas domiciliárias realizadas pelas AAD's	761
				Nº de visitas realizadas pelas AAD's e TG's	955
				Nº de contactos presenciais	1476
				Nº de diligências	676
				Nº de informações sociais de alteração elaboradas	84
				Nº de reclamações/sugestões referente ao serviço de atendimento e acompanhamento	2
				Grau de Satisfação dos/as clientesb	3.8/4
	2	<p>Responder a 100% dos requerimentos iniciais atribuídos num prazo de 45 dias após envio ao NLI</p>	Celebração de CI	Nº de requerimentos iniciais atribuídos às TG	10
				Nº de requerimentos respondidos em 45 dias	8
				Nº de requerimentos devolvidos	3
				% de requerimentos respondidos em 45 dias	73%

	2	Atualizar 100% dos diagnósticos na totalidade de processos em acompanhamento	Diagnósticos Sociais	Nº de famílias em acompanhamento	107
				Nº de diagnósticos realizados	107
	2	Articular com entidades necessárias para resolução das situações em acompanhamento e/ou planeamento de atividades ao longo do ano de 2022	Rede de Parceria	Nº de processos em que houve articulação com outras entidades	28
				Nº de reuniões de parceria	6
	2	Planear, implementar, monitorizar e avaliar as atividades / acompanhamento das 100 famílias no ano de 2022	Reuniões	Nº de reuniões de coordenação	9
				Nº de reuniões da equipa RSI	3
				Nº de reuniões entre AAD's e TG's	15
			Registo e tratamento da informação	Relatório anual de atividades específico do Protocolo RSI	1
				Relatório semestral	2
2	Realizar 1 sessão de auscultação de clientes em acompanhamento no âmbito da avaliação e realização do Plano de Atividades 2022	"Auscultação"	Nº de clientes que participaram	1	
			Nº de sessões realizadas	9	
	2	Realizar uma apresentação dinâmica das atividades da equipa para divulgar junto de 2 entidades parceiras	Disseminação do trabalho da Equipa	Nº de sessões de divulgação do trabalho da equipa	3
				2	Desenvolver um Programa de Estimulação Cognitiva junto de crianças em Ensino à Distância, ao longo de 10 sessões, <i>online</i> ou
	Nº de crianças que participaram	25			



	presencial			
2	Realizar 12 sessões de desenvolvimento de competências pessoais e sociais com 10 crianças, dos 3 aos 5 anos	“Aprender a Crescer”	Nº de sessões realizadas	12
			Nº de crianças que participaram	9
2	Implementar um Programa de desenvolvimento de competências pessoais e sociais junto de 5 turmas da Escola EB 2,3 Almeida Garrett	“Eu Consigo”	Nº de sessões realizadas	*
			Nº de jovens que participaram	*
2	Implementar Planos Individuais de estimulação com 3 crianças nos primeiros anos de vida (0-6 anos) durante 12 sessões	“De Pequenininho se Torce o Pepino”	Nº de crianças que participaram	15
			Nº de sessões realizadas	4
2	Implementar um programa que visa potenciar o associativismo, o sentido de pertença e o estabelecimento de relações positivas ao longo de 15 sessões junto de 10 crianças/ jovens	“Clube do Bairro”	Nº de sessões realizadas	3
			Nº de crianças/ jovens que participaram	10
			Nº saídas de grupo	3
2	Implementar um programa de Literacia Funcional com 6 beneficiárias ao longo de 10 sessões	“Saber +”	Nº de Sessões realizadas	33
			Nº de clientes que participaram	29
2	Implementar um Programa que visa potenciar a Frequência Escolar Assídua dirigido a 127 crianças e jovens em idade escolar:	“Vamos à Escola”	Nº de crianças/jovens envolvidos na ação	112

	<ul style="list-style-type: none"> - Acompanhamento escolar mensal (112 crianças presencial e 15 em ensino à distância); - 4 Sessões de sensibilização (Inscrição 1º ano e pré escolar; “5º Ano e Agora?”; “Frequência Escolar Assídua”) - Acolhimento Escolar (8 sessões início do ano e pausas letivas); - Dinamização de Recreios (10 sessões) 		Nº de articulações com a comunidade educativa de levantamento de assiduidades	250
			Nº de atendimentos específicos para devolução da situação escolar	5
			Nº sessões de sensibilização	93
			Nº sessões acolhimento escolar	15
			Nº de sessões dinamização de recreios	*
2	Avaliar através de Ficha Diagnóstica a exposição de crianças e jovens a formas de violência e desenvolver 2 sessões de promoção de contextos de vida mais protetores junto de famílias com crianças entre os 0 e os 18 anos	“Exposição de Crianças e Jovens a situações de Violência”	Nº de famílias em que foi aplicada a ficha	*
			Nº de famílias em que é identificada exposição à violência	*
			Nº de sessões realizadas	*
	Implementar um Programa que visa o desenvolvimento de Competências Parentais junto de 10 famílias através de 5 sessões: <ul style="list-style-type: none"> . Desenvolvimento Infantil; Perigos Domésticos; . Perigos Rodoviários; Rotinas Amigas das Crianças; Importância da Alimentação. 	“Competências Parentais”	Nº de sessões realizadas	5
			Nº de clientes que participaram	20
2	Realizar um programa com 1 sessão envolvendo 4 famílias para sensibilizar para a gestão doméstica e financeira	“Ginástica Financeira”	Nº de sessões realizadas	1
			Nº de clientes que participaram	4
	Realizar 2 sessão de informação e	“Esclarecimento	Nº de sessões realizadas	2



2	responsabilização junto das/os beneficiárias /os para a importância do Programa de Inserção inerente ao RSI.	RSI	Nº de clientes que participaram	14
			Nº de clientes que apresentaram questões sobre a medida	11
	Implementar um programa que visa potenciar a empregabilidade junto de 29 clientes em situação de desemprego através de atividades como: - Procura ativa de emprego (15 clientes em 75 sessões); Formação “orienta-te” (6 clientes em 5 sessões); Formação “Perspetivar o Futuro” (6 clientes em 5 sessões); Experiência em contexto de trabalho; “Experimentar para Escolher” (2 Clientes em 2 sessões).	Gabinete de Apoio ao Emprego	Nº de clientes que integraram o mercado de trabalho	1
			Nº de sessões realizadas	26
			Nº de clientes que participaram	22
2	Apoiar na melhoria de condições de habitabilidade em 100% das famílias com situações identificadas como problemáticas na área da habitação	Apoio à Melhoria de Condições de Habitabilidade	Nº de AF em acompanhamento	107
			Nº AF’s em que há situações identificadas como problemáticas	4
			Nº/ % AF’s em que houve intervenção da equipa	4
2	Implementar um programa de Vida Saudável com 30 famílias através de atividades como: <ul style="list-style-type: none"> . 6 Sessões de sensibilização (Hipertensão; Diabetes; Saúde Oral; Alimentação Saudável) . 2 Rastreios 	“Viver Saudável”	Nº de sessões realizadas	2
			Nº de crianças e jovens que participaram	4
			Nº de clientes que participaram	7



2	Implementar um Programa que visa potenciar os cuidados de saúde primários junto de 20 famílias com situações de gravidez e/ou recente parturientes, através de atividades como: . 1 Sessão de sensibilização (Saúde sexual e reprodutiva); . Aplicação de Ficha Diagnostico de avaliação de situação de vulnerabilidade (“1º Meses de Vida” e “Cuidados na Gravidez”); . Melhoria das condições de vida	“Maternos”	Nº de grávidas que participaram	8
			Nº de parturientes que participaram	8
			Nº de sessões realizadas	12
			Nº de contactos realizados com o UCSP da Buraca	2
			Nº de situações em que houve melhoria das condições de vida	8

IV. PROJETOS

1. Moradas Coletivas – CLDS4G

O ano de 2022, o Projeto Moradas Coletivas CLDS4G expressa a consolidação da intervenção da COOPERACTIVA em dois territórios do concelho da Amadora - Bairro do Zambujal (freguesia Alfragide) e Bairro do Casal do Silva (Freguesia da Falagueira-Venda Nova).

