RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2021

31 março 2022

COOPERACTIVA – COOPERATIVA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL

I. INTRODUÇÃO

Tal como as nossas vidas, em geral, também a atividade da CooperActiva continuou a ser, em 2021, muito marcada pela situação pandémica. De novo o confinamento decretado no primeiro trimestre do ano, e as diferentes medidas restritivas que se seguiram, obrigaram a equipa a (re)inventar-se, por vezes a recompor-se, para corresponder aos objetivos da CooperActiva e manter a necessária proximidade com a população em condições que, simultaneamente, garantissem a sua segurança pessoal e a segurança de quem usa os nossos serviços.

Assim, impõe-se o reconhecimento agradecido de quem, apesar de todas a contingências e com as devidas adaptações, proporcionou que as "portas estivessem abertas" e que o trabalho se desenvolvesse com a normalidade possível.

Graças a isso, em 2021 a CooperActiva, com as suas diferentes iniciativas, abrangeu cerca de 1 500 pessoas. Entre estas as crianças assumem, no ano, uma grande importância representando quase 40% das pessoas beneficiárias. O trabalho realizado no âmbito do protocolo para acompanhamento de famílias beneficiárias do Rendimento Social de Inserção e o projeto Moradas Coletivas deram, a este propósito, um contributo decisivo.

Apesar de alguma diminuição na procura dos serviços básicos prestados, a Comunidade de Inserção – Espaço Caminhos deu continuidade ao seu trabalho de acompanhamento de situações onde se expressa, de modo muito claro, a multidimensionalidade que continua a caracterizar a pobreza no século XXI. 60 foi o número de pessoas acompanhadas por carecerem de uma intervenção em várias áreas, sendo que devemos salientar que 26 correspondem a processos encerrados por serem considerados casos de sucesso, ou seja, casos em que os problemas de partida, identificados em diagnóstico, foram ultrapassados na sequência a intervenção realizada.

A Comunidade de Inserção Espaço Caminho realizou também uma intervenção no sentido de facilitar o acesso de pessoas e famílias a um conjunto diversificado de direitos e serviços. Neste âmbito, recorreram à CooperActiva 226 pessoas dando origem a 845 diligências.

Uma última observação remete para o facto de os dados de caracterização das pessoas utentes da Comunidade de Inserção revelarem a maior fragilidade das mulheres face a certos problemas, mas também a sua maior pro-atividade em pedir apoio para si e/ou para as suas famílias, já que 77% das pessoas utentes são do sexo feminino.

Também a atividade do Espaço V revela a vulnerabilidade acrescida das mulheres perante o crime de violência doméstica - dos 108 processos em acompanhamento, no ano de 2021, apenas 6 dizem respeito a homens vítimas. Neste ano, o Espaço V marcou pela manutenção de um atendimento presencial (ainda que conjugado com atendimento *online)* e, mesmo em tempos de pandemia, o seu trabalho diferenciou-se pelo acompanhamento prestado às vítimas. Com efeito, esta é uma outra resposta da CooperActiva que se distingue por uma compreensão global do problema que afeta as vítimas na sua dignidade e autonomia, apostando num serviço que promove o desenvolvimento de competência pessoas e sociais e que, simultaneamente, procura encontrar respostas nos vários domínios que se podem constituir como obstáculo à saída da violência e prevenir a revitimização (emprego, habitação…). Através das boas relações interinstitucionais estabelecidas, e da sua conceção da intervenção na violência doméstica, ressalte-se o trabalho realizado pelo Espaço V de acompanhamento de pessoas até a tribunal para recolha de declarações para memória futura, consulta de processo, depoimentos ou julgamento, o que se tem revelado muito securizante para as vítimas.

Por último, salienta-se que o Apartamento de Transição, gerido pela CooperActiva, e concebido pelo Espaço V no contexto do Fórum Municipal de Cascais contra a Violência Doméstica, foi no ano de 2021 distinguido com o Selo de Boa Prática pela Plataforma Supraconcelhia da Rede Social de Lisboa e Oeste.

A equipa do protocolo para o acompanhamento de famílias beneficiárias de Rendimento Social de Inserção acompanhou 149 famílias o que corresponde a 430 pessoas, junto das quais foram realizadas atividades de natureza individual (visitas domiciliárias, atendimentos…) e sessões em grupo (71) organizadas em torno de temas que expressam os problemas de intervenção priorizados nos acordos de inserção. No âmbito deste trabalho destaca-se a orientação para a prevenção e o trabalho com vista a valorização da vida escolar e a promoção do sucesso e que envolveram crianças, jovens e suas famílias.

Projeto mais recente da CooperActiva, o "Moradas Coletivas", financiado ao abrigo do Programa Contratos Locais de Desenvolvimento Social, estabeleceu-se, durante o ano de 2021, de forma decisiva no bairro do Casal do Silva. Tendo tido o seu início no ano anterior, a sua atividade, baseada num intenso trabalho de rua e numa forte proximidade com uma população até então desconhecida, foi altamente impactada pela pandemia da COVID19. No entanto, graças ao seu dinamismo a equipa conseguiu envolver, no ano de referência, cerca de 600 pessoas, sendo que 54% são crianças e jovens. Como estratégia de ultrapassar as limitações colocadas ao trabalho de rua, pelo menos durante alguns dos meses, o projeto apostou forte num trabalho de articulação com outras entidades "chegando" à população também por aí. De notar que, apesar das dificuldades vividas na economia, produziram-se bons resultados em termos de inserção no mercado de trabalho: das 75 pessoas abrangidas pelo Gabinete de Apoio ao Emprego, 30 foram colocadas.

Cabe ainda fazer referência ao Protocolo de colaboração entre a Junta de Freguesia de Alfragide e a CooperActiva – Cooperativa de Desenvolvimento Social que permite apoiar 5 jovens na prática de desporto e 28 na atividade de dança.

O apoio financeiro da empresa VTXRM - Software Factory que viabiliza a frequência da Escola de Enfermagem da Cruz Vermelha por parte de uma jovem do bairro do Zambujal. No ano de 2021 a VTXRM continuou a apoiar para a aquisição de bens alimentares e compra de presentes na época natalícia. Assim, foram apoiadas 215 pessoas e foram oferecidos presentes devidamente personalizados a 41 crianças/jovens.

Na ótica da qualidade a auscultação das entidades parceiras e, sobretudo, das pessoas que recorrem e beneficiam dos nossos serviços, sobre a sua apreciação em relação aos mesmos, é fundamental. Nesta perspetiva aqui ficam os comentários de duas pessoas sobre o trabalho da CooperActiva:

"Foi falar e desabafar, conhecer e saber mais algumas coisas. Interessa falar com alguém, sentimos que alguém está do nosso lado a ver as coisas, dizem-nos o que devemos fazer e não fazer, aconselham-nos".

"A ajudaram a resolver muito coisa. foi a melhor coisa que abriu no bairro. Estão sempre prontas a ajudar".

À equipa, às entidades parceiras e às pessoas que utilizaram os nossos serviços e participaram nas nossas atividades a CooperActiva agradece as suas diferentes formas de participação.

31 de março 2022 A Direção

II. A ORGANIZAÇÃO

A CooperActiva implementou o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) em março de 2017, baseada na norma ISSO 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
N.º de "*novos amigos*" da página *facebook* da CooperActiva	696	760	862
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
N.º de novas parcerias	2	2	0
Nº de candidaturas/propostas apresentadas	4	1	0
Nº de candidaturas/propostas apresentadas aprovadas	0	1	0

2. Gestão da Qualidade

Qualidade e Melhoria	2019	2020	2021
Nº total de oportunidades de melhoria resultantes de reuniões, sugestões, reclamações, auditorias	10	12	7
Satisfação dos/as clientes total	4.9/5	4.4/5	3.34/4
Cumprimento do programa de auditorias ao Sistema de Gestão da Qualidade	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
Tempo médio de resposta a reclamações (dias)	<1 semana	<1 semana	<1 semana
Grau de satisfação com fornecedores, por parte da CooperActiva	80%	84%	87%
Nº de auditorias internas vs externas	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**
Nº de incumprimentos em vistorias aleatórias ou comunicadas na limpeza	5	0	0
Nº pedidos de manutenção corretiva equipamentos/espaço	0	0	0
Nº de não conformidades	2	2	4
Nº de ocorrências	0	0	0
Nº áreas sensíveis	1	0	0
Nº de oportunidades de melhoria	4	8	7
Gestão de Recursos Humanos	**2019**	**2020**	**2021**
Grau de satisfação dos/as trabalhadores/as	87%	87%	94%
Total de horas de formação	494*	374	393
Percentagem de trabalhadores/as que perfizeram as 40 horas de formação no ano	60%	55%	62%
Eficácia das ações de formação	3.6/4	3.3/4	3.8/4
Nº de trabalhadores/as que receberam formação	9	13	17
Nº de reuniões gerais de trabalhadores/as	4	5	3
Taxa de participação na reunião geral de trabalhadores/as	83%	90%	94%
Nº de reclamações referentes à quebra de confidencialidade dos dados	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 2020.

1. COMUNIDADE DE INSERÇÃO – ESPAÇOS CAMINHOS

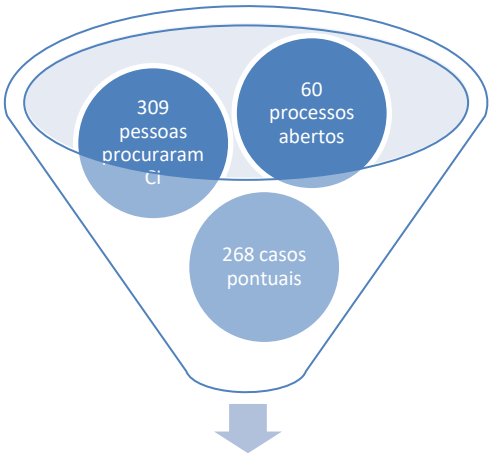
A Comunidade de Inserção "Espaço Caminhos" (CI), constitui uma resposta social integrada de grande valia para a população do Bairro do Zambujal. Disponibiliza os mais variados serviços a pessoas em situação de pobreza e de exclusão social que, por razões de vária ordem, vivem nos limites da subsistência.

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 2021.

1.1 Que clientes em 2021?

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.

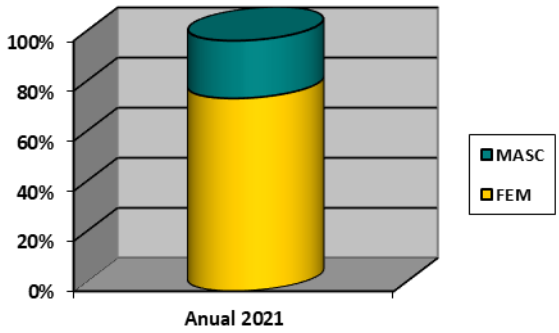


2021

Tempo médio entre a apresentação do pedido de atendimento e a resposta: <inferior a uma semana

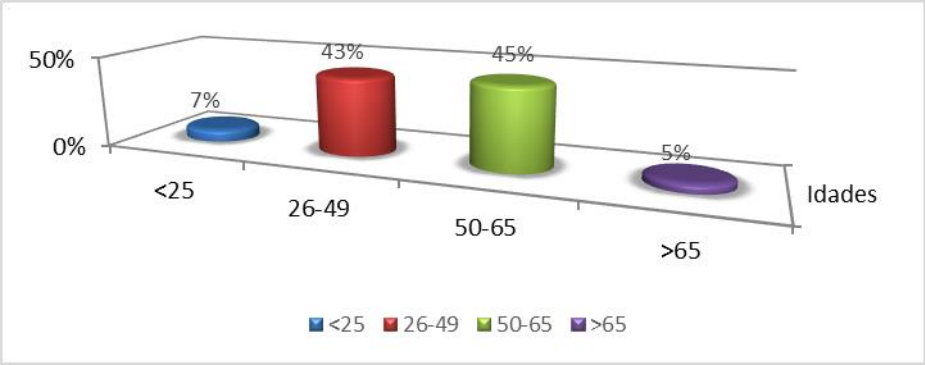
Os/as clientes que utilizaram os serviços da Comunidade de Inserção dando origem à abertura de processo, em 2021, são maioritariamente do **sexo** feminino, perfazendo um total de 46 mulheres (77%) e 14 homens (23%) (Gráfico 1), tendência esta que tem vindo a acentuar-se (69% e 31% em 2020, 64% e 36% em 2019, respetivamente).

Gráfico 1 - Número de clientes no ano de 2021, com processo aberto, por sexo (%)



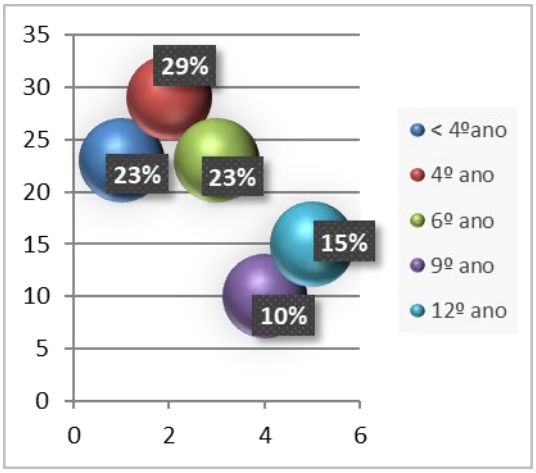
A distribuição dos/as clientes pelos diferentes **grupos etários** continua a evidenciar a forte presença da faixa etária compreendida entre os 26 e os 49 anos, tal como em anos anteriores (43% em 2021 e 47% em 2020). No entanto, o grupo de pessoas com idades compreendidas entre os 50 e os 65 anos tem vindo a aumentar a sua expressão (45% em 2021 e 40% em 2020) o que poderá estar relacionado com o aumento progressivamente da idade da reforma por velhice.

Gráfico 2 - Número de clientes no ano de 2021, com processo aberto, por idades (%)



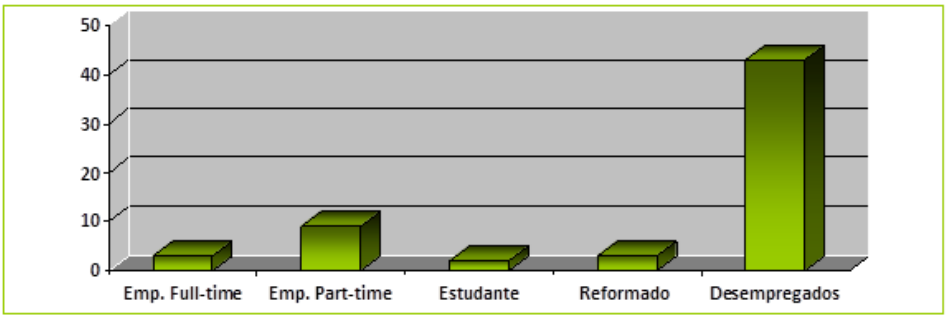
Em termos de **escolaridade**, continua a verificar-se uma forte presença de pessoas com baixos níveis de instrução: 52% dos/as clientes têm até ao 4º ano de escolaridade (23% têm menos do 4º ano, 29% apresenta o 4º ano). Só 15% apresenta o 12º ano de escolaridade (Gráfico 3).

