COOPERACTIVA

COOPERATIVA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL

Relatório de Atividades

2018

ÍNDICE

I. INTRODUÇÃO 3

II. A ORGANIZAÇÃO 5

1. Sustentabilidade 6

2. Gestão da Qualidade 8

III. RESPOSTAS SOCIAIS 14

1. COMUNIDADE DE INSERÇÃO – ESPAÇOS CAMINHOS 15

1.1 Que clientes em 2018? 20

1.2 Donde provêm estes/as clientes? 22

1.3 Que problemas afetam estes/as clientes? 23

1.4 Advocacy (Casos pontuais) 25

2. Dos objetivos da comunidade de Inserção às Atividades realizadas 26

IV. ESPAÇO V 30

1. Dados do acompanhamento realizado 34

2. Grupo de Gestão de Práticas 39

3. Casa de Transição 41

4. Parcerias e outras atividades 42

V. Protocolo de Rendimento Social de Inserção 44

1. Caraterização das famílias 48

VI. OUTRAS PROJETOS 49

1. EMPREENDEDORISMO 49

2. FAPE – "Conhece-me antes de me odiares" 49

3. Combater as desigualdades 50

3.1 Promoção do Sucesso Escolar (VTXRM) 50

3.2 Apoio ao Desporto (Junta de Freguesia de Alfragide) 50

4 AVALIAÇÃO DAS PARTES INTERESSADAS 51

4.1.1 Avaliação de Satisfação de Parceiros 51

4.1.2 Avaliação de Satisfação dos/as Trabalhadores/as 51

4.1.3 Avaliação de Satisfação dos/as Clientes 52

4.1.4 Avaliação Fornecedores 54

I. INTRODUÇÃO

Do trabalho realizado em 2018 pela equipa da CooperActiva ressalte-se a continuidade das três respostas principais – Comunidade de Inserção 'Espaço Caminhos'; Espaço V – Serviço de atendimento e acompanhamento de vítimas de violência doméstica e Protocolo para Acompanhamento de Famílias Beneficiárias de RSI.

Como princípio fundamental de atuação destas respostas tem estado o estabelecimento de parcerias que conduz a uma participação em estruturas várias de coordenação institucional.

Apostada na melhoria permanente do trabalho realizado em 2018 a CooperActiva continuou a aprofundar o trabalho desenvolvido no domínio da Certificação da Qualidade, promovendo um envolvimento de todos os elementos da equipa neste processo e práticas cada vez mais consistente e coerentes.

Conscientes da importância de novas formas de financiamento, em 2018 manteve-se uma linha de empreendedorismo ligada à produção e venda de MIHA. Por outro lado, surge a oportunidade de desenvolvimento de um novo projeto, financiado ao abrigo do FAPE que permitiu uma abordagem específica junto de problemas identificados pela Comunidade de Inserção e pela equipa de Protocolo de RSI, criando-se novos instrumentos cuja capacidade de intervenção ultrapassa o período de desenvolvimento do projeto onde foram concebidos.

Ao longo de 2018, o quadro de pessoal da CooperActiva manteve-se estável. Assim o quadro de pessoal integra os seguintes elementos:

- Ana Paula Silva – assistente social, Comunidade de Inserção, responsável pela Qualidade;
- Andreia Fernandes - auxiliar de serviços gerais da Comunidade de Inserção;
- Elsa Figueiredo - assistente social, diretora técnica da Comunidade de Inserção;
- Andreia Rosa - ajudante de ação direta da equipa RSI;
- Mário Jorge Silva - psicólogo, diretor técnico do Espaço V;
- Marta Luz – psicóloga educacional da equipa de RSI;
- Tânia Mendes - assistente social da equipa RSI;
- Patrícia Baço – ajudante de ação direta da equipa RSI;

- Raquel Gardete – ajudante de ação direta da equipa RSI;
- Sandra Tomé – psicóloga, Comunidade de Inserção.

Para além desta equipa, a CooperActiva conta com a participação ativa de Ana Cardoso, enquanto elemento da Direção e Herculina Miguez enquanto agente de educação da Comunidade de Inserção e José Sanches ao nível da receção das pessoas, todos em regime de voluntariado.