O projeto Moradas Coletivas CLDS4G é apoiado financeiramente pelo Programa Contratos Locais de Desenvolvimento Social (CLDS).

A intervenção comunitária em meios de forte concentração de pobreza coloca sempre desafios relevantes às equipas. No caso do contexto de intervenção do projeto Moradas Coletivas CLDS4G, podemos identificar os seguintes:

- os condicionalismos e limites das vidas vividas em pobreza;
- as baixas qualificações da população;
- o absentismo e abandono escolar grave entre a população infantil e juvenil;
- a necessidade de desconstruir imagens (negativas e/ou incorretas) que a população faz em relação aos serviços existentes;
- a intensa “vida de rua” onde, por vezes, acontecem expressões de violência e incivilidade;
- a ausência de um sentimento de pertença em relação aos territórios bairro e concelho de residência;
- a necessidade de se romper fronteiras invisíveis entre uma comunidade fechada no bairro e a sua envolvente, estabelecendo-se vínculos mútuos de reconhecimento;
- a necessidade de estabelecer compromissos numa base de empatia e de respeito mútuo.

Estes desafios, que se constituem, por vezes, como obstáculos, têm vindo a ser considerados e trabalhados, trilhando-se, atualmente, um caminho positivo que tem permitido acompanhar as pessoas de uma forma global, não descurando a sua individualidade. O fio condutor é o investimento na relação com as pessoas, visando o seu acesso a direitos, não exercendo a equipa nenhuma lógica de poder sobre as mesmas, impeditiva de processos de empoderamento.

Junto destas pessoas, o projeto tem-se orientado por princípios que:

- promovem a participação e o empoderamento de todas as pessoas envolvidas;
- contribuem para uma avaliação contínua do trabalho realizado com vista à sua melhoria;
- garantem um trabalho em parceria numa ótica de rentabilização de recursos.

1.1 Do desemprego à inserção profissional – passo a passo!

No âmbito do Eixo 1 – Gabinete de Emprego, Formação e Qualificação, existem duas atividades.

A primeira, o **Gabinete de Promoção da Formação e da Empregabilidade**, para a qual se definiu como objetivo principal a capacitação e o apoio no desenvolvimento de atitudes de procura ativa de emprego junto de pessoas em situação de desemprego.

O Gabinete de Emprego empreende uma metodologia de acompanhamento individualizado adequado às características e necessidades de cada pessoa e, complementarmente, é desenvolvido o trabalho em grupo, no âmbito de sessões de informação de curta duração, que permitam criar uma partilha de experiências e de conhecimentos entre clientes.

No ano de 2022 foram realizadas **230 sessões de curta duração no Gabinete de Emprego**, distribuídas entre sessões de apoio à capacitação de pessoas desempregadas no Bairro do Casal do Silva, sessões de desenvolvimento de competências para a empregabilidade junto de pessoas do Bairro do Casal do Silva, atividades de sensibilização e follow up nos domicílios (porta a porta), e, mais recentemente, as sessões abertas de procura de emprego.

Permitiram acompanhar **43 pessoas no Gabinete de Emprego**, das quais **29 foram integradas no mercado de trabalho**.

De forma natural, a palavra foi passando dentro da comunidade relativamente aos serviços e os/as clientes começaram a recorrer a este apoio proporcionado pelo projeto. O contacto que há com a população diariamente permite perceber que o apoio se tornou um pilar fundamental neste território. Por outro lado, em visitas domiciliárias, percebe-se que quase todas as pessoas visitadas já conhecem o projeto, embora ainda se consigam sinalizar e

recrutar pessoas que o desconhecem, claramente em número muito residual. Com alguma frequência deslocam-se até nós, pessoas de fora do bairro, pedindo apoio, passando a palavra passa de que ajudámos alguém, embora saibamos que esse apoio não tem enquadramento no projeto, recolhemos daí um retorno positivo sobre a intervenção.

As **sessões de curta duração**, individuais ou no formato de **sessões de competências para a empregabilidade**, desenvolveram-se em torno da procura de emprego, seja com a pesquisa de ofertas e submissão de candidaturas, seja na facilitação do acesso aos meios digitais necessários, criação de acesso a sites de procura, contas de e-mail, apoio na resposta a ofertas de emprego, via email ou por telefone, fazendo a preparação para entrevistas, para telefonemas, ajudando no planeamento e na conjugação da vida familiar e profissional, discutindo a prestação nas entrevistas de emprego, identificando aspetos a melhorar, fazendo a devolução dos progressos e da superação de cada cliente, promovendo a autonomia, o sentido crítico, e informação sobre direitos. Cada sessão é única, e ajustada à pessoa em questão.

Semanalmente, conta-se ainda com as **sessões abertas à procura de emprego**, um espaço livre, sem necessidade de agendamento onde, durante toda a manhã, e com o apoio de uma ou duas técnicas, se pratica a autonomização da procura de emprego. Estas sessões servem também como oportunidade para conhecer melhor as necessidades de cada pessoa ao nível da empregabilidade, que é posteriormente refletida nas sessões seguintes, em modalidade aberta ou no treino estruturado de competências.

Um dos focos constantes é ainda o de perceber se está a chegar a todas as pessoas que temos capacidade para apoiar. É desse cuidado que surgem as incursões pelo bairro, com recurso a visitas porta-a-porta. O **“Gabinete vai ao Bairro”**, é exemplo da materialização de mais uma estratégia de proximidade, que tem permitido manter um *follow up* regular de quem já se acompanha, sobretudo das pessoas que não têm telefones ativos (situação muito recorrente). Desta forma, se o panorama de emprego se alterar é possível agir de imediato. Na situação de precariedade, que é o contexto de vários/as clientes, a integração no mercado de trabalho pode ser pouco duradoura e muito desafiante, e sabemos também como é fácil desanimar quando as circunstâncias são de extrema dificuldade. Posto isto, agir de forma ágil e eficaz perante as alterações na relação com o mercado de trabalho é alvo da nossa constante atenção.

Destacamos o contributo da **parceria com o IEPF**, que tem promovido **sessões mensais dedicadas às temáticas da empregabilidade** e que se tem revelado uma benéfica colaboração na resolução dos problemas das pessoas envolvidas, bem como na partilha de ferramentas e estratégias, entre a entidade e a equipa do projeto. Temos, à data, sessões agendadas até ao término do projeto.

A segunda atividade, denominada **Sensibilização de empresários, instituições e entidades empregadoras locais para a participação ativa nos processos de integração profissional**, prevê o estabelecimento de parcerias com o objetivo de manter, rentabilizar e expandir relações que sejam úteis em termos de inserção de mercado de trabalho e de formação.

Na atividade de sensibilização a entidades e empregadores locais, tem-se construído e mantendo relações positivas, promovendo a comunicação e a resolução de problemas, estabelecendo pontes entre a procura e oferta, encurtando distâncias, e sensibilizando para o envolvimento de todos/as na integração profissional dos/as seus/suas trabalhadores/as. O foco tem sido aproveitar o potencial de todos/as plenamente, respeitando o projeto de vida de cada pessoa.

1.2 Infância, um direito a reclamar

O Espaço de Apoio na Infância e Intervenção Familiar que tem como objetivo o desenvolvimento de competências parentais e familiares, capacitando para uma implementação prática dos princípios da Convenção dos Direitos das Crianças, promovendo 3 tipos de atividades. No ano de 2022 foram envolvidas **36 mães/pais/adultos e 12 crianças/jovens, num total de 101 sessões**.