Gráfico 3 - Número de clientes no ano de 2021, com processo aberto, por grau de escolaridade (%)



Relativamente à **ocupação dos/as clientes** que procuraram a Comunidade de Inserção, com processo aberto, verifica-se que a grande maioria, 72%, estão numa situação de desemprego. Pessoas empregadas, a tempo inteiro ou parcial representam 20%. Reformados/as por velhice ou invalidez e estudantes são os que correspondem a percentagens mais baixas: 5% e 3%, respetivamente.

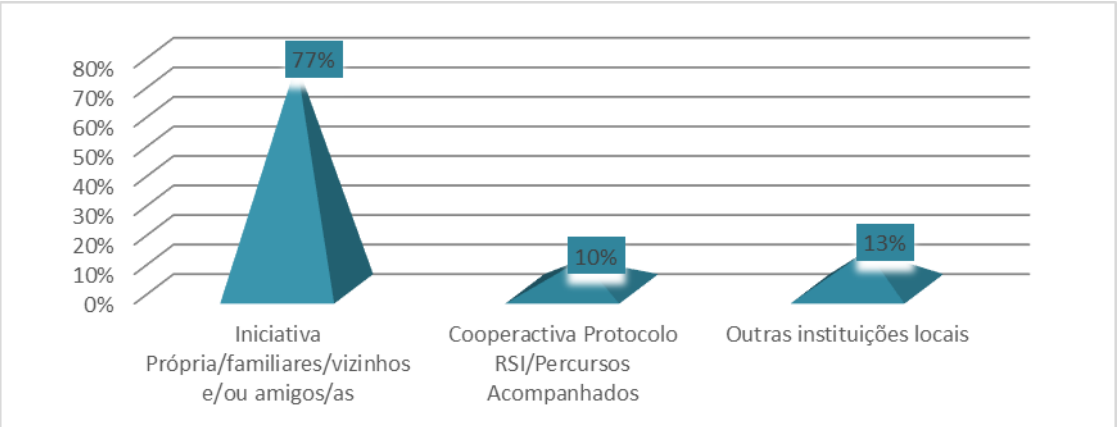
Gráfico 4 - Número de clientes no ano de 2021, com processo aberto, por ocupação (%)



1.2 Donde provêm estes/as clientes?

Com base no Gráfico 5, podemos afirmar que se mantem uma tendência de uma grande proximidade entre a Comunidade de Inserção e a população local, já que 77% das pessoas que recorreram aos serviços vieram por iniciativa própria, ou por indicação de familiares, vizinhos ou amigos.

Gráfico 5 - Proveniência dos clientes no ano 2021 (em %), 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 no ano 2021

PRINCIPAIS PROBLEMAS IDENTIFICADOS	Nº clientes	% de clientes com determinado problema
Problemas económicos em geral	53	88%
Desemprego	35	58%
Problemas de educação em geral	24	40%
Outros problemas de inserção profissional	9	15%
Problemas de habitação em geral	8	13%
Problemas de proteção social	7	12%
Problemas de saúde em geral	6	10%

Doença mental	3	5%
Problemas do foro psicológico	2	3%
Violência doméstica	1	2%
Ausência de domicílio fixo	1	2%
Problemas familiares em geral	1	2%

Como consequência do trabalho realizado do qual se dará conta com mais detalhe em seguida, foram encerrados 30 processos (50%). Destes últimos, 26 foram considerados como casos resolvidos ou de sucesso, 3 foram encerrados por mudança de residência e 1 por falecimento. Os restantes 30 mantiveram-se ativos no final do ano, transitando para 2022.

1.4 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 226 pessoas e realizadas 845 diligências. Este número continua a aumentar gradualmente: em 2020 já tinha sofrido um aumento muito significativo: +81% em relação ao número de pessoas e + 83% ao número de diligências face a 2019 (217 pessoas/631 diligências em 2020 e 134/378 em 2019).

Mulheres | 151 -67%
Homens | 75- 33%

Iniciativa Própria | 165 – 73%
Familiares / Amigos | 49 – 22%
Protocolo RSI | 8 – 3%
Outras entidades | 4 – 2%

Até aos 18 anos | 1 – 1%
Idade ativa | 205 – 90%
+ 65 anos | 20 – 9%

Desempregados/as | 121 – 54%
Empregados/as | - 70 – 31%
Reformados/as Velhice | 18 – 8%
Reformados/as Invalidez | 10 – 4%
Estudantes | 7 – 3%

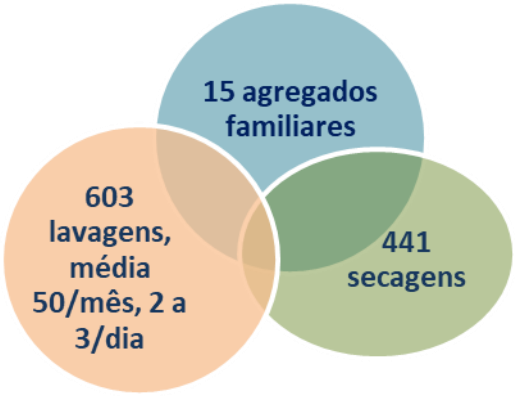
Digitalizações | Fotocópias | 142
Portal Seg. Social | 110
Inf. Direitos | 104
Formulários | 100
Marcações | 100
Contacto Parceiros | 97
Portal Finanças | 56
Outros | 43
Apoio cartas | 40
Pedido Palavras-Chave | 40
Leitura de Ofícios| 24
Apoio económico | 20
Criação e-mail | 4
Portal SEF | 3
Serviços básicos | 2
Portal Saúde | 2
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 decréscimo no número de agregados familiares abrangidos (17, em 2020) e, consequentemente do número de lavagens (615, em 2020) e secagens (555, em 2020).

- **Balneário**

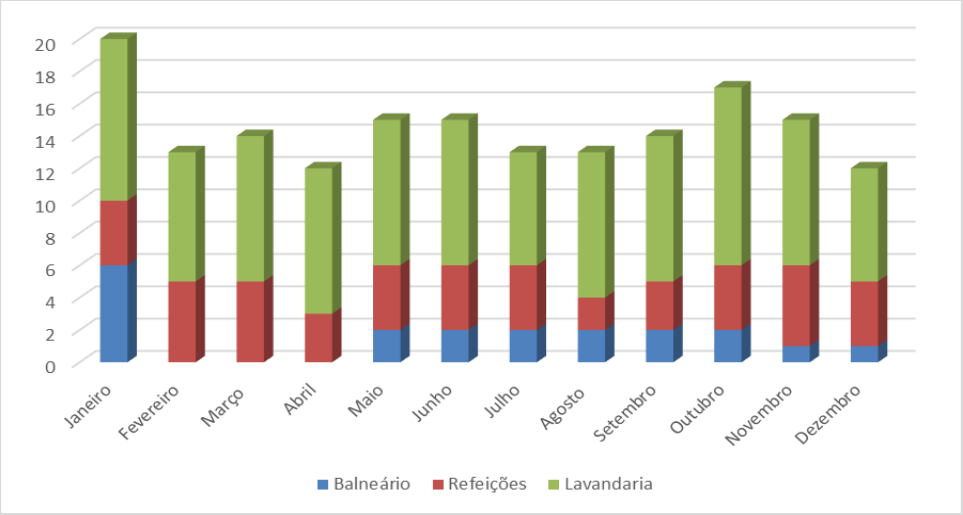
Em 2021, 6 clientes usufruíram deste serviço num total de 95 utilizações. Nos meses de fevereiro, março e abril este serviço não esteve em funcionamento, devido ao Estado de Emergência decorrente da Pandemia Covid-19. De salientar, relativamente ao ano anterior, um ligeiro decréscimo apenas em relação ao número de banhos (em 2020, 6 clientes, num total anual de 109).

- **Serviço de refeições**

A Comunidade de Inserção constata, relativamente ao ano anterior, também um ligeiro decréscimo no número de pessoas a utilizar o serviço de refeições (10 em 2020), assim como no número de refeições servidas (997 em 2020).

De uma forma geral, podemos verificar que o número de clientes/mês, por serviço, e no total das três respostas, variou entre 12 e 20 (ver gráfico 6), numa média de 14 clientes/mês. De salientar, no entanto, que o mesmo cliente poderá usufruir, ou não, de mais do que um serviço em simultâneo. A ressalvar, também, que fevereiro, março e abril corresponderam a meses de Estado de Emergência, portanto com o Serviço de Balneário encerrado.

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 2021 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 às segundas, quintas e sextas-feiras, das 10h às 13h, num total de 135 sessões, sendo as sextas dia preferencial para a elaboração/atualização de CVs. Foram abrangidas 89 pessoas, numa média de cerca de 8 clientes por sessão. Foram elaborados/atualizados Curriculum Vitae a 74% dos/as clientes e registadas 1346 respostas a ofertas de emprego, tendo resultado na integração de 43% dos clientes no Mercado de Trabalho, um número superior ao de anos anteriores (29% em 2020, 31% em 2019, etc).

Este ano houve lugar à suspensão da descentralização do Gabinete de Procura de Emprego que funcionou no ano transato na Junta de Freguesia de Alfragide, de modo a respeitar os Planos de Contingência da própria JFA e da Cooperactiva, devido à pandemia Covid-19.

- **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 6 clientes. No ano de 2021 a Cooperactiva/ Comunidade de Inserção estreitou relações com 6 empresas, 5 relacionadas com a integração na área das limpezas - Clece S.A.; Cleanbox Limpezas Lisboa (limpeza de obras); Snow White Facility Services (Outsourcing de Serviços de hotel); Naipe D'Emoções (restauração e gestão de espaços comerciais); Externato Roque Gameiro – e, uma na área da construção civil – Your Workin Services Lda.

Para a ida a entrevista de emprego e posterior integração, foi concedido um passe social.

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

Oito 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 2021, deu-se continuidade ao grupo de competências básicas de Informática que abrangeu 4 pessoas, tendo sido realizadas apenas 18 sessões (às quartas-feiras das 10h às 11h), tendo início a 30 de junho, devido à Pandemia Covid-19.

- **Acompanhamento na procura de formação**

Foram integrados/as 8 clientes em ações de formação promovidas pela Comunidade de Inserção, 4 ao nível do grupo de conhecimentos básicos de informática, 2 nas sessões dos Currículos Alternativos, 2 nas sessões de Português para Estrangeiros.

Apesar de estarem previstas ações de formação para desenvolver competências de literacia, estas não se realizaram, pois consideramos mais pertinentes sessões de Português para estrangeiros, dados/as os/as clientes acompanhados, transitando esta atividade para o ano de 2022.

- **Outras atividades**

As ações de sensibilização no âmbito das Iniciativas "Zambujal Mais Limpo", devido à Pandemia Covid-19 não se realizaram. No entanto, foram organizadas pela Proteção Civil da Amadora e Divisão da Intervenção Social da Câmara da Amadora 2 ações de rua para dar resposta ao contexto do momento, com a distribuição de folhetos e sensibilização à população e ao pequeno comércio local, sobre a testagem gratuita no Bairro do Zambujal. Esta ação conjunta teve a participação da CooperActiva (7 trabalhadores/as - Comunidade de Inserção, Protocolo RSI e Projeto Moradas Coletivas CLDS4G), Pastoral dos Ciganos, CESIS, CaZambujal, Missionários da Consolata e Junta de Freguesia de Alfragide.

Dada a concretização da atividade acima descrita que acabou por dar resposta aos objetivos subjacentes à atividade **Sensibilização Covid – 19**, deixou de fazer sentido a realização desta última.

Processo	OE	Obj. Específicos	Atividades	Indicadores	Resultados
Comunidade de Inserção	1|2|3	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	309
				Nº de respostas pontuais	268
				Nº de processos abertos	60
				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…)	1860,02
				Nº de reclamações/sugestões referente ao serviço de atendimento e acompanhamento	0
		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	15
				Nº de máquinas de lavar roupa efetuadas	603
				Nº de máquinas de secar roupa efetuadas	441
				Grau de satisfação dos/as clientes com o serviço de lavandaria	3.25
				Nº de reclamações/sugestões referente ao serviço de lavandaria	0
			Serviço de refeições	Nº de clientes que utilizam o serviço de Refeições	9
				Nº de Refeições servidas	831
				Grau de satisfação dos/as clientes com o serviço de refeição	3.0
				Nº de reclamações/sugestões referente ao serviço de refeições	0
			Balneário	Nº de clientes que utilizam o serviço de Balneário	6

	1|2|3			Nº de Banhos tomados	95
				Grau de satisfação dos/as clientes com o serviço de banhos	2.5
				Nº de reclamações/sugestões referente ao serviço de banhos	0
				Grau de eficácia – Serviços de Necessidade Básica	100%
	1|2|3	Apoiar 30 pessoas /mês desempregadas na procura ativa de emprego no Espaço Caminhos e no GAE Móvel (Pareceria)	**"Gabinete de Procura de Emprego - GAE"**	Nº de clientes que beneficiaram do gabinete de emprego	89
				Grau de cumprimento – nº clientes	297%
				Nº médio de clientes por sessão (JFA não se aplica)	8
				% de pessoas que procuraram o gabinete de emprego e às quais foi elaborado/atualizado o CV	74%
				Nº de respostas a ofertas de trabalho	1346
				Nº de títulos de transporte facultados para entrevistas	1
				Número % de pessoas que procuraram formação e às quais foi dada uma resposta formativa	3 – 100%
				% de pessoas colocadas no Mercado de Trabalho	43%
				Grau de satisfação dos/as clientes com o serviço prestado no Gabinete de Emprego	3.82
				Nº de reclamações/sugestões com o serviço prestado no Gabinete de Emprego	0
				Nº de pessoas que participaram no GAE Móvel	Não se realizou
	4	Manter, rentabilizar e expandir parcerias com 3 empresas ou projetos com bolsas de ofertas de emprego	**Programa "Teia"**	Nº de empresas parceiras	6
				% de pessoas integradas em mercado de trabalho através das parcerias	15%

	1|2|3	Apoiar pessoas adultas na efetivação dos seus direitos	**ADVOCACY**	Nº de casos pontuais atendidos (nº de pessoas)	226
	1|2|3	Capacitar com conhecimentos básicos de informática 3 pessoas	**Grupo aberto de competências básicas de informática**	Nº de pessoas que participam	4
				Nº de pessoas que aumentaram as competências	4
	1|2|3	Promover competências de literacia funcional	**Literacia funcional**	Nº de pessoas envolvidas	0
				Nº de pessoas que aumentaram as competências	0
	1|2|3	Motivar a comunidade para a procura de emprego, consoante os seus interesses e competências	**Currículos Alternativos**	Nº de pessoas que participaram	2
	1|2|3	Apoiar e participar nas iniciativas "Zambujal Mais Limpo" para melhorar a Higiene Urbana do Bairro do Zambujal	**Participação em 3 Iniciativas "Zambujal mais Limpo"**	Nº de iniciativas em que a CooperActiva participa	0 *
				Nº de pessoas mobilizadas pela CooperActiva para participarem nesta iniciativa	0 *
	1|2|3	Informar sobre as medidas de prevenção relativas ao Covid - 19	**Sensibilização Covid - 19**	Nº de pessoas abrangidas	0 *

* 2 Ações de rua com a distribuição de folhetos e sensibilização à população e do pequeno comércio local, sobre a testagem gratuita no Bairro do Zambujal – CooperActiva (7 trabalhadoras/es), Pastoral dos Ciganos, CESIS, CaZambujal, Missionários da Consolata.