Todo o trabalho de organização contabilística, e de apoio de secretariado, foi assegurado, uma vez mais, por elementos do corpo de pessoal do CESIS, nomeadamente por José Carlos Amaral e Sandra Soares tendo ambos aplicado na CooperActiva 238 horas do seu trabalho.

Amadora, 25 março 2019

A Direção Ana Cardoso

II. A ORGANIZAÇÃO

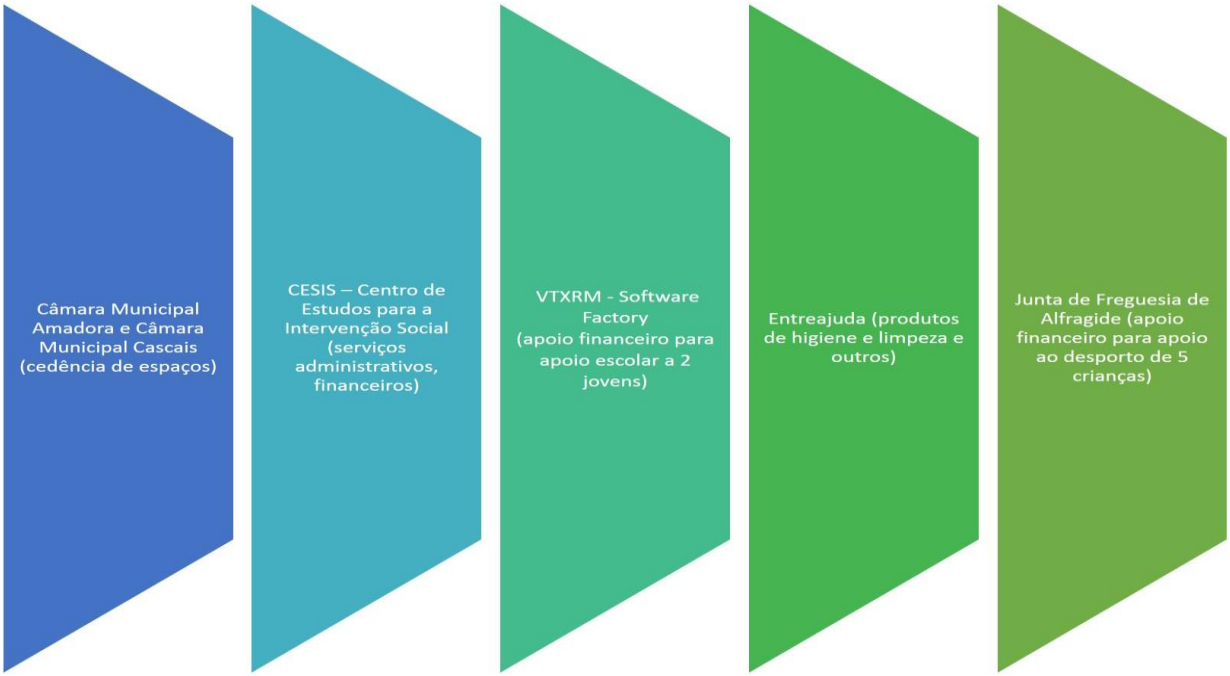
A *CooperActiva* tem como missão intervir em fenómenos que se constituem como fatores de pobreza e/ou de exclusão social orientando-se por uma perspetiva holística dos problemas, garantindo o acesso a direitos de cidadania e promovendo o desenvolvimento de pessoas e comunidades.

O ano de 2018, a atividade da CooperActiva foi assinalada pelo primeiro ano de Certificação da Qualidade, tendo-se pautado pelos seguintes objetivos estratégicos:

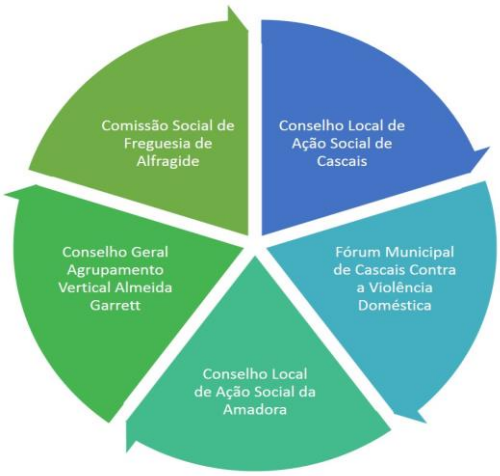
1. Sustentabilidade

As **parcerias** são um elemento fundamental da intervenção da CooperActiva pois permitem continuar a assegurar uma variedade de serviços (parcerias operacionais) e criar inovação (parcerias de desenvolvimento).