Visando a melhoria da vinculação entre pais/mães e filhos/as e o aumento dos parâmetros de avaliação do desenvolvimento da criança, foram privilegiados dois momentos distintos:

- 1 - Avaliação das áreas de desenvolvimento infantil, recorrendo às Escalas de Desenvolvimento Mental de Griffiths, envolvendo 5 áreas: Fundamentos da aprendizagem, Linguagem e comunicação, Coordenação Olho-Mão, Pessoal-Social-Emocional e Motricidade global (ou grossa).

- 2 - Estimulação das áreas de desenvolvimento infantil, baseado no Guia Portage de educação pré-escolar, em 5 áreas: Socialização, Cognição, Linguagem, Autonomia, Desenvolvimento Motor.

Estas sessões têm como objetivo a sensibilização para a importância da vinculação entre os pais/mães e filhos/as e do seu papel enquanto agentes de promoção e proteção dos direitos das crianças. Decorreram sessões tendo em vista a Avaliação das áreas de desenvolvimento infantil, outras visando desenvolver competências nas áreas onde se encontraram lacunas e, ainda, na promoção da integração em Equipamento de Infância, quer com os/as progenitores/as no apoio ao processo de matrículas, quer com as crianças para desenvolver competências básicas fundamentais para integrar um equipamento escolar. Foram realizadas **82 Workshops de vinculação.**

Esta atividade é de extrema importância para crianças com pouca estimulação nos meios em que se inserem, muitas nunca estiveram em equipamento escolar ou são muito pouco assíduas, observando-se lacunas flagrantes que comprometem o seu desenvolvimento. Assim sendo, beneficiam grandemente de atividades/brincadeiras dirigidas para a promoção das competências necessárias para a aprendizagem e para um desenvolvimento harmonioso nas várias áreas.

Relativamente aos **Workshops de Desenvolvimento de Competências Parentais**, atividades tendo em vista a promoção da capacitação dos/as progenitores/as/responsáveis pela criança no exercício das suas competências parentais, foram realizadas **16 sessões**. Aqui, também, se contou com a dinamização foi feita por uma profissional da área da saúde (Enfermagem), dada a relevância das temáticas abordadas - acidentes na primeira infância, alimentação, rotinas e a importância do sono. As restantes relacionaram-se com a importância do brincar e do brincar sem brinquedos, birras como chamada de atenção, pais/mães como modelos para as suas crianças e a importância de ouvir e de dar a devida atenção. Os temas procuraram ir ao encontro das necessidades e interesses destes/as cuidadores/as, havendo espaço para a expressão das suas preocupações e anseios de cada um/a.

Este tipo de atividade, em grupo, com tema e data definida, trouxe alguns desafios, nomeadamente quando envolve a dinamização por outros profissionais, pois é imprevisível o número de pais/mães que acabam por participar nas sessões. Devido a constrangimentos de vária ordem, salvo algumas exceções, o público acaba por se comprometer pouco e, se

algumas vezes a sala é pequena para tantas pessoas, noutras o público é diminuto. No entanto, acaba sempre por ser compensador para quem participa, a troca e partilha de conhecimentos.

Tendo em vista a tomada de decisão informada em situações críticas, em que não há outro tipo de respostas na comunidade, realizaram-se 3 sessões de **Aconselhamento em Crise** no bairro do Casal do Silva. Estas têm um carácter pontual e podem ser em formato individual ou com o agregado familiar.

1.3 Espaço de Cidadania, o acesso a serviços!

Foram realizadas na atividade **Espaço de Cidadania 239 sessões e 2423 diligências** no contexto de bairro (na sua maioria no bairro do Casal do Silva), junto de **114 pessoas adultas**. No contexto de escola, foram realizadas 2 sessões, abrangendo **33 crianças/jovens**.

Para estes resultados contribuiu um conjunto de iniciativas que se têm vindo a implementar nesta atividade. A saber:

- 1. Sessões com pequenos grupos de crianças e jovens nos bairros.** No contexto de bairro, o Espaço de Cidadania tem apostado a sua intervenção junto das crianças e jovens, em sessões de sensibilização em pequenos grupos, sobre temas relevantes como cuidados de higiene, importância da escola na perspetivação do futuro, saúde oral e Direito à Participação no âmbito da Convenção sobre os Direitos das Crianças.
- 2. Sessões com pequenos grupos de pessoas adultas nos bairros.** Em simultâneo, começaram-se a esboçar sessões em pequenos grupos com pessoas adultas para trabalhar temas de cidadania que permitissem criar uma estrutura individual e familiar mais autónoma, empoderada e socialmente integrada. Ao momento, as sessões dinamizadas foram no sentido complementar às dinamizadas com as crianças e jovens, no que diz respeito à escola e à saúde oral.
- 3. Sessões individuais com pessoas adultas nos bairros, especificamente no bairro do Casal do Silva.** Sessões que têm apoiado a comunidade nas necessidades específicas que fazem chegar e que em muito se relacionam com a dificuldade em aceder aos serviços e a direitos

basilares de cidadania, bem como de desconhecimento e baixas competências inerentes aos desafios identificados pelas próprias pessoas, designadamente:

- Acesso a consultas de junta médica.
- Acesso a exames e relatórios clínicos através de pedidos aos hospitais.
- Apoio no acesso a consultas de especialidade para obtenção de produtos de apoio (ajudas técnicas).
- Acesso a consultas de especialidade no âmbito da redução de consumos.
- Pedido de número de identificação fiscal e de SNS.
- Acesso e consulta de informação variada/declarações na segurança social direta e finanças.
- Apoio na organização documental para apresentação no SEF para acesso a Títulos de Residência e pedidos de nacionalidade.
- Articulação com o CLAIM para agendamentos no SEF.
- Leitura, interpretação e apoio na resposta a ofícios.
- Informação sobre direitos e deveres no âmbito de prestações sociais e demais questões identificadas pelos próprios.
- Acesso a pensão social de velhice, abono de família, subsídio social parental, ...
- Articulação com Gabinete de Habitação - apoio organização documental.
- Sensibilização para a importância de proporcionar rotinas familiares que visem o bem-estar e saúde de todos.
- Sensibilização para uma frequência assídua nas estruturas escolares frequentadas pelas crianças e jovens.

A dinamização deste tipo de resposta foi concentrada no bairro do Casal do Silva face a dois aspetos essenciais: 1) a procura direta de ajuda por parte de mulheres e de homens da comunidade que não encontravam aberta outra entidade para esse fim, enquanto no bairro do Zambujal continuou a estar presente no terreno a Comunidade de Inserção que apoia neste tipo de necessidades da comunidade; 2) o processo de estabelecimento de relação com a comunidade do bairro do Casal do Silva que se estava a criar por iniciativa da mesma, numa fase inicial de implementação do projeto.

Este formato de apoio individual no bairro do Casal do Silva é um trabalho de continuidade que, até à data, se continua a revelar de extrema relevância para a comunidade, mantendo-se como principal foco de operacionalização da atividade, a par da possibilidade de trabalhar

vários temas de cidadania em pequenos grupos, quer sejam com crianças, jovens ou adultos, de modo a promover uma verdadeira capacidade de vivência plena do ser-se cidadão/cidadã.

1.4 Kiosk dos Afetos, a Rua como espaço lúdico

Esta tem sido uma atividade com o encontro diário em contexto de rua como espaço privilegiado de socialização.

O ano de 2022, passou a ser possível dinamizar atividades com um maior número de pessoas e em contexto de rua, pelo que se tem vindo a reaproximar a atividade aos seus objetivos iniciais, designadamente no sentido de desconstruir ideias pré-concebidas e consciencializar/promover o fortalecimento dos vínculos da comunidade, através da promoção de espaços afetivos de convivência. Nesse sentido, têm sido realizadas:

1. Atividades de rua com as crianças, de carácter lúdico-pedagógico, direcionando os olhares para as relações e para o espaço, estimulando a apropriação do mesmo e o sentimento de pertença das crianças em relação à sua comunidade. Têm também sido dinamizadas atividades de carácter artístico, com o intuito de estimular a imaginação e expressão das preocupações ou demais sentimentos das crianças e jovens - desenhar, pintar, escutar e conversar. Este trabalho, no bairro do Casal do Silva, tem sido desenvolvido, sobretudo, junto de crianças entre os 2 e os 6 anos, inclusivamente, com o propósito de desenvolver capacidades motoras, cognitivas e expressivas com o grande objetivo de começar a preparar a futura integração num equipamento, como a creche, jardim de infância e 1º ciclo. Já, no bairro do Zambujal, a presença na rua é num horário mais tardio para ir ao encontro de crianças mais velhas e que não se encontram em nenhum equipamento de socialização.