2.ESPAÇO V

Violência Doméstica – A problemática central do Espaço V

À semelhança do que aconteceu em 2020, o ano de 2021, foi também marcado pela continuação da pandemia de Covid-19 que obrigou de novo o Espaço V – Serviço de Atendimento e Acompanhamento a Vítimas de Violência Doméstica de Cascais a um esforço acrescido para a manutenção da sua atividade presencial, aliando à segurança que a situação sanitária exigia.

Mais uma vez, o Espaço V manteve a sua atividade principal de atendimento às vítimas de violência doméstica quer presencial, mas também, incrementando, sempre que possível, os atendimentos *online*.

Também, os contactos com os parceiros habituais sofreram alguma perturbação mas no essencial, foi sempre possível encontrar alternativas flexíveis para que o trabalho desenvolvido mantivesse a sua qualidade, nomeadamente, mantendo os canais de comunicação com o Ministério Público, forças policiais e com outras organizações como as casas abrigo, essenciais nas situações mais graves.

Algumas atividades de formação/divulgação sobre a problemática da violência doméstica, com vista a estimular a discussão de casos e aumentar as competências de profissionais de outras organizações, tiveram de ser, uma vez mais, adiadas.

O Espaço V contou com o apoio financeiro do Instituto da Segurança Social e da Câmara Municipal de Cascais para o seu funcionamento.

Em 2021, a atividade do Espaço V permaneceu intensa e com muitas solicitações apesar de se ter assistido a um ligeiro decréscimo do número de situações novas (-11) enquanto, no que se refere a situações que permaneceram em acompanhamento, vindas de anos anteriores, ocorreu um ligeiro aumento (+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, 2021, continuou a ser um ano muito exigente em termos de trabalho, dadas todas as dificuldades inerentes à situação pandémica vivida. O que também, obrigou a equipa do Espaço V a procurar estar mais próxima das instituições e da comunidade procurando evitar potenciais efeitos negativos sobre a possibilidade de as vítimas acederem aos serviços devido às situações de confinamento.

Assim, verificou-se em 2021, decréscimo do número de casos novos (-11) tendo havido um aumento no número de situações que implicam um acompanhamento continuado de anos anteriores (+7).

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

Ano civil	2020	2021
Total de processos	112	108
Novos processos	81	70

Seguindo uma das tendências verificadas a nível nacional, a maioria das pessoas que procuraram o Espaço V é do sexo feminino (102). Das 108 situações em acompanhamento apenas se encontraram seis homens, confirmando-se, assim, a violência doméstica como uma violência de género.

No que se refere à caraterização das vítimas acompanhadas pelo Espaço V segundo a sua faixa etária podemos observar que a maioria das vítimas acompanhadas (58) tem entre 36 e 55 anos, registando-se um aumento nas mulheres vítimas com mais de 66 anos (12).

Tabela 2 – Idade das vítimas acompanhadas

Idade	Homens	Mulheres
até aos 18 anos	0	0
Dos 18 aos 25 anos	0	11
Dos 26 aos 35 anos	1	12
Dos 36 aos 45 anos	1	34
Dos 46 aos 55 anos	3	24
Dos 56 aos 65 anos	1	9
+ 66 anos	0	12
Total	**6**	**102**

A maioria das mulheres vítimas acompanhada é de origem portuguesa (76); 26 vítimas têm nacionalidade estrangeira. Entre estas, destacam-se a nacionalidade Angolana (4) e Brasileira (8). A comunicação com vítimas que não compreendem nem se expressam em português foi mais exigente tendo-se utilizado o inglês como língua de conversação escolhida pelas vítimas. A todas as mulheres vítimas estrangeiras foi dada informação acerca da possibilidade de se utilizar o serviço de tradução do ACM (Alto Comissariado para as Migrações) não tendo sido ativado em nenhuma das situações por se revelar como um elemento constrangedor à introdução de uma terceira pessoa na relação de confiança que se pretende estabelecer. Todos os homens atendidos em 2021 são portugueses.

Tabela 3 – Nacionalidade das vítimas acompanhadas

Nacionalidade	Homem	Mulher
Portuguesa	6	76
Angolana		4
Brasileira		8
Guineense		1
Italiana		1
Moçambicana		1
Romena		2
Tomense		1
Britânica		1
Bangladesh		1
Líbano		1
Dubai		1
Finlândia		1

México		1
Moldávia		1
Argentina		1
TOTAL	**6**	**108**

Na sua maioria, as pessoas que foram acompanhadas no Espaço V, no ano de 2021, têm o ensino secundário completo, o que significa que concluíram a escolaridade obrigatória. De referir, contudo, que 11 mulheres têm escolaridade inferior ao 2º ciclo e 14 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. Relativamente aos homens acompanhados, a maioria concluiu o ensino secundário e dois têm o ensino superior.

De destacar, ainda, que 15 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	7
1º Ciclo do Ensino Básico	0	4
2º Ciclo do Ensino Básico	0	14
3º Ciclo do Ensino Básico	1	28
Secundário	3	34
Superior	2	15
Total	**6**	**102**

Relativamente à situação face ao emprego, a maioria das vítimas está a trabalhar (66), sendo que, 34 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	1	27
Pessoas na situação de Desempregado/a	3	25
Pessoas na situação de Trabalhador/a por conta própria	1	3
Pessoas na situação de Pensionista de Velhice	0	9
Pessoas na situação de Estudante	0	3
Pessoas na situação de Incapacidade	1	1
Pessoas atendidas na situação de "economia paralela"	0	34
Total	**6**	**102**

Relativamente às instituições que encaminham situações para o Espaço V, a maioria das vítimas (38) veio através dos 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.

Em segundo lugar, surgem os Órgãos de Polícia Criminal (OPC) como tendo encaminhado 21 situações, o que representa um ligeiro aumento de seis vítimas em relação ao ano anterior, o que ainda assim consideramos particularmente reduzido.

De destacar, ainda, os encaminhamentos pelos serviços de justiça (12) 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. Neste ano foi reforçada a sensibilização junto das unidades de saúde familiar, chamando a atenção para os sinais de alerta e despiste de situações de VD, como uma das poucas portas de entrada possíveis das vítimas, devido à pandemia. Regista-se o encaminhamento de sete situações.

Apesar da Campanha contra a Violência Doméstica lançada pelo Fórum Municipal de Cascais, o Espaço V não recebeu nenhuma vítima que referisse ter tomado conhecimento do serviço através da visualização de cartazes, folhetos ou filme. A informação disponibilizada coloca os nomes dos dois serviços de atendimento a vítimas do concelho de cascais - APAV e Espaço V seguido do número de telefone pelo que se supõe que as pessoas optarão pelo nome mais mediático e mais conhecido a nível nacional.

Tabela 6 – Vítimas acompanhadas, segundo a instituição que encaminha

Instituição	Nº de Vítimas
Órgãos de Polícia Criminal	21
LNES (Linha Nacional Emergência Social)	3
Serviços Sociais (equipas locais de ação social, RLIS, RSI, ação Social de Câmaras Municipais)	38
Serviços de Saúde	7
Serviços de Educação/Formação	5
Serviços de Justiça	12
RNAVVD	1
Outros serviços especializados (SIVVD, 3060, outras linhas telefónicas)	5
Relações familiares	5
Relações laborais	2
Outro(s)	9
Total	**108**

A maioria das situações acompanhadas diz respeito a uma violência em relações de intimidade. Foram acompanhados cinco casos em que a vítima era a mãe, ou seja a pessoa agressora é o filho ou a filha.

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

Relação da vítima com o agressor	Nº de vítimas
Conjugalidade passada	76
Conjugalidade presente	29
Vítima é ascendente	2
Vítima é descendente	1
Total	**108**

De salientar que, os dados apresentados na tabela 7, referem-se ao momento da data de entrada do processo. Se a contabilização realizada fosse a 31 dezembro de 2021, a situação alterava-se, passando a haver um reduzido número de casos de conjugalidade presente.

2. Intervenção realizada

No total, foram contabilizadas 637 sessões de atendimento/ acompanhamento especializado em violência doméstica, dos quais 294 atendimentos presenciais e 343 não presenciais (305 via telefone, 36 via Skype e 2 via email).

Destas sessões:

- 421 foram de acompanhamento psicológico e de consulta psicoterapêutica;
- 216 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 432 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.

Um procedimento que, segundo as pessoas vítimas de violência doméstica, se revelou de grande importância foi o acompanhamento da equipa do Espaço V a tribunal para recolha de declarações para memória futura, consulta de processo, depoimentos ou julgamento, uma vez que se trata de situações muito intrusivas para as vítimas. O culminar de um processo judicial de violência doméstica, na fase de julgamento, é, muitas vezes, o terminar de um caminho, quase sempre longo, com muitos obstáculos e desafios, onde o medo persiste. O acompanhamento nesta fase é visto pelas vítimas como securizante.

3. Grupo de Discussão de Casos

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 2021, o Espaço V participou em todas as reuniões realizadas, num total de 5, tendo sempre levado casos para discussão (2) e colocação de questões (5) para reflexão resultando daí um maior conhecimento relativo aos processos judiciais e celeridade nos procedimentos de proteção dos casos apresentados.

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 2021. No ano de 2021 estiveram acolhidas 8 pessoas, quatro mulheres, três rapazes e uma bebé.

Destas, duas correspondem a novas situações, uma vítima sem filhos com 19 anos, de nacionalidade estrangeira (Bangladesh), alegadamente vítima de violência por parte do pai, estudante e outra mulher portuguesa, alegadamente vítima do companheiro, empregada, com 2 filhos de 14 e 12 anos. Esta última entrou no apartamento em janeiro e saiu em junho de 2021, pelo que cumpriu com o prazo limite previsto para permanência no apartamento. A jovem de 19 anos, continuou a estudar e conseguiu um emprego, estando há algum tempo à procura de um quarto, com custos de aluguer que consiga suportar.

A situação mais antiga deu entrada em 2018, tendo tido avanços e retrocessos no processo de autonomia. O facto de ter havido resposta habitacional por parte da autarquia a duas situações que passaram pela casa terá levado a uma enorme desmotivação e desinvestimento em alugar uma casa em mercado privado, o que é manifestamente difícil pelos preços praticados.

A outra situação remonta a 2019. A libertação da situação de violência e integração no apartamento de transição possibilitou um crescimento profissional, que de outra forma talvez não tivesse sido possível, necessário a uma autonomia que se perspetiva para o presente ano de 2022.

Foi também um ano em que dada a situação de pandemia foi necessário manter cuidados redobrados na utilização do espaço interior do apartamento com o apelo às utentes para respeitarem as indicações em vigor como a utilização de máscara nos espaços comuns ou a utilização alternada da cozinha e outros espaços comuns.

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.

Salienta-se que o Apartamento de Transição foi no ano de 2021 distinguido com o Selo de Boa Prática pela Plataforma Supraconcelhia da Rede Social de Lisboa e Oeste.

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 2021.

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.

Ainda durante o ano de 2021, a Polícia de Segurança Pública criou a Casa Pilar, instalações e pessoal dedicados ao atendimento integrado a pessoas vítimas de violência doméstica centralizado em Cascais. A PSP estabeleceu um protocolo com a Câmara Municipal de Cascais, a APAV e o Espaço V para o acompanhamento às vítimas durante a sua ida à Casa Pilar no momento de apresentação da denúncia bem como, receber vítimas encaminhadas pela Casa Pilar para a realização do seu acompanhamento num momento posterior à apresentação da queixa.

Este protocolo terá início prático em janeiro de 2022 e poderá facilitar o encaminhamento de um maior número de vítimas para o Espaço V.

6. Outras iniciativas

A CIG (Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género) deu início ao estudo avaliativo e de auditoria das entidades que integram a RNAVVD (Rede Nacional de Apoio a Vítimas de Violência Doméstica), ao qual o Espaço V aderiu.

O Espaço V, em 2021, foi auditado por uma equipa de peritas da Coimbra Business School que visa aferir o grau de cumprimento de implementação dos Requisitos Mínimos de Intervenção em situações de Violência doméstica e dos requisitos legais aplicáveis que suportará o processo de certificação posterior da competência da CIG.

Este processo visa qualificar a prestação de serviços na área da Violência Doméstica e de Género, promovendo a uniformização das respostas de apoio à vítima, a nível nacional e tem caracter obrigatório.

De uma forma sistematizada podemos observar:

Processo	OE	Obj. Específicos	Atividades	Indicadores	Resultados
cooperativa Espaço V	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	108
				Nº de reclamações/sugestões referente ao serviço de atendimento e acompanhamento	0
	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	0
	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 grupos de supervisão	0
				Nº de profissionais presentes	
				Nº de reclamações/sugestões	
	1| 2 |4	**Realizar 2 sessões de disseminação "Rede Segura"**	Sessões de disseminação "Rede Segura"	Nº de sessões realizadas	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 FMCVD**	Reuniões do **grupo de coordenação** do FMCVC	Nº de reuniões	4
	1| 2 |4	**Participar nas reuniões e contribuir com sugestões de atividades nas reuniões do grupo de trabalho Vítimas/Agressores**	Participar nas reuniões do grupo de trabalho vítimas / agressores	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 4 crianças
				Grau de satisfação as pessoas	
				Nº de reclamações/sugestões	
	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	7
				Nº de reuniões realizadas	6
		Promover boas práticas de assistência e proteção a vítimas de violência doméstica junto de 24 OPC´s	Realização de 4 Grupos de Discussão de Práticas	Nº de OPC´s envolvidos	0

	1|2|4	**utilizando os materiais produzidos no âmbito do Projeto 3 D´s**		Grau de satisfação das pessoas	
	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	0

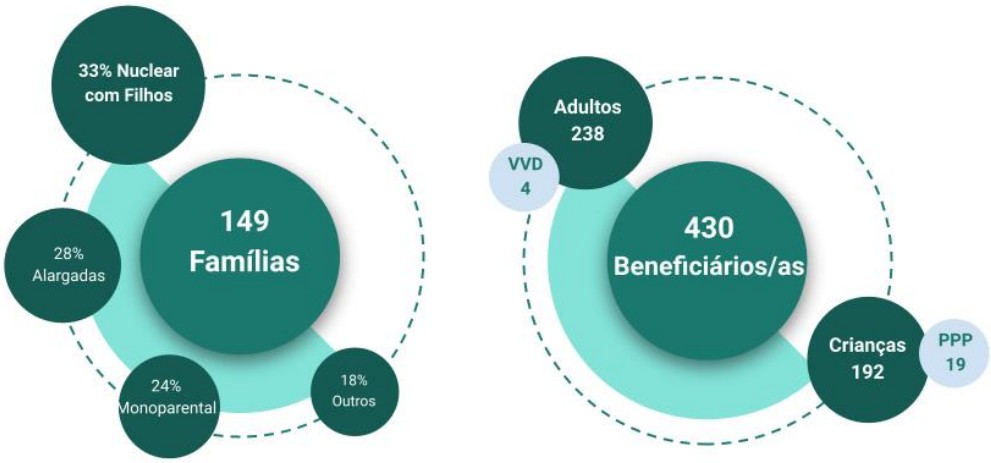
3.Protocolo de Rendimento Social de Inserção

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 central contribuir para promover e desenvolver as capacidades dos/das 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 beneficiárias/os em acompanhamento.