As parcerias são ainda e, em muitos casos, uma fonte importante na sustentabilidade financeira, na cedência de espaços e na prestação de serviços *pro bono:*



Consciente da importância do trabalho em rede a CooperActiva, durante o ano de 2018, manteve a sua participação ativa nas seguintes estruturas de parceria local:



De natureza mais formal importa referir os Acordos de Cooperação com o Instituto de Segurança Social que viabilizam o trabalho desenvolvido no âmbito das diferentes respostas sociais:

Com uma perspetiva mais **empreendedora:**

No quadro seguinte podemos ver que aumentou o número de pessoas que acompanham a página de facebook da CooperActiva e a satisfação

Comunicação, Projetos e Parcerias	Resultado 2017	Resultado 2018
N.º de "*novos amigos*" da página *facebook* da CooperActiva	624	665
Grau de satisfação dos parceiros	**CI** –86% muito satisfeitas | 14% satisfeitas | **Espaço V** – 73% muito satisfeitas | 27% satisfeitas | **PRSI** – 56% muito satisfeitas | 44% satisfeitas	Muito satisfeitas 18 entidades | Satisfeitas 6 | NA 2
N.º de novas parcerias	3	6
Nº de candidaturas/propostas apresentadas	3	6
Nº de candidaturas/propostas apresentadas aprovadas	1	0

2. Gestão da Qualidade

A certificação do Sistema de Gestão de Qualidade permite uma maior coerência de procedimentos e participação de todos e todas, no reconhecimento e satisfação dos que connosco se relacionam ou procuram os nossos serviços: clientes, trabalhadores/as, parceiros formais ou informais, fornecedores e a comunidade em geral.

Qualidade e Melhoria	2017	2018
Nº total de oportunidades de melhoria resultantes de reuniões, sugestões, reclamações, auditorias	13	11
Grau de satisfação dos/as clientes total (muito satisfeito/a e satisfeito/a)	4.5	4.8
Cumprimento do programa de auditorias ao Sistema de Gestão da Qualidade	100%	100%
N.º de reclamações/sugestões registadas vs Número de reclamações/sugestões corrigidas	1/12 Vs 1/12	0/0 Vs0/0
Tempo médio de resposta a reclamações (dias)	<1 semana	<1semana
Grau de satisfação com os fornecedores por parte da CooperActiva	83,3% muito bom	82%
Nº de auditorias internas vs externas	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 em que a Gestão da Qualidade, pode-se observar os quadros resumo da eficácia da gestão.

Apoio e Suporte	2017	2018
Nº de incumprimentos em vistorias aleatórias ou comunicadas na limpeza	3	7
Nº pedidos de manutenção corretiva equipamentos/espaço	4	1
Nº de não conformidades	22	4
Nº de ocorrências	2	0
Nº áreas sensíveis	8	1
Nº de oportunidades de melhoria	13	6
Gestão de Recursos Humanos	**2017**	**2018**
Grau de satisfação dos/as trabalhadores/as	87%	87%
Total de horas de formação	401	256
Percentagem de trabalhadores/as que perfizeram as 35 horas de formação no ano	75%	50%
Eficácia das ações de formação (escala 1-4/média)	3.3	3.6
Nº de trabalhadores/as que receberam formação	9	8
Nº de reuniões gerais de trabalhadores/as	3	1
Taxa de participação na reunião geral de trabalhadores/as	67%	80%
Nº de reclamações referentes à quebra de confidencialidade dos dados	0	0

Da avaliação anual de 2018 obteve-se os seguintes resultados:

OE	Obj. Específicos	Atividades	Indicadores	2017	2018
OE1	Introduzir oportunidades de melhoria resultantes de reuniões, sugestões, reclamações, auditorias, ao longo do ano de 2018	Desenvolvimento e implementação das ações de melhoria previstas no relatório de atividades e diagnóstico organizacional	Número de oportunidades de melhoria introduzidas	13	6
		Implementação das recomendações decorres das auditorias interna e de acompanhamento pela APCER	Nº de não conformidade / áreas sensíveis / oportunidades de melhoria identificadas	22/8/5	4/1/6
			Tempo médio de definição da ação de melhoria, ação corretiva de não conformidades (dias)	<1 mês	15 dias
	Conhecer o grau de satisfação das várias partes interessadas: clientes; trabalhadores/as; parcerias; fornecedores relativamente às várias respostas sociais referente ao ano de 2018	Realização dos questionários para avaliar o grau de satisfação dos/as clientes com as respostas sociais e em geral com a CooperActiva	Nº de questionário recebidos; grau de satisfação dos/as clientes	89.2%	94%
		Envio dos questionários *online* de avaliação para avaliar a satisfação trabalhadores/as	Nº de questionário recebidos; grau de satisfação dos/as trabalhadores/as	11 / 87%	11/87%
		Envio dos questionários *online* de avaliação relativamente à CooperActiva para os parceiros	Nº de questionário recebidos; grau de satisfação dos parceiros	18 / 94,1% muito satisfeitos e 5,9% satisfeitos	26 / Muito satisfeitas 18 entidades | Satisfeitas 6 | NA 2

		Realização da avaliação dos fornecedores em reunião geral de trabalhadores/as	Grau de satisfação com os fornecedores por parte da CooperActiva	83,3% mb	82% mb
		Produção do relatório referente análise dos dados dos inquéritos sobre a satisfação das partes interessadas	Relatório revisão pela gestão	Sim	Sim
OE 2	Responder dentro do tempo estipulado às reclamações e sugestões que chegam à CooperActiva	Registo/tratamento sistemático das reclamações/sugestões com vista a resolução eficaz de eventuais não conformidades	Tempo médio de resposta ao reclamante desde a receção da reclamação/sugestão	< 1 semana	0
OE1 | 2| 3|4|5	Envolver todos e todas os/as trabalhadores/as no processo de melhoria contínua do sistema de Gestão e Qualidade bem como para partilha de informação, planeamento e avaliação de atividades das diferentes respostas sociais	Realização de reunião geral de trabalhadores/as	Nº de reuniões realizadas; Taxa de participação na reunião geral de trabalhadores/as	3 / 67%	3/71%
OE1	Promover um processo de melhoria contínua, com objetivo de planear, implementar, monitorizar e avaliar todas as atividades que fazem parte do Sistema de Gestão e Qualidade	Realização de reuniões da equipa da qualidade	Nº de reuniões realizadas; nº de melhorias introduzidas	3/5	1/6

Indicadores de Avaliação			2017	2018
Processos de Chave				
PC01	**Comunidade de Inserção**	Nº de pessoas que procuraram a Comunidade de Inserção – CooperActiva	232	278
		Tempo médio entre o pedido e a admissão da pessoa	< 1 semana	<1 semana
		Nº de casos pontuais	164	219
		Nº de diligências realizadas nos casos pontuais	414	550
		Nº de novos processos abertos/reabertos	33	30
		Nº de pessoas em lista de espera	0	0
	Protocolo RSI	Nº de atendimentos de diagnósticos realizados	151	152
		Nº de requerimentos iniciais assinados	13	10
		Nº de contratos de inserção celebrados	111	95
		Nº de requerimentos devolvidos à Segurança Social	2	1
	Espaço V	Nº de pessoas novas	106	71
PC02	**CI**	Nº de pessoas acompanhadas	78	64
		Nº de agregados familiares acompanhados	69	58
		Valor dos apoios concedidos aos/às clientes (transporte, medicamentos, produtos de higiene…)	3761.23€	3586.45€
		Nº de reclamações referente ao serviço de atendimento e acompanhamento	1	0
	RSI	Nº de famílias acompanhadas	107	105
		Nº de pessoas acompanhadas	420	404
		Tempo médio de acompanhamento das famílias	5 anos	5 anos
		Nº de visitas domiciliárias (AAD´S/TG´S)	1049	886
		Nº contactos presenciais	596	594