2. Momentos de diálogo com crianças, jovens e pessoas adultas em contexto de rua. No decorrer da intervenção tem sido possível perceber a segregação cultural inerente às vulnerabilidades relacionais que se apresentam no território. Ao perceber estigmas e preconceitos manifestados entre as comunidades ciganas e africanas, os espaços de encontro intercultural e intergeracional têm sido estimulados, através de momentos de diálogo mais individual, mais familiar ou em pequenos grupos, sobre diversas questões e situações que vão emergindo. A proposta de atividades lúdicas, respeitando os tempos e limites, tem sido também uma forma de procurar romper com estas fronteiras e fortalecer os vínculos da comunidade.

3. **Ateliers com grupos de mães** para sensibilização sobre temas específicos da infância. Destaca-se a dinamização de ateliers de costura, com o intuito de abordar o brincar como direito e necessidade da criança, propondo-se a criação de brinquedos artesanais que pudessem ser utilizados em casa, numa dinâmica entre a criança e a mãe. Promove-se, assim, o entendimento sobre a importância e o estabelecimento de vínculos com as crianças através do brincar.

Também com as mães se tem recorrido à dinamização de ateliers com forte componente artística, como linguagem privilegiada de comunicação e acesso ao referencial interno de cada uma.

4. **Sessões individuais com crianças**, por forma a potenciar talentos individuais que não são potencializados devido às fragilidades sócio emocionais e económicas vivenciadas. Neste sentido, procura-se proporcionar os materiais ou vias necessárias à expressão destes talentos, numa ótica de estimular, valorizar e acompanhar o desenvolvimento destas potencialidades, promovendo o empoderamento individual, o encontro coletivo, o estabelecimento de vínculos e relações positivas entre pares, a troca de saberes e a desconstrução de estigmas e preconceitos. De referir que a presença na rua tem permitido validar que algumas crianças se expressam frequentemente de forma violenta. Nestes momentos individuais promove-se, ainda, a comunicação e a expressão das emoções pela via artística, no sentido de capacitar as crianças para formas mais adequadas e contextualizadas de se exprimir.

No ano de 2022, as referidas formas de implementar esta atividade traduzem-se na realização de **261 sessões, junto de 57 crianças e 31 adultos**. De referir que estes últimos não estavam previstos em candidatura, mas tem sido absolutamente crucial o seu envolvimento nesta atividade para os objetivos em questão.

1.5 Academia DespertArte – Desporto e Arte enquanto fator de inclusão social

Esta atividade visa a construção de uma estrutura participativa e de educação não formal, por via da dinamização de atividades desportivas e artísticas, com o propósito de criar espaços de convivência mais harmoniosos e saudáveis que permitam fortalecer vínculos com e na comunidade.

Através do **desporto** tem-se trabalhado as regras, o respeito, o desenvolvimento da motricidade, o sentimento coletivo e a inclusão. As atividades desenvolvidas partem do interesse das crianças, através de uma negociação entre o que querem fazer e a oferta de novas possibilidades, muitas vezes, desconhecidas. Neste sentido, foram sendo introduzidas sessões em torno do basquetebol, futebol, skates, patins e jogos tradicionais, visando sempre o desenvolvimento das capacidades socio emocionais que o desporto e as artes promovem.

Em simultâneo, através das **linguagens artísticas** exploradas (canto, dança, teatro, artes plásticas e audiovisual), construiu-se um espaço de sensibilização que visa a afirmação e exaltação da identidade cultural do bairro. Os espaços de convivência e partilha possibilitaram a descoberta de talentos e, a partir do interesse e participação da própria comunidade, proporcionaram-se encontros interculturais e intergeracionais em que a música e a expressão pelo desenho e pintura são utilizadas como forma de convivência harmoniosa, estando em produção alguns materiais artísticos que abordam a perspetiva da comunidade sobre o bairro. Exemplo é a produção do vídeo “Vozes do Bairro”, com talentos do bairro do Casal do Silva que mobilizou crianças e famílias para a expressão da música cigana, fortalecendo a autoestima das crianças e da comunidade, bem como a compreensão e valorização da identidade cultural do bairro, recuperando a capacidade de sonhar. Entende-se que o sonho e a compreensão dos próprios desejos, pode despertar a vontade e o entusiasmo pela busca de melhorias para a própria vida e o impacto apresenta-se na relação com o outro, logo com a comunidade.

A par deste aspeto, com a presença da equipa no território e à medida que os vínculos foram sendo estabelecidos, foi se tornando notório que o conflito é algo muito marcado nestas comunidades, com impacto direto nas expressões emocionais e comportamentais. Deste modo, procurou-se trabalhar a expressão desta complexidade através da linguagem artística e cruzá-la com a necessidade do cuidado com o outro, bem como com os espaços do bairro e com as instituições situadas no mesmo. Ao longo do tempo foi sendo possível criar obras expressivas ou com propostas interativas que se pretende dar a conhecer em formato de exposição no espaço do bairro, com o intuito de se valorizar o trabalho desenvolvido individualmente/em pequeno grupo, mas também convidar mais elementos da comunidade a participar nesse mesmo processo de reflexão, amplificando o trabalho desenvolvido.

Este trabalho traduz-se na **realização de 228 sessões, junto de 68 crianças e 19 adultos**, e no constante foco da equipa em ouvir a comunidade e as instituições do bairro, que relatam uma melhoria comportamental das crianças, de modo a constantemente ajustar a dinamização da atividade em função do contexto.

1.6#Crescer Cão(Fiante) – um elemento diferenciador na inclusão social

A atividade #Crescer (Cão)Fiante tem como intuito experimentar uma intervenção assistida por animais com duas grandes vertentes: o Cão Biblioteca e o Cão no Bairro. Estas sessões começaram a ser preparadas, desde o início do projeto, com as necessárias articulações com a cooperativa Eu CãoSigo, entidade contratada, e as escolas de 1º ciclo que dão resposta primordial ao bairro do Casal do Silva e do Zambujal, EB1 Artur Bual e EB1 Alto do Moinho, respetivamente, tendo a pandemia tido consequências mais vincadas sobre a implementação inicial desta atividade nestes contextos.

Em 2022, retomaram-se as sessões no verão junto de crianças e jovens, em ambos os bairros, em articulação com os projetos cofinanciados pelo Programa Escolhas. Os objetivos relativos ao desenvolvimento de competências pessoais e sociais mantiveram-se e, sempre que se revelou possível, investiu-se na prática da leitura e no desenvolvimento da consciência fonológica. No grupo de crianças e jovens do bairro do Zambujal este segundo objetivo esteve mais presente, quer por se ter verificado a manutenção da composição do grupo, permitindo um trabalho de maior continuidade, quer pelas aquisições prévias observadas em cada criança. As sessões com envolvimento das famílias no bairro do Casal do Silva não foram continuadas, uma vez que se verificou uma adesão muito baixa e imprevisível dos mesmos às sessões no ano anterior, tendo-se optado por canalizar os recursos para as crianças e jovens.