3.1 Quem são as pessoas acompanhadas em 2021?

Ao longo do ano de 2021 estiveram em acompanhamento 149 famílias (114 mantêm-se em acompanhamento), correspondente a 430 beneficiários/as das quais 192 crianças (F239; M191). Estiveram em acompanhamento 19 crianças com Processo de Promoção e proteção e 4 pessoas com estatuto de vítima de violência doméstica (F3; 1M).



A distribuição das pessoas por grupo etário mantém-se muito semelhante a anos anteriores, evidenciando-se um número muito elevado de crianças (42%), nomeadamente na faixa etária entre os 6 e os 18 anos.

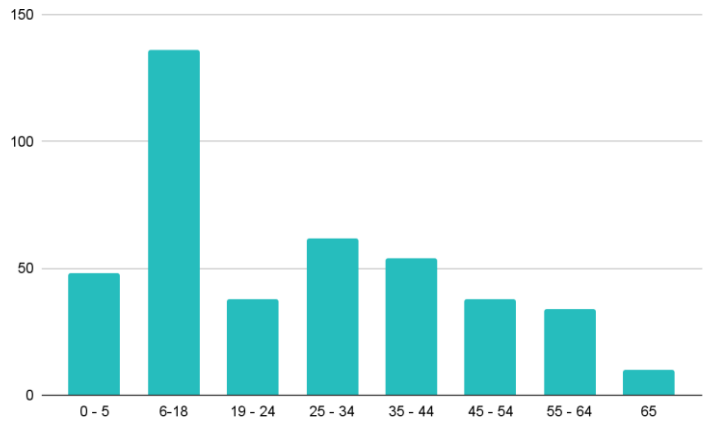
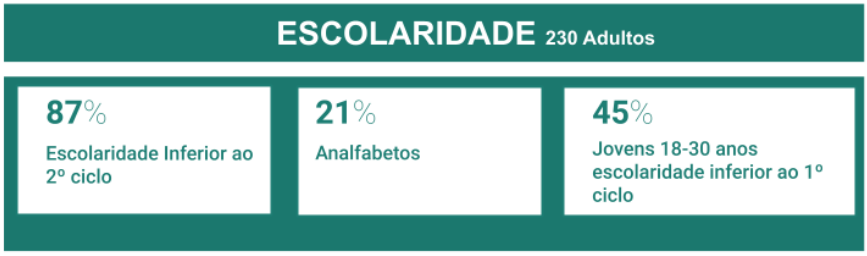


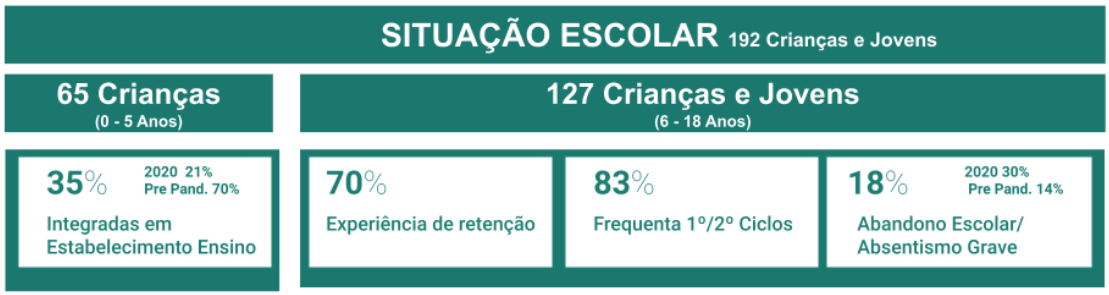
Gráfico 1 - Dispersão da população por faixa etária

Relativamente à escolaridade verifica-se que se mantém a tendência, na população adulta, de índices elevados de baixa escolaridade e analfabetismo (87%).



Quadro 1 - Situação escolar da população Adulta

No caso das crianças mantém-se uma tendência de permanecerem nos primeiros graus de ensino, revelando na sua maioria dificuldades ao nível das aprendizagens. Não obstante, a situação é diferente de 2020, nomeadamente no aumento do número de crianças em creche e jardim-de-infância (aumento de 10%) e na redução dos níveis de abandono escolar (redução de 12%), conforme o Quadro 2.



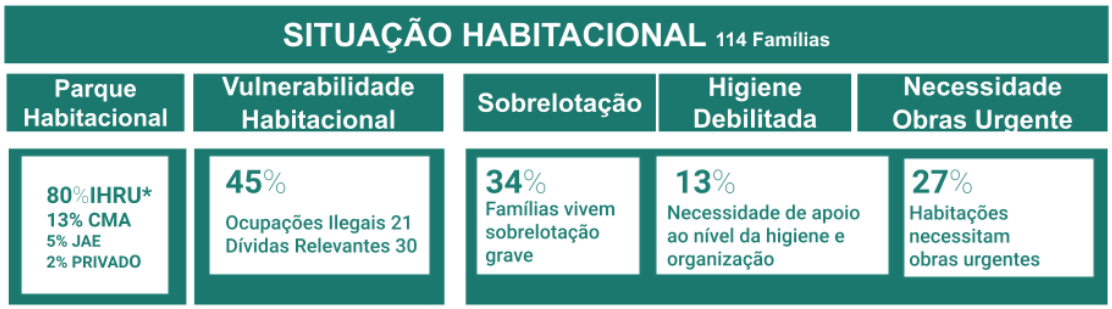
Quadro 2 - Situação escolar de crianças e jovens

Relativamente à 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 (Quadro 3).

Quadro 3 - Ocupação da População Adulta

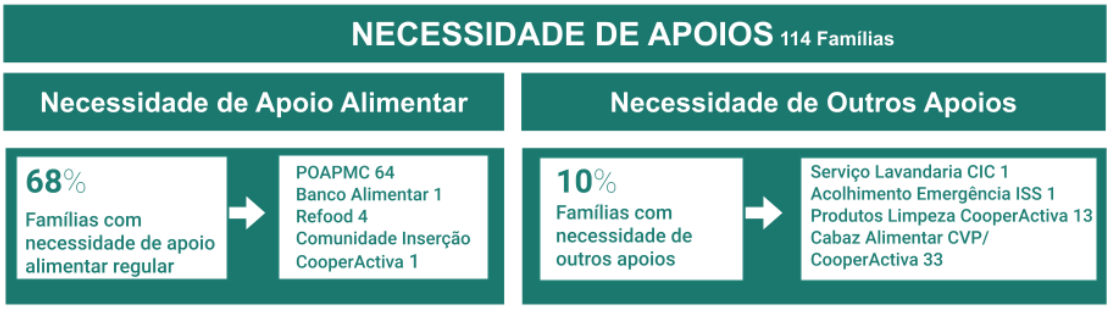
Comparativamente ao ano 2020 verificou-se um aumento significativo no número de pessoas integradas no mercado de trabalho (4 em 2020 e 8 em 2021) e que tiveram experiência de trabalho pontual no semestre (3% em 2020 e 4% em 2021).

Relativamente à habitação, a situação é muito semelhante ao ano 2020, mantém-se uma situação dramática associada à vulnerabilidade em que se encontra mais de 45% das famílias em acompanhamento.



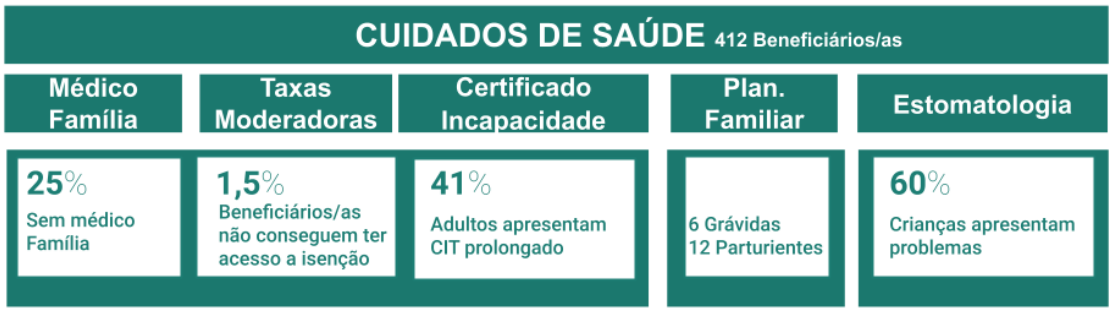
Quadro 4 - Situação habitacional

As famílias acompanhadas muitas vezes revelam necessidade de apoio de várias índoles, ao longo do ano de 2021 verificou-se um aumento no número de famílias a necessitar de apoio alimentar (68%, 62% em 2020).



Quadro 5 - Necessidade de Apoios

Relativamente à situação de 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 ou a dificuldade de acesso a consultas de especialidade como fatores que agudizam a situação de saúde dos/as beneficiários/as (Quadro 8 - Cuidados de Saúde). De salientar que estão atualmente em acompanhamento pela equipa 88 beneficiários/as com CIT (+10% que no ano 2020), 15 deles que não conseguem aceder a junta médica de avaliação de incapacidade - Consulta Multiusos.



Quadro 6 - Cuidados de Saúde

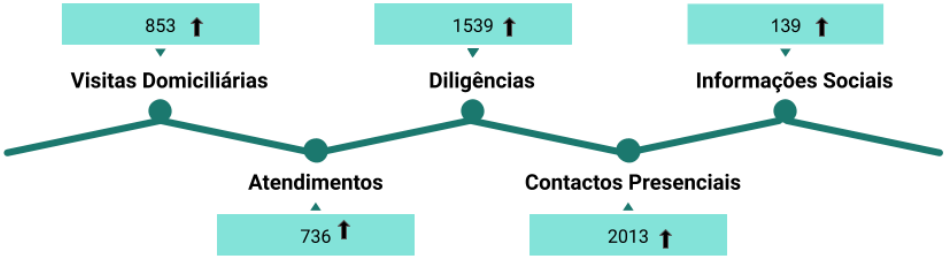
3.2 Dos objetivos, às atividades realizadas e aos principais resultados

No âmbito do Plano de Atividades realizado para o ano de 2021 foram definidas um conjunto de ações que têm por base o diagnóstico social realizado. Estas ações foram delineadas para as diferentes áreas de vida (educação, emprego, saúde, habitação e cidadania), procurando, sempre, realizar uma intervenção integrada e adequada a cada realidade.

3.2.1 Acompanhamento de proximidade

Ao longo do ano 2021 foram assinados 121 Contratos de Inserção (CI) garantindo que a totalidade das famílias têm CI em vigor. Decorrente do acompanhamento surgiu a necessidade de serem elaboradas 139 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 aumento substancial relativamente ao ano 2020, em que foram assinados 98 CI e elaboradas 67 ISAs.

Relativamente às visitas domiciliárias, aos atendimentos e aos contatos presenciais, todos eles indicadores do contacto direto com as famílias, superaram-se em larga escala tendo-se chegado a taxas de execução superiores a 180%.



3.2.2 Atividades Direcionadas (Grupo/ Individuais)

A área da Educação/ Formação é considerada pela equipa como uma das áreas com maior relevância pelo que em plano de ação é a área com maior número de atividades. Se por um lado se mantém em acompanhamento um grande número de crianças (199), considera-se que será através desta área que potencialmente as famílias conseguirão, em muitas situações, construir percursos que no futuro lhes darão maior capacidade de inverter trajetórias de pobreza e exclusão social, alterar percursos de vida, nomeadamente 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 2021 foram desenvolvidas 175 atividades individuais e 71 em grupo que envolveram crianças, jovens e suas famílias (como se pode ver pela análise do quadro 4).

Integração Precoce em Sistema de ensino . Sucesso Escolar . Valorização da Vida Escolar

Programa **"Aprender a Crescer"** Sessões desenvolvimento de competências escolares iniciais **40 sessões 12 Crianças**	Programa **"Hora do Vitinho"** Sessões sobre a importância das rotinas em contexto familiar **9 sessões - 8 Famílias**	Actividade **Acolhimento Escolar** Recepção espaço escolar **3 sessões**	Programa **"Vamos à Escola"** Monitorização de frequência escolar e acompanhamento das aprendizagens 81 estabelecimento ensino, 8 ensino distância e 28 abandono/ Absentismo grave **137 sessões - 125 jovens**	Actividade **"Escola para Quê?"** Campanha de sensibilização frequência escolar **38 sessões - 38 famílias**	Programa **"Aprender é Fixe"** Sessões de desenvolvimento de competências de literacia **15 sessões - 36 Jovens e famílias**	Actividade **"A Escola Continua"** Sessão facilitadora passagem para o 5º ano **4 sessões - 17 Jovens e famílias**

Quadro 7 - Objetivos e Atividades

Considerando-se os indicadores estabelecidos para o ano 2021 verificamos que atividades como "APRENDER É FIXE", "APRENDER A CRESCER", "COMPETÊNCIAS ESCOLARES" e a "A ESCOLA CONTINUA" atingiram níveis de execução muito elevados com taxas a rondar os 160%. As restantes atividades contaram com taxas de execução que rondam os 100% sendo que nenhuma ação ficou abaixo do planeado.

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, revelam que o medo e desconfiança em relação às medidas adotadas de combate à pandemia em contexto escolar se sobrepõem a esta preocupação. Apesar dos índices elevados de absentismo grave e abandono escolar, verifica-se que ao nível da 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 (ver quadro 8 - principais resultados).

Maior Valorização da vida Escolar e maior envolvimento no processo educativo	Redução dos níveis de Absentismo/ Abandono Escolar em 12% face ao ano 2020	Aumento do número de crianças integradas em JI em 7% face ao ano 2020	Maior conhecimento da Comunidade Educativa acerca da realidade das crianças	Integração de crianças em projectos de Apoio ao Estudo e de socialização	Conhecimento acerca das vantagens da aquisição de competências escolares para processos futuros	Maior capacidade por parte das crianças e jovens em acompanhar aprendizagens escolares

Quadro 8 - Principais resultados

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. Todas as ações foram desenvolvidas como previsto e foram atingidos os indicadores estabelecidos.