		Nº de famílias autonomizadas	1	10
		Nº atendimentos técnicos	646	499
		Nº de processos cessados	37	13
	Espaço V	Nº de pessoas acompanhadas de anos anteriores	28	30
		Nº de sessões de acompanhamento psicológico/psicoterapia	672	628
		Nº de sessões de acompanhamento social	360	342
		Nº de diligências realizadas	876	821
PC03	Comunidade de Inserção	Nº de sessões realizadas	233	224
		Nº de clientes que beneficiaram do gabinete de emprego	106	101
		Nº total de presenças no gabinete de emprego	1043	649
		Nº médio de clientes por sessão	5	3
		Nº de CV elaborados / atualizados	96	92
		Nº de respostas a ofertas de trabalho	1179	704
		Nº de títulos de transporte facultados para entrevistas	17	9
		Nº de clientes encaminhados para formação	14	4
		Nº de colocações no mercado de trabalho	38	41
		Nº de pessoas integradas no mercado de trabalho	29	34
PC04	CI	Nº de clientes que utilizam o Serviço de Lavandaria	11	12
		Nº de máquinas de lavar roupa efetuadas	679	658
		Nº de máquinas de secar roupa efetuadas	679	559
		Nº de clientes que utilizam o serviço de Refeições	11	10
		Nº de Refeições servidas	1794	1473
		Nº de clientes que utilizam o serviço de Balneário	17	10
		Nº de Banhos tomados	555	271

III. RESPOSTAS SOCIAIS

As respostas sociais têm permitido garantir os direitos de cidadania e promover o desenvolvimento social das comunidades. Apresenta-se o mapa de indicadores dos processos chave por resposta e os seus resultados. De seguida, apresenta-se um quadro resumo por resposta, nos quais 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 2018.

1. COMUNIDADE DE INSERÇÃO – ESPAÇOS CAMINHOS

A Comunidade de Inserção "Espaço Caminhos", constitui uma resposta social integrada e holística, considerada no "bairro" como uma grande mais-valia para a população.

Disponibiliza os mais variados serviços a pessoas em situação de pobreza e exclusão social, que por problemas de vária ordem, se encontram arredadas de uma vida digna, com mínimos básicos de subsistência.

As pessoas que procuram a CI apesar do denominador comum - situação de desemprego, têm problemas a montante e a jusante diversos, que são equacionados com propostas de solução. Estas potenciais soluções são negociadas num plano individual em que se definem, com a pessoa, tarefas e responsáveis pela sua concretização.

No quadro síntese é possível obter uma fotografia quantitativa da atividade realizada e seguidamente uma avaliação mais qualitativa com os resultados do trabalho desenvolvido no ano de 2018.

Processo	OE	Obj. Específicos	Atividades	Indicadores	Resultados	Dados Suporte
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	278	Processo Individual | Lista de Presenças IMP02.IT01.PC01 | Base de Dados | Títulos de Transporte IMP11.IT03.PC03 | Formulário para Sugestão e/ou Reclamação IMP01.PG03 | Questionário de avaliação
				Tempo médio entre o pedido e a admissão da pessoa	<1 semana	
				Nº de novos processos abertos/reabertos	30	
				Nº de pessoas em lista de espera	0	
				Nº de pessoas acompanhadas com processo	64	
				Valor dos apoios concedidos aos/às clientes (transporte, medicamentos, produtos de higiene…)	3.586.45€	
				Nº de agregados familiares	58	
				Nº de reclamações/sugestões referente ao serviço de atendimento e acompanhamento	0	
		Garantir a satisfação das necessidades básicas de alimentação e higiene a 30	**Lavandaria**	Nº de clientes que utilizam o Serviço de Lavandaria	12	Registo de Presenças IMP013.IT04.PC04 | Formulário para Sugestão e/ou Reclamação IMP01.PG03 | Questionário de avaliação
				Nº de máquinas de lavar roupa efetuadas	658	
				Nº de máquinas de secar roupa efetuadas	559	
				Grau de satisfação dos/as clientes com o serviço de	3.3	