A intervenção descrita resultou na concretização de **73 sessões #Crescer (Cão)Fiante, das quais 57 sessões Cão Biblioteca e 16 sessões Cão no Bairro, junto 39 crianças e jovens bem como 4 familiares.**

De destacar que se observa um grande interesse e motivação das crianças e jovens nas sessões, em função da presença e interação com o cão, sendo ainda notória uma grande dificuldade para as crianças do bairro do Casal do Silva em criar uma rotina de participação nas

atividades, situação essa que, por comparação, é menos registada junto das crianças do bairro do Zambujal. Esta dificuldade na regularidade com que participam nas sessões, limita um trabalho de maior continuidade, bem como o trabalho específico ao nível do desenvolvimento da leitura. Naturalmente, uma das estratégias face a esta observação tem passado por ir ao encontro das crianças nas suas casas ou no contexto de rua para as trazer para a sessão e na sensibilização prévia na véspera do dia da sessão. Contudo, tal não tem ainda trazido os resultados desejados.

Os formatos de dinamização desta atividade têm sido adaptados de acordo com os contextos, os grupos alvo e as reflexões decorrentes da identificação das necessidades individuais face à avaliação das experiências com os grupos anteriores, prática essa considerada muito pertinente e a continuar.

Em contexto escolar esta atividade tem sido muito valorizada pelas coordenações e professores/as, estando neste momento a ser pensado o formato para o novo ano letivo.

1.7AproximArte – Desenvolver e valorizar as potencialidades dos territórios

Nesta atividade tem sido possível abordar a gestão de conflitos e a construção de sentido de comunidade e responsabilização pelo bairro. Exemplo disso é a requalificação dos espaços físicos de brincar com ambas as comunidades e entidades locais, refletindo o empenho e envolvimento de todos e todas na valorização da utilização e manutenção dos espaços comuns; bem como os resultados, traduzidos em reflexões e obras, da ressignificação do lixo através da linguagem artística.

Os resultados tão relevantes só foram possíveis com o investimento feito na rotina e disponibilidade para ouvir e se envolver da presença das equipas de rua, a qual permite criar hábitos e sentido de compromisso nas crianças mais novas (e famílias), assim como o estabelecimento de vínculos de confiança e acolhimento.

A intervenção resultou na concretização de **57 sessões** junto **60 crianças e jovens** e **6 pessoas adultas**.



CooperActiva - Cooperativa de Desenvolvimento Social

Moradas Coletivas – CLDS4G

Proc esso	OE	Obj. Específicos	Atividades	Indicadores	Resultados
		Planear, implementar, monitorizar e o projeto Moradas Coletivas CLDS4G	Realização de reuniões	Nº de reuniões de equipa / subequipas / supervisão	53
				Nº de reuniões acompanhamento ISS	5
				Nº de reuniões acompanhamento C.M. Amadora	2
				Nº de reuniões CLA´s CSF	4
			Articulação com entidades várias nomeadamente, educação, habitação, saúde, EMAT, NIJ, CPCJ...	Nº de reuniões	52
Avaliar o grau de satisfação dos/as clientes	Grau de Satisfação dos/as clientes	3.97/4			
Eixo I - Emprego, formação e Qualificação	1 2 4	Capacitar e ajudar a desenvolver atitudes de procura ativa de emprego junto de 80 pessoas	Gabinete de Promoção da Formação e da Empregabilidade	Nº de pessoas, por sexo, em acompanhamento efetivo	43 17 M 26H
				Nº de CV elaborados	51
				Nº pessoas integradas no mercado de trabalho	29
				Nº de sessões realizadas	230



				Nº de contactos realizados e tipo de entidades contactas	13 Entidades 7 empregadoras locais e 6 empresas recrutamento/recursos humanos/outros serviços
				Nº de reclamações/sugestões	0
Eixo II - Intervenção Familiar e Parental Preventiva da Pobreza Infantil	1 2 4	Mediar conflitos familiares, em articulação com as equipas que intervêm com as famílias e/ou as suas crianças, promovendo a proteção e promoção direitos das crianças e jovens junto de 40 pais/mães e 30 crianças	Espaço de Apoio na Infância e Intervenção Familiar	Nº de pais/mães/avós..., por sexo, que participaram nas sessões	36
				Nº de workshops realizados de competências parentais	16
				Nº de workshops de vinculação entre pais/mães e filhos/as realizados	82
				Nº de sessões de aconselhamento em crise	3
	1 2 4	Envolver em processos de qualificação familiar, designadamente os que propiciam a informação sobre os seus direitos de cidadania, o desenvolvimento de competências dos respetivos elementos (50 pessoas nas sessões e 60 sessões)	Espaço Cidadania	Nº de sessões de informação realizadas no bairro e na escola	Bairro 237 Escola 2
				Nº de pessoas adultas que participaram	114
				Nº de jovens que participaram	33
				Nº de diligências	2423
	1 2 4	Mobilizar as crianças e jovens, em especial as que pertencem a agregados de baixos rendimentos, promovendo estilos de vida saudáveis e a integração na comunidade, nomeadamente através da participação deste	Academia DespertArte	Nº de crianças e jovens a participar nas atividades em ambos os bairros	68
				Nº de pessoas adultas a participar nas atividades em ambos os bairros	19
Nº de sessões realizadas em ambos os bairros				228	



Eixo IV – Capacitação da Comunidade	1 2 4	em ações nos domínios: da saúde, do desporto, da cultura e da educação para uma cidadania plena		Assiduidade nas atividades	----	
				Número de participantes de diferentes culturas (comunidade cigana e descendentes de migrantes), em simultâneo, numa atividade, sem a existência de conflito	-----	
				Nº de modalidades implementadas	7	
			Kiosk dos Afetos		Nº de saídas realizadas na rua	261
					Nº de crianças e jovens envolvidos	73
					Nº de pessoas adultas da população que participaram nas atividades	31
	Promover o reforço educativo junto 100 crianças, do 1º ciclo, em situação de vulnerabilidade social através de atividades assistidas por animais		#Crescer (Cão)Fiante	Nº de crianças que participaram na escola	14	
				Nº de crianças que participaram no bairro	25	
				Nº de sessões realizadas na escola e no bairro	Escola 57 Bairro 16	
			AproximArte	Nº de sessões criados com a população	57	
Nº de pessoas adultas que participaram				6		
Nº de crianças que participaram				60		

2. Apoio ao desporto

No contexto de um protocolo de cooperação entre a Junta de Freguesia de Alfragide e a Cooperactiva foram envolvidas/os 4 crianças/jovens na prática desportiva de futebol, no Clube de Futebol "Os Belenenses" e 35 crianças/jovens em sessões de dança. Este protocolo permite viabilizar uma estratégia preventiva ou interventiva junto destas crianças e jovens, com vista à promoção de competências individuais e sociais que se possam espelhar em relações mais positivas com os pares, na capacidade de gerir as emoções e comportamentos de modo mais assertivo e, de modo consequente, numa maior disponibilidade para a aprendizagem com a concretização de resultados escolares mais elevados e percursos individuais mais consolidados.

OE	Obj. Específicos	Atividades	Resultados
2 5	Proporcionar o acesso ao desporto de crianças e jovens de meios mais vulneráveis promovendo a igualdade de oportunidade	Prática desportiva	4 crianças/jovens na prática do Futebol na Escola do Belenenses 35 crianças e jovens nas aulas de dança

3. Promoção do sucesso escolar

A empresa VTXRM - Software Factory colocou sorrisos nas famílias das crianças/ jovens do CESIS / Percursos Acompanhados e de idosos/as isolados/as oferecendo donativos alimentares, como forma de dar algum alento e recheiar as mesas a estas famílias, numa altura tão especial como o natal. Neste ano de 2022, 132 pessoas receberam cabazes de natal e 50 crianças receberam presentes personalizados. Para além dos produtos alimentares foram ainda doados 5 telemóveis e 16 portáteis.