Valorização de Competências de literacia .
Perspectivação de Projectos Futuros . Melhoria efectiva de escolaridade

Actividade **Sensibilização para a Importância da leitura e da escrita** **10 atendimentos . 10 Beneficiárias**	Actividade **Literacia Funcional** Promoção da autonomização em preenchimento de documentos e formulários **32 Beneficiários/as . 32 sessões**	Programa **"Pensar o Futuro"** Sessão de promoção de estabelecimentos de projectos futuros **5 Beneficiários/as . 5 sessões**

Quadro 9 - Objetivos e atividades

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.

Procura Activa de Emprego . Competências Empregabilidade . Experiências Profissionalizantes

Programa **"Orienta-te"** Sessões de competências de empregabilidade, orientação vocacional e competências de estabelecimento de projectos futuros **3 sessões - 16 Beneficiários/as**	Programa **"Gabinete de Procura Emprego"** Procura activa de emprego; realização e actualização de currículos **11 sessões - 5 Beneficiários/as**	Actividade **Acompanhamento Após Integração em Mercado Trabalho** **12 atendimentos . 6 Beneficiárias . 6 Articulações com entidades empregadoras**

Quadro 10 - Objetivos e atividades

Em 2021 assistiu-se a um aumento das ofertas de trabalho face a 2020 o que permitiu que 10 pessoas tenham conseguido integrar o mercado de trabalho (em 2020 foram integradas 4 pessoas). De salientar que 5 das 10 pessoas integradas pertencem às Comunidades Ciganas. Este ano foi ainda possível terem experiência pontual de emprego 8 beneficiários/às (4 em 2020), o que permitiu o desenvolvimento de competências de empregabilidade e promover o conhecimento in loco de atividades profissionais.

As ações planeadas foram cumpridas com taxas de execução acima dos 100%, sendo que no caso da ação "COMPETÊNCIAS DE EMPREGABILIDADE" atingiu-se uma taxa de execução de 150%.

Domínio de técnicas de Procura de Emprego	Maiores índices de motivação para o estabelecimento de projectos futuros	Aumento do número pessoas a frequentar Formação Profissional Qualificante (+50% face ao ano de 2020)	Maior Índice de Empregabilidade (+75% face ao ano de 2020)	Experimentação/ Contacto com situações de trabalho (+50% face ao ano 2020)

Quadro 11 - Principais resultados

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. Por outro lado, as famílias revelam cada vez mais conhecimentos acerca dos seus direitos e deveres e uma maior capacidade de recorrer aos serviços. 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 (Quadro 12 - Objetivos e Atividades).

Optimização de Recursos . Acesso a Informação . Acesso a Apoios de 1ª Necessidade

Actividade **"Optimização de Recursos"** Sessões de sensibilização para a optimização de bens e prevenção de desperdício. **35 sessões - 43 Beneficiários/as**	Actividade **"Perigos Rodoviários"** Sessão de reflexão e sensibilização acerca dos perigos rodoviários e de circulação **1 sessões - 5 Beneficiários/as**	Actividade **Esclarecimento RSI** Sessões de esclarecimento acerca da medida RSI **2 Sessões - 11 Beneficiárias**	Actividade **"Gestão Doméstica"** Sessão de reflexão acerca de formas planeamento e gestão de orçamento familiar **3 Sessões - 3 Beneficiárias**

Quadro 12 - Objetivos e atividades

Praticamente todas as ações foram executadas como previsto havendo taxas de execução de 100%, apenas na ação GESTÃO DOMÉSTICA E FINANCEIRA a execução ficou ligeiramente abaixo do esperado (foi realizada menos uma sessão que o previsto).

Relativamente aos resultados obtidos, centram-se sobretudo ao nível do desenvolvimento de competências sociais e pessoais (Quadro 13).

Maior conhecimento acerca de boas práticas de armazenamento e reaproveitamento alimentar	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	Conhecimento e adopção de boas práticas de gestão de orçamento familiar

Quadro 13 - Principais resultados

A área da saúde tem sido uma das mais agudizadas, dada a situação pandêmica. Identificam-se como focos de intervenção a promoção de acesso a consultas e tratamentos bem como o acesso a informação e direitos (Quadro 14). Todas as ações previstas foram executadas com taxas de execução de 100%.

Acesso a Consultas e Tratamentos . Acesso a Direitos . Acesso a Informação

Actividade **"1º Meses de Vida"** Sessões de sensibilização para os cuidados nos primeiros meses (alimentação, brincar, sinais desenvolvimento). **12 sessões - 13 Beneficiários/as**	**Actividade** **"Cuidados na Gravidez"** Sessão de sensibilização e avaliação de necessidades **20 sessões - 29 Beneficiários/as**	**Actividade** **Oral Project** Consultas e tratamentos de estomatologia - CVP **24 VD's - 24 Beneficiárias/os**	**Actividade** **"Saúde Sexual e Reprodutiva"** Sessões de sensibilização dinamizada pela Associação Planeamento Familiar **2 sessões - 13 Beneficiários/as**

Quadro 14 - Objetivos e atividades

Decorrente do acompanhamento da equipa tem-se verificado uma maior consciência para a necessidade de cuidados de saúde primários, acompanhamento médico regular e da importância da realização de rastreios.

Maior consciencialização para a necessidade acompanhamento por médico/a regular	Acesso a tratamentos por médico dentista	Aumento de conhecimento acerca de direitos e deveres	Maior conhecimento acerca dos cuidados na 1ª infância	Conhecimento acerca situações de alerta associadas a questões de saúde

Quadro 15 - Principais resultados

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.

Acesso às entidades proprietárias fogos . Acesso a Informação . Melhoria das Condições Habitacionais

Actividade **"Alerta"** Sessões de sensibilização para os perigos domésticos **3 sessões - 3 Beneficiários/as**	**Actividade** **Angariação de bens mobiliários** **5 famílias**	**Actividade** **Articulação com entidades proprietárias fogos** **21 atendimentos .12 articulações . 6 Informações Sociais**

Quadro 16 - Objetivos e atividades

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.

Maior consciencialização para a necessidade de procura de alternativa habitacional	Melhoria das condições de vida	Maior consciencialização para a necessidade de regularização de situação habitacional	Maior conhecimento acerca dos perigos, nomeadamente para as crianças	Facilidade de comunicação com os proprietários e maior consciência por parte destes para a situação sócio familiar

Quadro 17 - Principais resultados

3.3 Conclusões

O acompanhamento realizado pela equipa às famílias beneficiárias da medida de rendimento social de inserção tem como objetivo último a autonomização das famílias face à medida. Identifica-se como um dos principais fatores que impossibilita esta autonomização o abandono escolar precoce com impactos severos ao nível da vida futura das comunidades, das famílias e dos indivíduos. Da mesma forma que a vulnerabilidade ao nível da saúde.

O abandono escolar precoce contribui para a perpetuação de ciclos de pobreza e constitui uma grave violação dos direitos humanos e em particular dos direitos das crianças.

O abandono escolar precoce é um fenômeno complexo e multidimensional que exige uma intervenção a vários níveis que ultrapassam em larga escala a intervenção direta com as famílias. Verifica-se que fatores como a pobreza, a pouca valorização da escola, a vivência do imediato com dificuldade em perspetivar o futuro e um sistema de ensino pouco inclusivo leva ao desemprego, a uma inserção precária no mercado de trabalho e à manutenção de baixas expectativas de futuro. Por outro lado, a situação de desemprego, a precariedade laboral e as baixas expectativas levará as gerações futuras ao abandono escolar precoce ou à pouca valorização da escola. Ou seja, identificamos causas que se podem enunciar para o abandono escolar precoce e que surgem simultaneamente como consequências.

A intervenção, e considerando a multidimensionalidade da questão, tem de envolver os vários sistemas: a escola, a saúde, o emprego e a habitação, numa perspetiva estrutural. Envolver os vários sistemas potenciará o superior interesse das crianças e irá contribuir para que sejam atenuadas desigualdades com que integram o sistema de ensino, nomeadamente as oriundas de meios socioeconómicos desfavorecidos.

Processo	OE	Obj. Específicos	Atividades	Indicadores	Resultados
Protocolo Rendimento Social de Inserção	1|2|3	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 2021. - Realizar 670 Visitas Domiciliárias (AAD's – 450 TG – 120); - Realizar 660 atendimentos; - Realizar 1000 diligências; - Articular com outras entidades em 100% dos processos em acompanhamento em que haja necessidade; - Realizar 60 informações sociais de alteração; -Realizar 600 contactos presenciais.	**Atendimento e acompanhamento às famílias**	Nº de atendimentos presenciais realizados	746
				Nº de atendimentos informatizados	739
				Nº de visitas domiciliárias realizadas pelas AAD´s	691
				Nº de visitas realizadas pelas AAD´s e TG´s	162
				Nº de contactos presenciais	2013
				Nº de Diligências	1073
				Nº de informações Sociais de alteração elaboradas	139
				% de processos em que houve articulação com outras entidades	92%
				Nº de reclamações/sugestões referente ao serviço de atendimento e acompanhamento	0
	1|2|4	Articular com entidades necessárias para resolução das situações em acompanhamento e/ou planeamento de atividades ao longo do ano de 2021	**Articulação com entidades várias nomeadamente, educação, habitação, saúde, outras associações**	Nº de processos em que houve articulação com outras entidades	287
				Nº de reuniões de parceria	22

				Grau de satisfação dos parceiros fase à articulação que se realiza	?
	2|3|4	Planear, implementar, monitorizar e avaliar as atividades / acompanhamento das 100 famílias no ano de 2021	**Realização de Reuniões**	Nº de reuniões de coordenação	10
				Nº de reuniões da equipa RSI	5
				Nº de reuniões entre AAD´s e TG´s	64
			Registo e tratamento da informação para a produção dos Relatórios para a Segurança Social	Relatório anual de atividades específico do Protocolo RSI	1
				Relatório semestral	2
	2	Realizar 2 sessão de informação e coresponsabilização junto das/os beneficiárias /os para a importância do Programa de Inserção inerente ao RSI. “Esclarecimento RSI”	**Criar uma apresentação; Envolver e convocar os/as participantes;**	Nº de sessões realizadas	2
				Nº de clientes que participaram	11
	2	Criar um vídeo que promova a frequência escolar assídua e desmitifique receios inerentes à Pandemia em espaço escolar	**Planificação e preparação da filmagem; realização de um vídeo; disseminar**	Nº de filmes	1
				Nº de clientes que participaram	28

	2	Desenvolver um Programa de Estimulação Cognitiva junto de 4 crianças em Ensino à Distância, ao longo de 5 sessões, online	**Envolver as famílias; planear as sessões**	Nº de sessões realizadas	4
				Nº de clientes que participaram	5
	2	Implementar um programa para identificar perigos domésticos nas habitações e apoiar na resolução dos mesmos "Alerta"	**Identificar perigos domésticos; Apoio e monitorização na eliminação dos perigos domésticos identificados**	Nº de visitas domiciliárias realizadas	3
				Nº de clientes que participaram	3
	2	Realizar 20 sessões de desenvolvimento de competências pessoais e sociais com 10 crianças, dos 3 aos 5 anos – *"Aprender a Crescer"*	**Planificação e preparação das sessões; Envolver e convocar os/as participantes**	Nº de sessões realizadas	40
				Nº de clientes que participaram	12
				Nº de crianças que participaram em 8 sessões e tenham desenvolvido 3 competências das 8 previstas	7
	2	Responder a 100% dos requerimentos iniciais atribuídos num prazo de 45 dias após envio ao NLI	**Realizar entrevista de celebração de CI** **Celebração de CI**	Nº de requerimentos Iniciais atribuídos à TG	18
				Nº de requerimentos respondidos em 45 dias	12

				Nº de requerimentos devolvidos	6
				% de requerimentos respondidos em 45 dias	100%
	1|2	Atualizar 100% dos diagnósticos na totalidade de processos em acompanhamento	**Atualização/ Informatização dos diagnósticos sociais**	Nº de famílias em acompanhamento	114
				Nº de diagnósticos realizados	114
	2	Desenvolver um Programa sobre a importância das rotinas em contexto familiar, junto de 6 famílias ao longo de 4 sessões *"Hora do Vitinho"*	**Planificação e preparação das sessões; Envolver e convocar os/as participantes**	Nº de sessões realizadas	9
				Nº de clientes que participaram	8
				Nº de VD's realizadas	8
	2	Desenvolver um Programa de sensibilização para a autonomização da medida de RSI e responsabilização das famílias no processo, junto de 10 adultos ao longo de 2 sessões *"Pontos nos I's"*	**Planificação e preparação das sessões; Envolver e convocar os/as participantes**	Nº de sessões desenvolvidas	0
				Nº de clientes que participaram	0
	2	Implementar um Programa de desenvolvimento de Competências	**Planificação e preparação das sessões; Envolver os/as participantes**	Nº de sessões realizadas	12

		Escolares com 8 famílias com filhos entre os 3 e os 5 anos, em 8 sessões e 8 vd's		Nº de famílias envolvidas	12
				Nº VD's realizadas	20
				Nº de crianças participantes	12
	2	Realizar 1 sessão de informação envolvendo 10 encarregados de educação cujos filhos/as vão transitar para o 5º ano de escolaridade com o objetivo de facilitar a integração no o 2º ciclo *"A escola continua"*	**Planificação e preparação das sessões; Envolver e convocar os/as participantes**	Nº de sessões realizadas	4
				Nº de Encarregados de Educação	17
	2	Monitorizar o acompanhamento de 35 jovens que estão a frequentar o ensino à distância	**Planificação e preparação das sessões; Envolver os/as participantes**	Nº de sessões realizada	22
				Nº crianças e jovens a frequentar Ensino à Distância	13
				Nº de Encarregado/as de educação envolvidos	22
	2	Promover uma metodologia de avaliação da exposição de crianças e jovens a formas de violência e desenvolvimento de 2 sessões de promoção de contextos de vida mais protetores	**Criar uma ficha diagnóstico de avaliação de risco potencial a aplicar a todos AF com crianças em acompanhamento;** **Nas famílias em que se identifique potencial de risco - criar e aplicar uma**	Nº de sessões realizadas	0
				Nº de famílias envolvidas	0
				Nº de avaliações realizadas	0

			ficha diagnóstico de existência de risco ou perigo eminente para as crianças em acompanhamento (aplicar às crianças) Implementação de sessões para consciencializar/ sensibilizar as famílias impacto no futuro de exposição a formas de violência	Nº de famílias em que é identificada exposição à violência	0
				Nº de crianças identificadas como em contexto de risco/ perigo	0
	2	Realizar 4 a 6 sessões, subordinados a temas como: *Como construir um currículo?; Tenho uma entrevista e Agora?*; *Preciso de emprego, por onde começo!?*; Orientação Profissional	**Envolver e convocar os/as participantes**	Nº de Worksops realizados	9
				Nº de clientes que participaram	19
	2|4	Aumentar a rede de contactos e estabelecer parcerias com mais 2 entidades empregadoras "TEIA"	**Articulação com as empresas; Envolver e convocar os/as participantes**	Nº de contatos com empresas	0
				Nº parcerias estabelecidas	0
	2	Desenvolver 1 campanha de sensibilização sobre os perigos rodoviários envolvendo 6 pais e 6 crianças "Ouve a Dica"	**Planificação e preparação de Campanhas; Envolver e convocar os/as participantes**	Nº de campanhas realizadas	1
				Nº de pais envolvidos	5
				Nº de crianças envolvidas	5
		Promover a inscrição em jardim-de-infância (JI) de 100% das crianças com		Nº de crianças com 4 e 5 anos em acompanhamento em DEZ 2020	35