OE	Obj. Específicos	Atividades	Indicadores	Resultados
2 5	Apoiar jovens de contextos desfavorecidos, permitindo-lhes a possibilidade de terem os mesmos meios para concretizarem os seus sonhos e irem mais além na sua escolaridade	Apoio para a frequência escolar	Nº de jovens /famílias apoiados/as Resultados escolares	132 pessoas apoio alimentar 50 crianças

4. Projeto “Se essa rua fosse minha”

A Cooperactiva através do projeto Moradas Coletivas CLDS4G é parceira do projeto “Se Essa Rua Fosse Minha” financiado ao abrigo do Programa de Apoio em Parceria - Interculturalidade da DGARTES com o Alexandre Delgado, compositor e violonista e Salmo Faria, encenador.

Através do desenvolvimento de atividades em torno do canto, da dança e do teatro, o projeto apresenta-se como uma grande possibilidade de ampliação das referências destas linguagens artísticas da comunidade do bairro do Casal do Silva, na Falagueira, Amadora. O CLDS4G faz a ponte entre profissionais do projeto “Se essa rua fosse minha”, e a comunidade bem como a mediação com as escolas e possíveis espaços que possam colaborar com a realização e sucesso deste projeto.

V. AVALIAÇÃO DAS PARTES INTERESSADAS

1. Avaliação de Satisfação de Parceiros

Na avaliação feita por parte das entidades parceiras, que articularam com a Cooperactiva durante o ano de 2022, participaram 35 entidades de diferentes áreas de intervenção. Entre essas entidades estão, nomeadamente a própria Autarquia, entidades das áreas da 'Educação', 'Infância e Juventude', 'Emprego e Formação Profissional', 'IPSS', 'Promoção e Proteção', 'Saúde', 'Habitação' e 'Segurança Social'. De entre estas áreas, as da 'Educação' (7) e 'Infância e Juventude' (10) foram as que participaram nesta avaliação em maior número.

O conhecimento das atividades da Cooperactiva por parte das diferentes entidades aconteceu, sobretudo, no âmbito da realização de atividades conjuntas (19,4%) e através de um trabalho de articulação no acompanhamento de casos e situações específicas (48,6%). Em menor percentagem, algumas entidades tiveram conhecimento das referidas atividades através de reuniões de parceria (16,7%).

A colaboração das diferentes entidades com a Cooperactiva aconteceu, sobretudo, através do serviço disponibilizado pelo Espaço V (34,2%), através do Protocolo do Rendimento Social de Inserção (31,4%) e das atividades desenvolvidas no âmbito do Projeto CLDS4G – Moradas Coletivas (28,6%).

A satisfação com os serviços prestados pela Cooperactiva é bastante evidente com 34 entidades a manifestarem-no (60% 'muito satisfeito/a' e 37,1% 'satisfeito/a'). A satisfação com o desempenho dos/as profissionais é também bastante positivo (71,4% 'muito satisfeito/a' e 25,7% 'satisfeito/a').

A quase totalidade (34) dos/as respondentes considera que os serviços prestados pela Cooperactiva correspondem às necessidades locais da população aos quais se destinam. Alguns testemunhos realçam essa opinião:

- ✓ “A cooperativa desenvolve um trabalho de proximidade junto da comunidade, de forma a melhorar a qualidade de vida e bem-estar das pessoas que acompanha na entidade.
- ✓ A falta de uma resposta de carácter permanente, que seria o desejável, implica a existência de projetos de curta duração, como tal, considerando que o desejável seria uma resposta permanente, cremos que isso, por si só, evidencia que a comunidade com a qual trabalham, designadamente, aquela em cuja intervenção conhecemos melhor, a do bairro do Casal do Silva, tem vários pontos que necessitam de ser trabalhados.
- ✓ A proximidade junto das famílias faz toda a diferença numa intervenção.

- ✓ Acompanhamento fundamental aos moradores do Casal do Silva, no acesso a prestações sociais, no acesso à empregabilidade, à saúde, ao desenvolvimento de competências pessoais e sociais, aos acompanhamentos às crianças em presença no Bairro e na articulação com as várias instituições da freguesia.
- ✓ Adequam o serviço às necessidades da população e em relação às lacunas nos serviços existentes.
- ✓ Correspondem a várias necessidades locais.
- ✓ Dão respostas muito abrangentes às necessidades da população local.
- ✓ Devido ao empenho e dedicação do pessoal da Cooperativa do Casal do Silva.
- ✓ Essenciais na resposta às vítimas.
- ✓ Intervenção local e comunitária com os moradores de áreas específicas.
- ✓ Muitos importantes no acompanhamento das vítimas de violência doméstica.
- ✓ Na medida em que prestam um serviço de proximidade aos residentes.
- ✓ No âmbito da atividade CPCJ o maior número de situações são relativas a crianças vítimas ou expostas a situação de violência doméstica.
- ✓ No apoio às famílias com dificuldades nas áreas sociais, económicas, de assiduidade escolar dos educandos, e ainda na área da saúde e da habitação.
- ✓ Para acompanhamento das vítimas, na gestão do apartamento para as Vítimas de VD, na elaboração de materiais informativos e nas parcerias diversas do Fórum L C Violência Doméstica Cascais.
- ✓ Preocupados com a comunidade local.
- ✓ Proximidade junto da população.
- ✓ Têm muita experiência e fazem a diferença na intervenção com os casos de violência doméstica. Parabéns!”

COMENTÁRIOS E SUGESTÕES:

Os comentários ou sugestões de melhoria ao nível da intervenção da Cooperactiva não são muitos, mas assentam na questão do espaço físico quer da sede, quer na criação de novos espaços de acolhimento a vítimas de violência doméstica para ambos os sexos. Por outro lado, fica a sugestão do reforço da articulação entre os diferentes serviços que operam no terreno em prol do bem-estar da comunidade local.

- ✓ “Conseguir com a Junta de Freguesia e CMA, um espaço maior.

- ✓ Criação de casa de transição para vítimas de violência doméstica, independentemente do género (masculino e ou feminino).
- ✓ Diria que a garantia de continuidade seria a melhor sugestão que vos poderíamos dar, mas não sendo possível, uma outra coisa em que acreditamos que é possível melhorar é ao nível da articulação com outras entidades locais, que não a nossa, para a dinamização de eventos de maior escala, como alguns que já ocorreram.
- ✓ Intervenção integrada efetiva e articulada com os serviços da comunidade.
- ✓ Reforço de casa de transição para vítimas violência doméstica menos graves, independentemente do seu género”.

2. Avaliação de satisfação dos/as trabalhadores/as

O questionário foi realizado no ano de 2022 pelo que só se volta a ser realizado em 2026.

3. Avaliação de Satisfação dos/as Clientes

A Cooperactiva disponibiliza um conjunto de serviços à comunidade local, maioritariamente residente no bairro do Zambujal, mas não só. Nela são disponibilizados um conjunto de serviços à população (acima referidos) sendo a satisfação dos/as utentes o seu objetivo máximo. Aferir da satisfação destes/as utentes é essencial para uma contínua melhoria dos serviços aí prestados. Há semelhança dos anos anteriores, foi realizada uma avaliação destes serviços e da prestação do pessoal técnico junto da população que deles usufrui.

Esta avaliação visou a Comunidade de Inserção (nas suas várias vertentes), o protocolo de Rendimento Social de Inserção, o Projeto CLDS4G – Moradas Coletivas e o Espaço V.

Foi recolhida a seguinte avaliação referente aos diferentes serviços que abrangeu:

- ✓ 43 utentes da Comunidade de Inserção;
- ✓ 45 utentes do Protocolo de Rendimento Social de Inserção;
- ✓ 61 utentes dos serviços prestados no âmbito do Projeto CLDS4G – Moradas Coletivas e
- ✓ 31 utentes do Espaço V.

COMUNIDADE DE INSERÇÃO (CI)

Como já referido, a CI disponibiliza um conjunto alargado de serviços. No que se refere ao Gabinete de Emprego, 29 dos/as 30 utentes que referem ter utilizado este serviço, classificam-no como ‘excelente’ e um/a utente o refere como sendo ‘bom’.