	2	4 e 5 anos em acompanhamento durante o período de inscrição escolar.	**Organizar a lista de crianças a inscrever; Sensibilização de EE; Acompanhamento e monitorização ao processo de inscrição;**	Nº de crianças com 4 e 5 anos sensibilizadas para a frequência de JI	35
				Nº de VD's realizadas	28
				Nº de crianças com 4 e 5 anos a frequentar JI	22
				Nº de crianças com 4 e 5 anos admitidas	15
	2|4	Apoiar na melhoria de condições de habitabilidade em 100% das famílias com situações identificadas como problemáticas na área da habitação	**Organizar as listagens dos AF em acompanhamento e identificação de situações problemáticas; Planificação e definição dos procedimentos/ diligências necessárias Reuniões/ articulações com entidades responsáveis Intervenção em situações em que é possível haver melhoria de condições com o apoio da equipa**	Nº de AF em acompanhamento	114
				Nº/ % AF's em que há situações identificadas como problemáticas	31/27%
				Nº/ % AF's em que houve intervenção da equipa	31/100%
	2	Promover a participação ativa de 20 beneficiários/as num programa de procura ativa de emprego no total de pelo menos 100 sessões *"Um Clique Uma Oferta"*	**Procura ativa de emprego, construção de currículo, organização de documentos necessários a candidaturas de emprego**	Nº de Sessões realizadas	33
				Nº de clientes que participaram	15
				Nº CV ´s elaborados	17

				Nº de clientes que foram integrados no mercado de trabalho	8
	2	Realizar 40 sessões com beneficiárias/os de forma a desenvolver competências de autonomia no preenchimento de formulários diversos	**Planificação das sessões; Envolver e convocar os/as participantes**	Nº de Sessões realizadas	32
				Nº de clientes que participaram	32
				Nº de formulários preenchidos	32
	2	Realizar 1 sessão de auscultação de clientes em acompanhamento no âmbito da realização do Plano de Atividades 2022	**Preparação / organização da sessão; Dinamização de sessão de grupo**	Nº de sessões realizadas	0
				Nº de clientes que participaram	0
	1|2|4	Realizar uma apresentação dinâmica das atividades da equipa para divulgar junto de 2 entidades parceiras	**Realização de um vídeo; Dinamização das sessões**	Nº de sessões de divulgação do trabalho da equipa	2
				Nº de entidades parceiras envolvidas	2
	2	Acompanhar 100% crianças/ jovens, privilegiando o acompanhamento de proximidade, no sentido de se promover a redução do absentismo escolar	**Levantamento Mensal ou trimestral de Faltas junto das Escolas; Realizar ponto da situação com professores titulares de turma (1º ciclo); Realização de atendimentos d devolução da situação escolar;**	Nº de crianças/jovens em idade escolar	132
				Nº/ % de crianças em que foi efetuado a monitorização	132
				Nº de vezes em que foi realizado reuniões com a comunidade educativa	225

			Marcação e realização de reuniões conjuntas com a comunidade educativa	Nº de atendimentos específicos para devolução da situação escolar das crianças e jovens	112
				Nº de clientes que participaram	132
				Nº de VD realizadas	180
	2|4	Realizar Rastreios de Saúde Oral, em 2 sessões para 15 crianças e jovens	**Identificação das crianças/ jovens; Permanência da equipa nas sessões Acompanhamento da situação e envolvimento da**	Nº de crianças e jovens sinalizados	30
				Nº de sessões realizadas	24
				Nº de crianças e jovens que participaram	24
	2|4	Realizar 30 sessões individuais de sensibilização para uma alimentação saudável com 30 clientes/ famílias POAPMC	**Articulação com outras entidades; Envolvimento de participantes; Preparar e dinamizar das sessões**	Nº de sessões	53
				Nº de clientes que participaram	53
	2	Sensibilizar as famílias para a utilização dos cheques-dentista	**Articulação com a Saúde Escolar**	Nº de crianças e jovens em acompanhamento e com atribuição de cheque dentista	0
	2	Realizar um programa com 5 sessões envolvendo 4 casais para sensibilizar para a gestão doméstica e financeira	**Planificação das sessões; Envolver e convocar os/as participantes**	Nº de sessões	3
				Nº de clientes que participaram	3

	2	Implementar um Programa para monitorizar os cuidados na gravidez e parturientes, envolvendo 10 grávidas e 20 parturientes	**Organizar as listagens dos AF em acompanhamento e identificação de situações problemáticas;** **Construção de um Guião de entrevistas**	Nº de grávidas que participaram	13
				Nº de parturientes que participaram	16
				Nº de sessões realizadas	20
				Nº de contactos realizados com o UCSP da Buraca	3

IV. PROJETOS

1. Moradas Coletivas – CLDS4G

O início do projeto "Moradas Coletivas – CLDS4G" teve lugar no passado dia 1 setembro 2020.

Se os objetivos iniciais do projeto já colocavam desafios muito exigentes, a intervenção numa situação atípica como a intervenção em contexto de pandemia veio acrescentar maior necessidade de reinventar estratégias que permitissem estar próximo das populações numa altura onde a proximidade não era recomendada.

Foi assim que, durante os meses mais exigentes e difíceis de pandemia, a generalidade dos serviços encerrou passando a funcionar à distância. Mas a intervenção comunitária tal como o projeto a entende não podia fechar e deixar as populações ainda mais isoladas.

Compreendendo sempre as regras de segurança quer para profissionais quer para a comunidade, houve necessidade de manter uma via aberta para a população dos bairros do Casal do Silva e Zambujal para obter os apoios indispensáveis a vários níveis, desde questões burocráticas relacionadas com documentação até ao apoio ao estudo das crianças e intervenção em situações de carência económica grave.

Toda a equipa se mobilizou para conseguir estar perto da população e, para que, os mais vulneráveis a toda a situação vivida pudessem encontrar uma porta aberta, quebrando o isolamento e criando formas de apoiar.

Durante meses, com os estados de emergência, recolhimento da população, tornou-se fundamental a presença do projeto na comunidade identificando situações, planeando respostas, e implementando ações concretas.

O progressivo desconfinamento trouxe consigo a progressiva e desejada abertura, que permitiu as populações poderem começar a relacionar-se de forma mais permanente com a equipa do projeto.

Apesar da distância e das dificuldades, a relação de confiança começou e tinha em alguns casos sido criada! A intervenção social é sempre algo que exige flexibilidade e capacidade de

adaptação à realidade com que trabalha, mas adaptação a uma situação de pandemia, ultrapassou aquilo que se julgava possível.

No final do ano de 2021, é possível afirmar que o desafio foi superado e que apesar de todas as dificuldades o trabalho não parou e foi parte importante para muitas famílias na travessia dos tempos difíceis de pandemia.

1.1 Do desemprego à inserção profissional – passo a passo!

No âmbito do Eixo 1 – Gabinete de Emprego, Formação e Qualificação, estão previstas duas atividades: capacitação e o apoio no desenvolvimento de atitudes de procura ativa de emprego e a sensibilização de empresários, instituições e entidades empregadoras locais para a participação ativa nos processos de integração profissional.

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.

Podemos afirmar que, o Gabinete abrangeu um total de 75 pessoas e realizaram-se 154 sessões de curta duração, distribuídas entre sessões de procura de emprego, elaboração de currículos e desenvolvimento de competências para a empregabilidade.

Relativamente à atividade de sensibilização de empresários, instituições e entidades empregadoras locais para a participação ativa em concretização de medidas ativas de emprego e em processos de inserção profissional, foram realizadas 2 saídas ao exterior, nas quais foi possível estabelecer contacto com 32 empresas/instituições locais e 18 empresas de recursos humanos, tendo resultado no estabelecimento formal de 4 protocolos, por via digital, com empresas de *outsourcing* que abrangem, maioritariamente, áreas como a construção civil, copa/limpezas e telemarketing.

Das 75 pessoas que são acompanhadas no Gabinete de Emprego, já foram integradas 30 pessoas no mercado de trabalho.

1.2Infância, um direito a reclamar

O Espaço de Apoio na Infância e Intervenção Familiar iniciou com a auscultação das principais necessidades na relação mãe/pai/cuidador(a) e criança, junto de 6 mães/avós no bairro do Zambujal, na sua maioria das comunidades ciganas.

Após a auscultação e com o objetivo de desenvolver competências parentais e familiares, capacitando para uma implementação prática dos princípios da Convenção dos Direitos das Crianças, têm vindo a ser realizar-se 3 tipos de atividades:

WORKSHOPS DE VINCULAÇÃO ENTRE PAIS/MÃES E FILHOS/AS

Tendo em vista 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, foram realizadas, no bairro do Zambujal e Casal do Silva, 95 sessões presenciais, tendo participado 21 crianças e 28 pais/mães.

Estes momentos ocorreram individualmente com cada criança e respetivo progenitor/a, procurando sempre a participação das mães/pais, permitindo-lhes assim, ter uma perceção das reais competências e capacidades dos seus/suas filhos/filhas. Deste modo, foram proferidos vários comentários os quais espelham isso mesmo - "Não sabia que a minha filha/o meu filho já sabia fazer… (determinada competência)". Por outro lado, após a avaliação/abordagem de certa competência, as/os mães/pais ficaram alerta para as mesmas, por exemplo, por iniciativa própria tirar as fraldas, comprar determinado brinquedo utilizado durante a avaliação (ex. peças de encaixe/puzzles) para estimular competências (ex. concentração). Um testemunho particularmente interessante, surge de uma mãe cigana que foi comprar um puzzle e referiu ter contado com o cronómetro o tempo que a filha esteve concentrada nessa mesma atividade.

Estas atividades, têm tido um papel facilitador na promoção da integração em Equipamento de Infância, sendo referindo pelos/as cuidadores/as: "A minha filha/filho gosta muito de vir aqui, diz que vem para a escola, isto faz-lhe bem! Devia de haver mais sítios destes", "Ele/ela gosta tanto de vir aqui que é uma preparação para a escola". De referir que, das crianças acompanhadas, 6 foram apoiadas relativamente à integração em equipamento jardim-de-infância e 1º ciclo.

Dando apoio ao processo de matrículas e sabendo das dificuldades que algumas crianças apresentam ao nível de competências básicas fundamentais para integrar um equipamento escolar, como por exemplo, o cumprimento de regras, a concentração, a assiduidade, a importância da escola, foi realizado no mês de agosto (2021), durante 6 manhãs durante 3 horas, um grupo denominado "ABC Escola", com 5 crianças das comunidades ciganas do Bairro do Casal do Silva que iriam ingressar na escola em setembro. Inicialmente, realizou-se uma reunião com as respetivas mães (5), sensibilizando-se para o cumprimento do horário, informando-se sobre os objetivos e as atividades do grupo.

O balanço foi bastante positivo, tal como se pode ilustrar pelo comentário de uma delas em relação ao filho - "Ele todos os dias levanta-se de manhã cedo a querer ir para o grupo. E é sempre o primeiro a chegar!".

WORKSHOPS DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS PARENTAIS

Com a finalidade de capacitar pais/mães para o exercício das suas competências parentais, foram realizadas 6 sessões de grupo com 8 mães, as quais participaram também nos Workshops de Vinculação. Estes encontros realizaram-se quinzenalmente, trabalhando temas que procuraram ir ao encontro das necessidades e interesses destas mães. Os temas trabalhados foram os seguintes:

- "A importância do brincar. Brincar sem brinquedos – histórias e estórias para contar"; "Atividades em família. Birras como chamada de atenção"; "Eu mãe, sou um modelo para os meus filhos"; "Ouvir e Ser Ouvido, ouvir as nossas crianças" Tal como referido pelas mães, este foi um espaço importante de partilha e reflexão, onde puderam expressar as suas preocupações e anseios.

ACONSELHAMENTO EM CRISE

Tendo em vista a tomada de decisão informada em situações críticas, em que não há outro tipo de respostas na comunidade, realizaram-se sessões de Aconselhamento em Crise. Estas têm um carácter pontual e, ou individual, ou com o agregado familiar.

Foram realizadas 13 sessões no bairro do Casal do Silva, envolvendo 9 adultos e 1 jovem.

Nestas sessões foram abordadas questões como a mediação de conflito familiar entre um jovem e a cuidadora/avó a pedido da escola; a articulação e a assinatura de Plano de Intervenção de Medida de Promoção e Proteção onde participaram 2 técnicas do Núcleo de Infância e Juventude da SCML; aconselhamento e apoio no processo de candidatura ao Ensino Superior; transferência de estabelecimento de ensino de uma criança (pedido feito pela EMAT).

1.3Espaço de Cidadania, o acesso a serviços!

Em janeiro de 2021, com o espaço sede no bairro do Casal do Silva mais equipado, foi possível avançar com o Espaço de Cidadania junto da população adulta deste bairro. Janeiro foi um mês marcado pela nova decisão de confinamento, o que obrigou a ajustes nas dinâmicas diárias da maioria das pessoas. Assim, foram-se concretizando sessões presenciais no bairro do Casal do Silva, com todos os cuidados de contingência em vigor, e sessões à distância que deram resposta a necessidades pontuais de adultos de ambos os bairros. Rapidamente se percebeu que estas sessões precisavam de ser diárias e de carácter individual, como consequência das medidas de contingência em vigor e da premência em apoiar a comunidade nas necessidades específicas que nos foram fazendo chegar e que em muito se relacionavam com a dificuldade em aceder aos serviços e a direitos basilares de cidadania, como consequência do novo confinamento e das medidas de contingência, bem como de desconhecimento e baixas competências inerentes aos desafios identificados pelas próprias pessoas.

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 pelos adultos 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. A procura por este apoio mais individual em situações e aspetos muito concretos das famílias continua a ser evidente até hoje, no entanto, com a abertura das medidas de contingência em vigor, logo com a maior facilidade em aceder novamente aos serviços e o foco constante na capacitação das pessoas, a partir de junho começou a reduzir-se a periodicidade destas sessões, tendo-se fixado apenas um dia e meio na semana nos quais é possível agendar ou receber diretamente a comunidade para apoiar nestas questões.

Em simultâneo, começaram-se a esboçar sessões em pequenos grupos para trabalhar temas de cidadania que permitem criar uma estrutura individual e familiar mais autónoma, empoderada e socialmente integrada.

1.4Kiosk dos Afetos, a Rua como espaço lúdico

Na proposta inicial o projeto previa o encontro diário em contexto de rua como espaço privilegiado de socialização. No entanto, a questão pandémica levou à reorganização da atividade do Kiosk dos Afetos, tendo-se dado início à intervenção em contexto escolar com as crianças, dinamizando atividades lúdico-pedagógicas.