O Acompanhamento Social foi avaliado por 12 pessoas, 10 das quais fazem uma avaliação ‘excelente’ do serviço e 2 avaliam-no como ‘bom’.

A Lavandaria (11 utentes), os Balneários (1 utente), o Serviço de Refeições (4 utentes) e o Atelier de informática são os serviços com menor taxa de utilização e consequentemente o menor número de respostas em termos de avaliação. Mas ainda assim, os/as utentes que usufruem destes serviços revelam igualmente elevada satisfação face aos mesmos. Assim, das 11 inquiridas que referem utilizar o serviço de Lavandaria, 8 avaliam-na como ‘excelente’ e 3 como ‘bom’. O Serviço de Refeições foi utilizado por 4 pessoas, sendo que avaliação se divide em partes iguais entre o ‘excelente’ e o ‘bom’. Apenas uma pessoa inquirida refere ter utilizado os Balneários e o Atelier de Informática, sendo que ambas fazem uma apreciação dos serviços como sendo ‘bom’.

Das 43 pessoas inquiridas que utilizam os serviços da CI, a grande maioria (76%) usufruiu de apenas um serviço, 12% usufruiu de 2 serviços, 9,3% de 3 serviços. Apenas uma pessoa referiu ter utilizado 4 dos serviços disponibilizados pela CI. A média de serviços utilizados pelos/as utentes em 2022 foi de 1,3 serviços.

O que considera mais importante:

Os aspetos importantes a realçar são muitos e embora não especifiquem a qual dos serviços se referem, tratam-se de apreciações sobretudo relacionadas com o Gabinete de Emprego e com o Acompanhamento Social. Alguns exemplos:

- ✓ “O acompanhamento que é dado.
- ✓ Bom ambiente.
- ✓ São excelentes, mostram-se interessadas das pessoas. Disponibilidade das técnicas na ajuda do esclarecimento das dúvidas.
- ✓ A ajuda que dão.
- ✓ Pessoas muito amáveis e simpáticas. São pessoas muito boas e sempre disponíveis.
- ✓ Tudo. São sempre prestáveis, não tenho razão de queixa. São fantásticas em tudo.
- ✓ Ajudar as pessoas na procura de emprego e outras coisas também.
- ✓ Fazem tudo o que podem para ajudar. Fazem o máximo que podem para resolver o problema.
- ✓ Gosto do trabalho e do empenho em ajudar. Têm atenção com as pessoas.
- ✓ A boa receção das pessoas, o tentar sempre esclarecer e ajudar.
- ✓ Tudo é importante, são pessoas preocupadas.

- ✓ Tudo é bom.
- ✓ Qualquer que seja o problema que tenha, elas resolvem.
- ✓ Dão carinho, falam bem com as pessoas e ajudam em tudo.
- ✓ O atendimento que é muito bom, atendimento muito atencioso.
- ✓ Ajudam na explicação de alguns assuntos mais difíceis.
- ✓ Tudo o que o fazem é importante.
- ✓ Resolvem os assuntos. Ficava tudo resolvido”.

Comentários e sugestões:

Quanto a comentários e sugestões, algumas mencionam questões relacionadas com o fornecimento de refeições que passou a ser feito numa hora mais tardia, um horário mais alargado de funcionamento e uma pessoa específica só para a questão da abertura da porta aquando da vinda dos/as utentes ao serviço.

- ✓ As refeições vêm muito tarde.
- ✓ Dava jeito que horário de entrega da roupa fosse mais alargado, mas percebe-se que não seja possível. Era apenas o que daria mais jeito em termos pessoais.
- ✓ Era preciso haver uma pessoa só para abrir a porta.

PROTOCOLO DE RENDIMENTO SOCIAL DE INSERÇÃO (RSI)

Com Protocolo de RSI participaram um total de 45 utentes. À semelhança do que acontece no que se refere à Comunidade de Inserção, a apreciação do serviço prestado no âmbito deste protocolo é bastante positiva. Um total de 80% das pessoas inquiridas avalia o serviço prestado como ‘excelente’ e 20% como ‘bom’. Quanto à simpatia e ao profissionalismo das técnicas que acompanham os processos, como no que se refere ao empenho na resolução dos problemas e dúvidas e a resposta obtida aquando dos atendimentos, as respostas foram na totalidade positivas (‘sim’).

O que considera mais importante

Muitos são os aspetos às quais os/as utentes mais valorizam e que se prendem tanto com a existência do serviço como com a prestação da técnica responsável pelo processo, onde as características pessoais acabam por ganhar relevo.

Alguns exemplos são:

- ✓ “Tudo. Ajudam em tudo, a tratar de papéis, a preencher os papéis.
- ✓ Serem prestáveis e simpáticas.
- ✓ Fazem um trabalho excelente.

- ✓ O tentar resolver os problemas.
- ✓ A atenção dada. São muito atenciosas para as pessoas.
- ✓ Dão-nos atenção, tratam-nos bem e não fazem diferenciação entre as pessoas.
- ✓ Tudo é bom.
- ✓ Ajudam na integração das pessoas de etnia cigana.
- ✓ Ajudam muito, dão atenção.
- ✓ Tentam ajudar da forma como podem. Não tenho razão de queixa.
- ✓ Tudo em geral é muito bom.
- ✓ Nunca tive acompanhamento melhor. São muito simpáticas. Não tenho de razão de queixa de nenhuma. Quem nunca percam nunca a simpatia. 100% em tudo.
- ✓ O apoio, o carinho.
- ✓ A resolução dos problemas
- ✓ Só tenho a recomendar. O acolhimento, o atendimento, a prontidão na resposta que dão. A proximidade, flexibilidade dos horários de atendimento, a empatia.
- ✓ Naquilo que podem a ajudar, ajudam.
- ✓ Não tem nada a dizer de mal. Quando preciso de alguma sou sempre bem atendida
- ✓ Aprendo muita coisa. Sou bem tratada.
- ✓ O facto de estarem aqui ao pé de nós, tiramos as dúvidas e são muito atenciosas e carinhosas. Um acompanhamento próximo. Uma mais valia estarem no bairro.
- ✓ Trabalham com espírito de ajuda. Tiram as dúvidas.
- ✓ Atenção dada às crianças. Funciona bem.
- ✓ A ajuda que é dada. Ajudam muito e são muito atenciosas com as crianças.

- ✓ A ajuda dada. Saber que estão aqui perto”.

Comentários e sugestões:

Existe, no entanto, algumas sugestões por parte dos/as utentes para melhoria do serviço prestado ou necessidades sentidas. Mais uma vez uma dessas necessidades prende-se com a existência de alguém específico para o atendimento à porta:

- ✓ “Ajudar as pessoas as pessoas a terem mais civismo através de ações de sensibilização (as pessoas não sabem viver numa casa).
- ✓ Alguém específica para abrir a porta. Demoram a atender a porta e fica-se muito tempo lá fora à espera.
- ✓ Devia haver ajuda a nível de alimentos.
- ✓ Há coisas que às vezes não dão para serem resolvidas aqui e que deveriam ser.
- ✓ Há pessoas que precisavam de apoio alimentar e este podia ser um serviço a ser incluído.
- ✓ Mais ajudas no que se refere aos pedidos à SS. Há apoios que poderíamos ter e que não sabemos e que nos poderiam informar.
- ✓ Os auxiliares que abrem a porta não deixam entrar as pessoas.

- ✓ Outra pessoa para abrir a porta. Não estão satisfeitas com a pessoa que abre a porta.
- ✓ Não gostou de ser transferida para a equipa de RSI na Amadora. Preferia ser acompanhada aqui.
- ✓ Um espaço maior para ter mais atividades, para ter mais pessoas”.

ESPAÇO V

O Espaço V destinado a vítimas de violência doméstica foi avaliado por um total de 31 utentes. A avaliação global é bastante positiva. Do total de pessoas que avaliaram este serviço, 32,2% referem-no como sendo ‘bom’ e 58,1% como ‘excelente’. Apenas duas pessoas consideram o serviço prestado como ‘regular’. Na grande generalidade a avaliação é bastante positiva em termos quer da simpatia no atendimento, como no empenho no esclarecimento das dúvidas e resolução dos problemas que estão na base da procura do serviço. Foi, igualmente, considerada que a resposta à situação inicial foi conseguida. Apenas uma pessoa avaliou de forma negativa estes dois últimos parâmetros.

O que considera mais importante:

O mais importante para quem procura este serviço foi a atenção dada, o apoio, o aconselhamento:

- ✓ “Saber das coisas que tinha direito e não sabia. O psicólogo que é muito bom e gostaria de continuar.
- ✓ A resolução do assunto em questão.
- ✓ A ajuda.
- ✓ O diálogo, poder expressar um pouco, a forma de diálogo.
- ✓ Para mim foi o psicólogo, foi muito importante, quando precisei da casa de acolhimento e o espaço v tratou de tudo. O acolhimento foi muito importante.
- ✓ Foi a atenção ao meu caso, ao cuidado que tiveram comigo e os meus filhos.
- ✓ Tudo. Atenção, paciência, o atendimento, não tenho razão de queixa fui mesmo bem recebido.
- ✓ A amizade. Não conhecia a D. Elsa de lado nenhum mas o apoio e abriu-me os olhos. O Dr. Mário é uma joia. Foi tudo bom. Sempre que precisei estavam cá para mim. Mesmo sem marcação arranjavam sempre forma de me atenderem.
- ✓ É importante vir cá porque é só aqui que consigo descarregar o que sinto. Parece que tudo o que tenho que não consigo mostrar lá fora e aqui consigo ser verdadeira e aqui aprendi a fazer as coisas sozinha.
- ✓ O apoio prestado, seja a que horas for... já venho há alguns anos. no apoio e na ajuda.
- ✓ Foi a porta aberta, de estar lá, de conversar, inúmeras coisas. Fui muito bem recebida.
- ✓ Ajudou-me imenso na perceção do problema que eu estava e que foi resolvido, ajudar a um equilíbrio e poder tomar as decisões e conseguir dizer bem.

- ✓ São muito bons conselheiros, todas as questões foram muito bem esclarecidas. A forma como esclarecem é muito simples.
- ✓ O acolhimento, a pessoa sentir-se ouvida e acolhida.
- ✓ Podermos estar no mesmo espaço presencialmente e explicar a situação e ouvir o feedback do Dr. que está a acompanhar. É estar presente, ter um espaço físico, o espaço é muito agradável e eu sinto-me tranquila, posso falar sobre aquilo que me preocupa”.

Comentários e sugestões:

Um serviço bem organizado e sigiloso é um dos aspetos mencionados nos comentários, o que revela confiança no serviço e à vontade na exposição dos acontecimentos.

- ✓ “Discreto, apoio imenso, para mim foi perfeito.
- ✓ Está tudo muito bem organizado. O profissional com quem falei foi muito bom. Muito próximo e claro. Foi uma grande ajuda.
- ✓ Não sei como poderia melhorar o serviço quando já é bom.
- ✓ É sigiloso. É um espaço que reúne as condições”.

Há, como em todos os serviços, aspetos a melhorar e foram igualmente apontados. Um deles prende-se com a necessidade sentida de ‘ter um acompanhamento mais de perto dos casos e ter mais apoios’. Outro reforça a necessidade de ‘ir mais além do atendimento e perceber realmente as necessidades das vítimas’.

PROJETO CLDS4G - MORADAS COLETIVAS

O projeto CLDS4G-Moradas Coletivas recolheu a avaliação relativa a 2022 de um total de 61 pessoas. A quase totalidade (59) as pessoas avaliaram o serviço prestado pela Cooperactiva no âmbito deste Projeto como ‘excelente’. Não se registou qualquer apreciação negativa face ao atendimento em termos de simpatia e profissionalismo, empenho e satisfação com o serviço prestado pela equipa técnica.

O que considera mais importante:

São diversos os aspetos mencionados pelas pessoas utentes para justificar a satisfação com o serviço que é prestado pela equipa técnica e ajuda que daí resulta. A atenção dada às crianças do bairro é algo que foi bastante valorizado pelas pessoas, considerando que a interação do pessoal técnico com as crianças é uma mais-valia importante.

Alguns testemunhos:

- ✓ “Para além do atendimento, dão o seu melhor para ajudar as pessoas. Também ajudam as crianças. Gosta muito do trabalho que fazem.
- ✓ Ajudaram-me bastante, até em termos psicológicos. Ajudaram-me na procura de emprego. Não tenho razão de queixa.
- ✓ A atenção, a preocupação, era tudo.
- ✓ Elas são boas em tudo, no atendimento, no esclarecimento das dúvidas.
- ✓ Falar com elas e elas serem respeitadoras.
- ✓ São atenciosas no atendimento.
- ✓ Há muita solidariedade, dão confiança às pessoas, preocupam-se com as pessoas. Não há fatores negativos a apontar.
- ✓ A maneira como interagem com as crianças, aprendem mais a ser crianças e estão mais calmas. Ajudam a resolver os assuntos relacionados com a SS
- ✓ Simpáticas no atendimento. Tudo o que ajudaram, fui sempre bem atendido e resolveram-me os problemas.
- ✓ É importante porque ajudam no que podem. A forma como tratam as crianças, é tudo importante.
- ✓ São prestáveis. O serviço é muito bom, o bairro precisa, os miúdos precisam.
- ✓ Tudo o que fazem é positivo, a ajuda, o comportamento, a simpatia, tentam encaminhar as pessoas.
- ✓ A disponibilidade que têm para mim.
- ✓ Ajudam nos problemas, fazem as marcações com os serviços.
- ✓ Ajudam as pessoas mais necessitadas. Fazem um ótimo trabalho.
- ✓ Todo o apoio e ajudam que dão é excelente. Tudo o que tenho precisado, elas têm-me ajudado, são excelentes.
- ✓ Resolvem os problemas. Aqui somos bem servidos, algum problema, vimos aqui
- ✓ O interesse das técnicas em nos ajudar. Puxam por nós.
- ✓ A ajuda que dão, o empenho.
- ✓ Saio sempre esclarecida. O esforço, a boa vontade. Só há aspetos positivos. Orientam as pessoas, arranjam sempre maneira de resolver os problemas.
- ✓ As questões difíceis foram tratadas (finanças, SS...)”.

Comentários e sugestões:

Em termos de sugestões, a grande maioria não tem sugestões que consideram ser relevantes para um melhor funcionamento do serviço prestado. Há, contudo, um aspeto que sobressaiu relacionado com a proximidade do término do Projeto. Muitas pessoas gostariam que este serviço e o atendimento que aí tem lugar permanecessem no bairro. A perspetiva do encerramento do Projeto gera preocupação nas pessoas e antevêm dificuldades num futuro próximo quando deixarem de ter este serviço disponível.

Algumas das sugestões:

- ✓ “Algumas atividades para jovens adolescentes. Fazer formação ao nível saúde sexual, maternidade para jovens (sobretudo no que se refere às jovens ciganas que iniciam a vida sexual muito cedo e casam-se muito cedo)
- ✓ Gostaria que houvesse um serviço de apoio ao estudo para as crianças.
- ✓ Gostava que o espaço não fechasse.
- ✓ Não queria que elas se fossem embora daqui.
- ✓ O tempo limitado do projeto. Deveriam estar mais tempo.
- ✓ Precisavam de mais apoio por parte da CMA e da Junta (materiais e financeiro). É uma pena terem que ir embora.
- ✓ Tenho pena que tenham que sair daqui do bairro”.

4. Avaliação Fornecedores

Durante o ano de 2022, não existiram alterações na bolsa de fornecedores. No geral, a CooperActiva avaliou como positiva a prestação dos serviços.