Após o alívio das medidas de confinamento obrigatório, desde julho 2021, foi possível dinamizar atividades de rua com as crianças, abordar as pessoas em contexto de rua, dinamizar atelieres com grupos de mães para sensibilização sobre temas específicos da infância, assim como a dinamização de sessões individuais com crianças, por forma a potenciar talentos, desconstruindo ideias pré concebidas e consciencializar para o fortalecimento dos vínculos da comunidade, através da promoção de um espaço afetivo de convivência.

No mês da prevenção dos maus tratos na infância, foram produzidos laços que foram distribuídos à comunidade em contexto de rua, abordando a história do “Laço Azul”, sensibilizando para esta fragilidade e reforçando a necessidade da união da comunidade na proteção das crianças e jovens.

Foram dinamizados *ateliers* de costura com grupos de mães, com o intuito de abordar o brincar como direito e necessidade da criança, propondo a criação de brinquedos artesanais que pudessem ser utilizados em casa. Desta forma, tem-se vindo a trabalhar o estabelecimento de

vínculos com as crianças através do brincar, promovendo o entendimento sobre a importância deste.

A partir da rua, tem sido possível dinamizar atividades lúdicas e pedagógicas com as crianças, direcionando os olhares para as relações e o espaço, estimulando a apropriação do mesmo e o sentimento de pertença das crianças em relação à comunidade e ao espaço que habitam.

As atividades artísticas estimulam a imaginação e expressão das preocupações interiores - desenhar, pintar, escutar e conversar ao mesmo tempo que se tem atividades estruturadas.

Individualmente, a proposta teve como objetivo valorizar e desenvolver talentos, que se percebe, não são potencializados devido às fragilidades socio-emocionais e falta de recursos materiais, que foram sendo fornecidos pelo projeto, por forma a estimular, valorizar e acompanhar o desenvolvimento das potencialidades encontradas nas crianças, promovendo o encontro coletivo, o estabelecimento de vínculos e relações positivas entre pares, que possibilitem a troca de saberes e a desconstrução de estigmas e preconceitos.

A presença na rua tem permitido validar que algumas crianças se expressam frequentemente de forma violenta. Nestes momentos individuais promoveu-se, a comunicação e a expressão das emoções pela via artística, o que possibilitou o fortalecimento do vínculo da criança com a equipa da CooperActiva.

Nota-se, uma 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 das atividades lúdicas, respeitando os tempos e limites, mas sempre tentando romper com estas fronteiras e fortalecer os vínculos da comunidade.

As metas vão para além do que está em plano de atividades dado que tem sido necessário envolver públicos que inicialmente não estavam previstos, mas que tem feito a diferença na forma como o espaço rua é utilizado pela comunidade.

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

A proposta desenvolvida através da Academia DespertArte 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 fortalecer o vínculo com a comunidade. As propostas foram desenvolvidas na tentativa de estabelecer espaços de convivência mais harmoniosos e saudáveis.

Inicialmente foram propostas sessões de auscultação com os jovens dos bairros, com o objetivo de dar uma resposta genuína aos interesses dos/das jovens acerca do desporto e das artes.

O trabalho foi, inevitavelmente, condicionado pelas restrições de confinamento e, na tentativa de dar a conhecer as atividades do projeto, foram propostas sessões de dança online (Salsa e Sevilhanas), no entanto, a população a quem se dirige o projeto não dispõe de meios informáticos para aceder a esta atividade, ainda que a equipa tenha proposto a divulgação da mesma através de convites diretos aos/às jovens do bairro do Zambujal.

Posteriormente, foram lançadas propostas de atividades artísticas nas redes sociais, através de vídeos tutoriais gravados pela equipa, baseadas na proposta do "faça você mesmo". Estas atividades propunham a criação de jogos artesanais com recurso a materiais recicláveis, para que se tornasse uma possibilidade mais acessível para as comunidades dos dois bairros.

No mês de abril, já foi possível dinamizar sessões presenciais com crianças em parceria com a escola Artur Bual. Foram propostas dinâmicas artísticas e desportivas relacionadas a dias comemorativos, como dia mundial da arte, da liberdade (25 de abril), dia da dança, expressão e movimento corporal, pinturas com guache, leitura de contos, jogo de ritmo e memória, jogos didáticos associados ao dia do brincar, leituras livres, modelagem e colagem.

Com a flexibilização das restrições de confinamento, foi possível dar início, efetivamente, ao trabalho em contexto de rua. Com a presença da equipa no território, é notória a quantidade de conflitos entre a comunidade - adultos/as e crianças nos dois bairros de intervenção do projeto.

A aproximação à comunidade no ambiente da rua contou com uma desconfiança por parte da mesma. Mas, à medida que as atividades foram propostas e os vínculos estabelecidos, começaram a surgir os primeiros resultados. As atividades vão sendo dinamizadas e a equipa vai

ouvindo a comunidade e instituições do bairro, que relatam uma melhoria comportamental das crianças, assim como a diminuição de conflitos.

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.

As modalidades iniciadas foram basquetebol, futebol, skate, patins, e jogos tradicionais, visando sempre o desenvolvimento das capacidades socio emocionais que o desporto e as artes promovem. Existindo relatos de destruição do espaço escolar, a tentativa foi de abrir as portas, estimulando o cuidado e apropriação do espaço de educação, foi estabelecida, através do desporto, uma parceria com a escola Mães D'água, na qual, são dinamizadas atividades duas vezes por semana, com o objetivo de se criar a ponte entre a escola e o bairro e, assim, estimular a adesão e o interesse da comunidade pelo espaço escolar, promovendo o cuidado e respeito pelo mesmo. Ao levar as crianças para a escola, com atividades do seu interesse, a relação com esse espaço começa a ser reorganizada.

A equipa tem vindo a trabalhar também o cuidado com os espaços do bairro, bem como, das instituições situadas no mesmo. 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 é utilizada como forma de convivência harmoniosa, estando em produção alguns materiais artísticos que abordam a perspetiva da comunidade sobre o bairro.

A produção de um vídeo sobre os talentos do bairro, mobilizou as crianças e famílias para a expressão da música cigana, o objetivo da criação deste material é fortalecer a autoestima das crianças e da comunidade e, a partir da compreensão e valorização da identidade cultural do bairro, recuperar ou desenvolver 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.

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 atividades: o cão biblioteca e 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. A pandemia teve consequências mais vincadas sobre a implementação desta atividade nas escolas, tendo apenas sido possível realizar 1 sessão desta natureza na escola EB1 Artur Bual em janeiro, antes do confinamento. Na EB1 Alto do Moinho ficou definido adiar estas sessões para o ano letivo seguinte. Após o confinamento, em março foi possível retomar estas sessões nesta escola, tendo-se realizado mais 9 sessões, com carácter semanal. As sessões tiveram palco na biblioteca escolar, promovendo a aproximação aos livros e à vivência natural deste espaço. Inicialmente, a atividade "Cão de Biblioteca" pressupunha que qualquer aluno/a se inscrevesse voluntariamente para ler uma história ao cão e interagisse com o mesmo durante esse tempo. Contudo, com as limitações definidas pelas medidas de contingência, visando uma menor movimentação promotora de contágios e a manutenção exclusiva das turmas em "bolha", optou-se por se estruturar dois grupos de alunos/as das turmas de 2º ano. Numa das turmas o objetivo central assentou na manutenção da composição do grupo, tanto quanto possível, como forma de promover o gosto pela leitura, o treino de frases simples e a assiduidade escolar. Na outra turma o objetivo central assentou na diversificação do grupo semanal, como forma de aumentar o número de alunos/as que experimentaram esta metodologia inovadora, a par da motivação para a leitura partilhada e para a redução de medos. Neste novo ano letivo, estão a ser preparadas sessões "Cão de biblioteca" com ambas as escolas identificadas.

Por outro lado, a pandemia e a limitação, de promover o ajuntamento de pessoas como forma de minimizar a transmissão do vírus, impossibilitou o início das sessões "Cão no bairro" até ao verão de 2021.

Nesse momento, já se havia articulado com a Eu CãoSigo, e com ambos os projetos cofinanciados pelo Programa Escolhas com ação em cada um dos bairros, de modo que foi possível avançar com as sessões na semana seguinte ao início da pausa letiva. Realizaram-se

duas sessões semanais em cada um dos bairros, com o intuito de trabalhar competências pessoais e sociais, sobretudo, associadas à motivação para a leitura, capacidade de foco e atenção, resistência à frustração, autoestima, respeito pelo outro, respeito pelos animais e suas necessidades, sempre com a interação com o cão como base de motivação e interesse. Em simultâneo, foi definida uma terceira sessão no bairro do Casal do Silva, com o intuito de se envolver as famílias das crianças que participavam na sessão, demonstrando competências adquiridas e promovendo também a interação das pessoas adultas com o cão, a reflexão sobre comportamentos a ter com os animais de estimação, os hábitos e rotinas definidos na estrutura familiar e a competência leitora dos próprios adultos.

Foi possível envolver 4 familiares em sessões desta natureza, tendo-se observado uma grande resistência das famílias em se envolver ou em comparecer quando combinado, evidenciando a necessidade de continuar a investir neste trabalho. Até ao dia 17 de setembro, final do período não letivo, foram realizadas um total de 32 sessões nos bairros em que o projeto intervém, tendo-se criado um "Passaporte" para motivar a assiduidade e o comportamento e entregue um livro a todos os que estiveram presentes nas últimas sessões realizadas.

1.7AproximArte – Desenvolver e valorizar as potencialidades dos territórios

No sentido de estreitar relações entre a equipa, as comunidades dos dois bairros – Zambujal e Casal do Silva, os parceiros e, por forma a responder a solicitações específicas ao atual contexto de pandemia, foram dinamizadas sessões comunitárias que embora condicionadas tornaram-se um excelente ponto de partida do projeto nos territórios.

A auscultação das pessoas sempre foi um aspeto importante e valorizado pela CooperActiva, neste sentido, dinamizaram-se sessões/reuniões com os/as jovens do bairro do Zambujal com o objetivo de aproximação às preferências dos/as mesmos/as, escutando e valorizando o ponto de vista destes/as sobre o local onde habitam, promovendo o diálogo e a identificação dos problemas existentes, dando voz às soluções/propostas por estes/as identificadas.

Foram dinamizadas com as instituições do Bairro do Zambujal e Casal do Silva, em conjunto com a Câmara Municipal da Amadora e Proteção Civil, ações comunitárias de distribuição de máscaras e sensibilização para a importância do cumprimento das medidas emanadas pela

Direção Geral de Saúde, relembrando as regras de confinamento e as restrições impostas nos territórios.

À medida que o projeto se fixava nos territórios, nomeadamente no bairro do Casal do Silva, acontecia a requalificação do edificado por parte da Câmara Municipal de Amadora e verificou-se a necessidade de se realizarem ações de sensibilização e auscultação da comunidade sobre o assunto. Abordou-se a importância da preservação dos espaços, verificando-se que a comunidade valoriza e reconhece a necessidade desta intervenção.

Com o conhecimento adquirido sobre a pandemia e por forma a dar resposta à necessidade de testagem massiva da população, foram promovidas sessões de divulgação de folhetos informativos e mobilização da comunidade, em contexto de rua, para a importância da realização de rastreios gratuitos, promovidos no espaço sede do projeto pela Câmara Municipal da Amadora, Proteção Civil e Cruz Vermelha.

No bairro do Casal do Silva, foram promovidos encontros/sessões entre moradores/as adultos/as, onde também se refletiu e promoveu o diálogo acerca dos espaços do bairro, identificação das lacunas existentes, e que encontram, sob o seu ponto de vista, soluções.

Os problemas identificados prendem-se com as questões de conflito/violência entre pessoas, de limpeza do bairro (quer na rua, quer dentro dos prédios), que apesar de serem alvo de intervenção, as pessoas continuam a produzir muito lixo. Identificou-se, também, a ausência de supervisão parental sobre as ações das crianças, o que leva à destruição dos espaços comuns.

Postos os problemas, identificaram-se as soluções que, aos olhos de alguns/as moradores/as, passam pela existência de uma esquadra de polícia, pela realização de sessões de sensibilização entre moradores/as sobre as questões de limpeza e proposta de realização de atividades de limpeza conjuntas, entre adultos/crianças das comunidades do bairro.

Com a exponencial presença da equipa nos territórios, torna-se imprescindível ouvir a opinião das crianças sobre o espaço que habitam. Uma vez que as crianças identificam a necessidade de criação de espaços de lazer no bairro, a equipa colocou “mãos à obra” na busca de parcerias que pudessem tornar possível esta intervenção no bairro do Zambujal e no Casal do Silva.

Aproveitando o espírito de equipa e a iniciativa entre as crianças, dá-se assim inicio às atividades de limpeza dos espaços que estas ocupam e identificam para brincar.

A atividade lúdico-pedagógica “Limpar para brincar” foi proposta com o objetivo de consciencializar as crianças da importância de se ter um espaço limpo não só para o momento

do brincar, como também para viver. Percebeu-se que, a partir do momento em que as próprias crianças se mobilizaram para cuidar do espaço, a limpeza mantem-se durante maior tempo e o estímulo proposto às mesmas foi que elas passassem a convocar a participação da comunidade em relação aos cuidados com o bairro.

Em ambos os bairros as atividades foram propostas de forma informal e contando com diálogos sobre a importância da intervenção e sobre o facto da comunidade se sentir merecedora de um bairro melhor. Nota-se que a autoestima dos bairros está muito fragilizada, a partir dos relatos das próprias crianças, quando questionadas e levadas a refletir. Para tal, tem-se estimulado atividades que fortaleçam o autoconceito e a recuperação do poder de ação das crianças. A concretização das limpezas (ver o antes e o depois) promove uma sensação de satisfação e o reforço positivo relacionado aos resultados conquistados por elas, tem sido exaltado para que se percebam como seres humanos capazes da mudança.

Começaram a acontecer momentos de mobilização espontânea para limpeza, por parte das crianças. Aproveitando esse envolvimento foram criados projetos de requalificação dos espaços de brincadeira, em ambos os bairros. Os projetos foram desenvolvidos pelas crianças, com colaboração da comunidade, através da produção de conteúdos artísticos com recurso a materiais recicláveis. Além do projeto de requalificação do espaço, outras oficinas artísticas foram propostas acerca do olhar para o bairro, visando a resinificação da relação da comunidade com o lixo. Obras de arte estão a ser criadas utilizando o lixo que se encontra no território como material pedagógico, com a proposta de consciencializar a comunidade, através da arte, sobre os cuidados com o espaço público. Acerca da valorização dos talentos, uma criança que tem grande aptidão com a arte, tem vindo a desenvolver um projeto de obras interativas, que circulam pelo bairro, com o intuito de perceber o que a comunidade pensa sobre o território e oferecendo sugestões de ações concretas que podem beneficiam todos e todas. Outra obra desenvolvida pela menina apresenta a perspetiva da cantoneira que trabalha no bairro e, pelo contexto que está inserida, é retratada de forma sobrecarregada pela função e falta de colaboração da comunidade. As obras desenvolvidas pela menina convocam a participação da comunidade na questão do lixo e do olhar para o outro.

A primeira intervenção da zona de brincar, espaço eleito pelas crianças do bairro do Zambujal, aconteceu no final de setembro, na qual foi desafiada a Associação “Para Onde?” pra apoiar a atividade com voluntários/as e tintas.

A segunda intervenção prevista para o local de brincadeira, selecionado pelas crianças do casal do Silva concretizou-se no mês de outubro. Para esta intervenção conta-se com o apoio da

câmara municipal da amadora para o alisamento do espaço e da junta de freguesia da Falagueira-Venda Nova para aquisição das tintas.

Processo	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	37
				Nº de reuniões acompanhamento ISS	4
				Nº de reuniões acompanhamento C.M. Amadora	4
				Nº de reuniões CLA´s	3
			Articulação com entidades várias nomeadamente, educação, habitação, saúde, EMAT, NIJ, CPCJ…	Nº de reuniões	81
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, inscritas no gabinete de empregabilidade	42 M | 32 H
				Nº de pessoas, por sexo, em acompanhamento efetivo	75
				Nº de CV elaborados	62
				Nº pessoas integradas no mercado de trabalho	30
				Nº de pessoas por sexo que participaram nas sessões de curta duração – bº Zambujal e Casal do Silva	23 M |9 H
				Nº de pessoas por sexo que concluíram as sessões de curta duração	23 M |9 H
				Taxa de participação nas sessões	100%

				Nº de contactos realizados e tipo de entidades contactas	32 Entidades empregadoras locais e 18 empresas recrutamento/recurso humanos
				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	33| 30 M | 3 H
				Nº de workshops realizados de competências parentais	6
				Nº de workshops de vinculação entre pais/mães e filhos/as realizados	95
				Nº de sessões de aconselhamento em crise	13
	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	191 (21 nas escolas)
				Nº de pessoas adultas, por sexo, que participaram	235 | 155 M |80 H
				Nº de jovens, por sexo, que participaram	84 | 44 M |40 H (universo 222 crianças envolvidas no total)
				Nº de diligências	1500
	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,		Nº de crianças e jovens por sexo a participar nas atividades em ambos os bairros	103
				Nº de pessoas adultas por sexo a participar nas atividades em ambos os bairros	6

		nomeadamente através da participação deste em ações nos domínios: da saúde, do desporto, da cultura e da educação para uma cidadania plena	**Academia DespertArte**	Nº de sessões realizadas em ambos os bairros	123
				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	4
			Kiosk dos Afetos	Nº de saídas realizadas na rua	188
				Nº de crianças e jovens, por sexo, envolvidos	103 | 49 M |54 H
				Nº de pessoas adultas da população que participaram nas atividades	18
		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	271 (62 pertencem aos 2 bairros)
				Nº de crianças que participaram no bairro	123
				Nº de sessões realizadas na escola e no bairro	65
Eixo IV – Capacitação da Comunidade	1 |2| 4	"Abrir" os bairros ao exterior, promovendo uma imagem mais positiva da população que nele reside, enquanto se pretende contribuir para um maior envolvimento da comunidade na responsabilização e manutenção dos espaços públicos e na criação de hábitos saudáveis de higiene urbana	**AproximArte**	Nº de sessões criados com a população	46
				Nº Sessões Informais para sensibilizar para a utilização dos espaços públicos e comuns	46
				Nº Sessões de trabalho de arte urbana / intervenção artística	21

2. Apoio ao desporto

No contexto de um protocolo de cooperação entre a Junta de Freguesia de Alfragide e a Cooperactiva foram envolvidas/os 5 crianças/jovens na prática desportiva de futebol, no Clube de Futebol "Os Belenenses" e 28 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	5 crianças/jovens na prática do Futebol na Escola do Belenenses 28 crianças e jovens nas aulas de dança

3. Promoção do sucesso escolar

Com a ajuda financeira da empresa VTXRM - Software Factory foi possível dar apoio a uma jovem com o pagamento mensal da propina na Escola de Enfermagem da Cruz Vermelha.

No ano de 2021, a VTXRM apoiou com bens alimentares alusivos à época festiva do natal 215 pessoas tendo oferecido presentes personalizados a 41 crianças/jovens.

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	1 jovem na Escola de Enfermagem da Cruz Vermelha 41 crianças e jovens receberam presentes 215 pessoas apoio alimentar

4. Projeto Crescer Cãofiante

O projeto Crescer Cãofiante promovido pela Eucãosigo (prémio Caixa Social 2020 da CGD) em parceria com a CooperActiva. Desenvolveram-se sessões junto de crianças do 1º ciclo da EB1 Alto do Moinho, pertencente ao Agrupamento de Escolas Almeida Garrett, para responder à necessidade de combater o insucesso e abandono escolar, numa ótica de integração social, recorrendo a atividades através da assistência de cães.

Concretizaram-se 130 sessões na escola, estiveram envolvidas 120 crianças e foram oferecidos 100 livros.

O projeto teve como objetivos gerais:

1) Reduzir o insucesso e abandono escolar,
2) Potenciar atitudes positivas em relação à escola,
3) Promover a integração social.

O programa Crescer Cãofiante pretendeu potenciar o desenvolvimento social, emocional e educativo dos alunos, contribuindo para a sua participação ativa nas atividades escolares, consequente socialização entre pares, melhorar as competências de comunicação e aumentar as atitudes positivas em relação à escola e as emoções positivas relacionadas com a aprendizagem.

No decurso das atividades, foi possível, durante o ano letivo verificar-se:

- Aumento da motivação para a leitura e desempenho das atividades escolares;
- Participação ativa por parte dos alunos, nas atividades propostas ao longo das sessões
- Aumento da autoconfiança nas interações com os cães - todas as crianças que no início do programa tinham medo de cães, ultrapassaram o medo e conseguiram interagir com os animais
- Um aumento do sentimento boa disposição geral – não só entre alunos, mas também pelos docentes e restantes funcionários da escola
- Uma aprendizagem por parte dos alunos para a compreensão da comunicação animal, através da observação e da abordagem de temas relacionados com o bem-estar animal, que se refletiu num cuidado e respeito por parte dos alunos, para as necessidades dos cães participantes (e cães no geral)
- Desenvolvimento de um sentimento de pertença pelos cães da Eu Cãosigo, que se tornaram os "cães da escola".

Testemunho Coordenadora da Escola do Alto do Moinho:

"Foi com muita satisfação que a EB1/JI do Alto do Moinho respondeu aos desafios lançados pelo Programa Crescer Cãofiante. A presença assídua de novas pessoas e dos seus queridos cães tornaram a escola num espaço ainda mais familiar e acolhedor. Houve um espírito de grupo e de pertença que foi impossível disfarçar e cada minuto do Programa foi aproveitado ao máximo. Orgulho-me da forma como as crianças, docentes, assistentes operacionais, técnicos e encarregados de educação acarinharam este Programa. Devo também enaltecer a simpatia e a dedicação das equipas de trabalho refletidas, naturalmente, nos resultados que foram conseguidos.

As vivências e as aprendizagens promovidas pelo Programa foram uma mais-valia no percurso escolar de cada um dos nossos alunos e, por isso, seria muito importante que esta caminhada "cãotinuasse" no próximo ano letivo. Muito obrigada pela oportunidade e até breve!"

V. AVALIAÇÃO DAS PARTES INTERESSADAS

1. Avaliação de Satisfação de Parceiros

Responderam ao Inquérito de Satisfação 16 entidades, a grande parte na área da Educação/Infância/Juventude e IPSS. Tiveram conhecimento das atividades que a CooperActiva desenvolve, 43,8% através de reuniões, 25% através da articulação de situações, assim como de atividades conjuntas ou outras entidades parceiras. Estas entidades colaboraram mais diretamente com o Projeto Moradas Coletivas (10 respostas), Protocolo RSI (3 respostas), Espaço V (2) e uma resposta em branco.

Em relação às questões "Em que medida está satisfeito/a com o/s serviço/s prestado/s pela CooperActiva?" e "Como avalia o desempenho dos/as profissionais com quem trabalha/trabalhou?", 2 mostram-se Satisfeitos 13 muito satisfeitos e 1 não responde.

No que respeita a se "Considera que os serviços prestados correspondem a uma necessidade local?" foi unânime a resposta afirmativa. Quando se solicita a especificação, os inquiridos responderam:

- "Há vários anos que a CooperAtiva tem desenvolvido um papel de intervenção bastante importante na comunidade do Zambujal nomeadamente no gabinete de emprego, acompanhamento de famílias beneficiárias do RSI e atividades de rua";
- "A CooperActiva centra a sua atividade numa zona geográfica com problemáticas sensíveis, em que integram e reúnem uma grande variedade cultural e social. A vertente que temos trabalhado de forma próxima e conjunta é a empregabilidade e como tal, a nossa apreciação centra-se nesse ponto";
- "O projeto Moradas Coletivas e em concreto, as técnicas que o trabalham, estabelecem uma relação próxima e vigorosa com as entidades empregadoras, desde a explicação do projeto até ao auxílio do enquadramento do utente na empresa. Sempre ligando o utente ao empregador. Desta forma e como conclusão, os serviços prestados são uma necessidade local, pois auxiliam a integração da pessoa na vida laboral e na aquisição de conhecimentos e competências sociais e profissionais";
- "O apoio e acompanhamento às camadas mais jovens é notório e trouxe harmonia intergeracional ao bairro";
- "Apoio na procura de emprego e atividades para as crianças em idade pré-escolar".

Quanto a sugestões de melhoria, foi feita a observação da realização de ações que abranjam a participação de toda a população de residentes dos bairros de intervenção, quanto mais não seja como espetadores, no sentido de mostrar "coisas" diferentes do conhecido/reconhecido.

2. Avaliação de satisfação dos/as trabalhadores/as

Foram recebidos 16 questionários dos/as trabalhadores/as das várias respostas sociais e Projeto Moradas Coletivas CLDS4G. Na generalidade os/as trabalhadores/as revelaram muita satisfação nas várias áreas.

Em relação ao grau de Satisfação das Instalações, os/as trabalhadores/as, mostram-se satisfeitos/as ou muti satisfeitos/as. De salientar que quem trabalha nas instalações do Espaço V estão muito satisfeitos, com exceção do item se "Existe conforto e bem-estar físico no meu local de trabalho (p.ex. temperatura, espaço, limpeza)"

em que referem apenas Satisfação. Quem trabalha nas instalações da sede da CooperActiva, revela algum descontentamento, nomeadamente no item "Estou satisfeito/a com as instalações (p.ex. gabinetes, refeitório, instalações sanitárias)" e "Existe conforto e bem-estar físico no meu local de trabalho (p.ex. temperatura, espaço, limpeza)".

No que respeita à Participação Individual e Autonomia e Clima de Participação, a grande parte das pessoas mostraram-se muito satisfeitas, 2 satisfeitas e 1 não satisfeita.

Nas questões relacionadas com a Realização Pessoal, as pessoas revelam satisfação ou muita satisfação, à execção do item "Sinto realização pessoal nas funções que exerço" em que 1 revelou não satisfação.

Em relação à Integração na Organização, os trabalhadores/as demonstram satisfação ou muita satisfação. De salientar, que as questões "Considero que na CooperActiva fornece contributos positivos para o meio em que se insere" e "Sinto que trabalho numa organização inovadora e em permanente melhoria todos os trabalhadores" todos/as demonstraram muita satisfação.

No âmbito do Desempenho e Satisfação, em geral, as pessoas mostram-se satisfeitas ou muito satisfeitas. No entanto, "Estou satisfeito/a com o volume de trabalho que me está atribuído" e "Estou satisfeito/a com o grau de cumprimento dos meus objetivos de trabalho" 1 pessoa revelou não satisfação; "Estou satisfeito/a com o meu próprio esforço e empenho no trabalho" 2 pessoas disseram não estar satisfeitas; "Tenho conhecimento dos meus objetivos de trabalho" todos os trabalhadores/as mostraram muita satisfação.

No que respeita às Relações De e No Trabalho, em geral todos se mostraram satisfeitos ou muito satisfeitos; "Sinto que pelo facto de ser mulher ou ser homem, não sou tratado/a de forma desigual" todos se mostram muito satisfeitos; "Conheço o trabalho que é desenvolvido nas outras áreas da CooperActiva" 1 pessoa revelou não satisfação e "Existe envolvimento da Direção com os/as trabalhadores/as" 2 não estão satisfeitos/as.

No que respeita à Satisfação Global, os trabalhadores/as revelaram satisfação e muita satisfação, à exceção da questão "Sinto que, se assim o desejar, poderei trabalhar neste local de trabalho para o resto da minha vida" 1 pessoa revelou-se mesmo nada satisfeita, resposta única de 1 a 4 neste questionário.

3. Avaliação de Satisfação dos/as Clientes

Em geral, os clientes mostraram-se satisfeitos com os Serviços da Cooperactiva, (grau de satisfação: 3.34/4). Dos 103 clientes que responderam ao inquérito de satisfação, 98.1% referiram ser atendidos/as com simpatia e profissionalismo, 94.4% mencionaram que houve empenho na resolução das dúvidas/problemas, 95.1% revelaram que foi dada resposta ao seu pedido.

Alguns comentários na primeira pessoa:

- "já ajudaram a resolver muito coisa. foi a melhor coisa que abriu no bairro. Estão sempre prontas a ajudar";
- "cada vez que tem dúvidas, com as cartas, segurança social ficam esclarecidas";
- "disponibilidade das pessoas e a simpatia";
- "Elas apoiarem as pessoas que não sabem ler e escrever na resolução dos problemas";

- “Gosto disto e de vir aqui, não sou maltratada, nem mal atendida. Acho bom estarem aqui para ajudar as pessoas. Se não fossem vocês a ajudar a tratar das coisas, não conseguíamos. A malta aqui do bairro não conseguia, há muitas pessoas que nem sabem ler nem escrever”;
- “Quando fui falar, ela indicou-me o caminho e ajudou-me muito. Pela primeira vez, encaminhou o processo para a polícia. Fiz logo queixa. Mostra-me o caminho e ajuda-me. Eu estava perdida e ela reencaminhou-me”;
- “Foi importante porque não sabia como classificar violência doméstica e a minha era psicológica. Aprendi muitas coisas de conhecimento jurídico e foi muito importante, além de me falarem de como era a situação, deixaram tudo muito claro sobre o apoio jurídico e outros apoios”;
- “Foi sentir que haviam pessoas que me ouviram, que me escutaram”;
- “Disponibilidade de ouvir. Precisava muito de falar e tinha alguém ali para me ouvir”;
- “Foi mesmo o apoio psicológico que recebi que foi na altura que estava a precisar”;
- “Muito satisfeita. Isto nunca havia de fechar. Foi a melhor coisa que aqui apareceu”;
- “O apoio que é dado as pessoas do bairro, na procura de emprego e o apoio às crianças”.

4. Avaliação Fornecedores

Durante o ano de 2021, não existiram alterações na bolsa de fornecedores. No geral, a CooperActiva avaliou como positiva a prestação dos serviços.