	pessoas em situações de pobreza e exclusão social		lavandaria (escala de 1 a 4)		
			Nº de reclamações/sugestões referente ao serviço de lavandaria (escala de 1 a 4)	3.3	
1|2|3		**Serviço de refeições**	Nº de clientes que utilizam o serviço de Refeições	10	Registo de Presenças IMP013.IT04.PC04 | Formulário para Sugestão e/ou Reclamação IMP01.PG03 | Questionário de avaliação
			Nº de Refeições servidas	473	
			Grau de satisfação dos/as clientes com o serviço de refeição (escala de 1 a 4)	3.2	
			Nº de reclamações/sugestões referente ao serviço de refeições	0	
		Balneário	Nº de clientes que utilizam o serviço de Balneário	10	Registo de Presenças IMP013.IT04.PC04 | Formulário para Sugestão e/ou Reclamação IMP01.PG03 | Questionário de avaliação
			Nº de Banhos tomados	271	
			Grau de satisfação dos/as clientes com o serviço de banhos (escala de 1 a 4)	3	
			Nº de reclamações/sugestões referente ao serviço de banhos	0	
1|2|3	Apoiar 30 pessoas /mês desempregadas na procura ativa de emprego	**"Um Clique - Uma Oferta"**	Nº de sessões realizadas	224	Candidatura a Anúncios de Emprego IMP10.IT03.PC03 | Formulário para Sugestão e/ou Reclamação IMP01.PG03 | Questionário de avaliação
			Nº de clientes que beneficiaram do gabinete de emprego	101	
			Nº médio de clientes por sessão	3	
			Nº de CV elaborados / atualizados	92	
			Nº de respostas a ofertas de trabalho	704	

			Nº de títulos de transporte facultados para entrevistas	9	
			Nº de clientes encaminhados para formação	4	
			Nº de colocações no mercado de trabalho	41	
			Nº de pessoas integradas no mercado de trabalho	34	
			Grau de satisfação dos/as clientes com o serviço prestado no Gabinete de Emprego (escala de 1 a 4)	3.4	
			Nº de reclamações/sugestões com o serviço prestado no Gabinete de Emprego	0	
	1|2|3	Realizar 2 ações de formação para desenvolver competências de empregabilidade junto de 16 pessoas em idade ativa	**Programa "Orienta-te"**	Nº de sessões realizadas de promoção e desenvolvimento de competências	7	Formulário para Sugestão e/ou Reclamação IMP01.PG03 | Questionário de avaliação | Grelha de Competências
				Nº de pessoas que participaram	11	
				Taxa de participação nas sessões	55%	
	1|2|3	Estabelecer parcerias com cerca de 3 empresas, com o objetivo de criar uma rede de contactos de futuros empregadores	**Programa "Teia"**	Nº de empresas parceiras	6	Questionário de avaliação
				Nº de pessoas integradas em mercado de trabalho através da parceria	9	
	1|2|3	Apoiar pessoas adultas na efetivação dos seus direitos	**ADVOCACY**	Nº de casos pontuais atendidos	219	Questionário de avaliação |
				Nº de diligências realizadas nos casos pontuais	550	
	1|2	Capacitar com conhecimentos básicos de	**Grupo aberto de**	Nº de pessoas que participam da comunidade	6	Questionário de avaliação | Registo

	3	informática 12 pessoas	**competências básicas de informática**	Nº de sessões de competências básicas	38	de presenças
				Nº total de presenças	112	

1.1 Que clientes em 2018?

Tal como está definido no seu regulamento interno, a Comunidade de Inserção dirige-se a pessoas e famílias em situação de exclusão social que necessitem ser apoiadas no seu percurso de inserção.

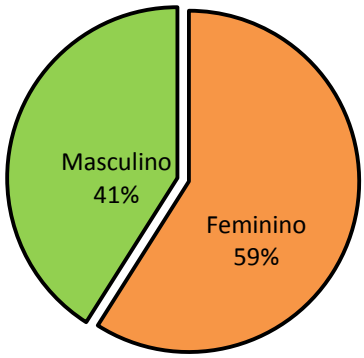
No ano de 2018, 278 pessoas procuraram os serviços da Comunidade de Inserção. Foram acompanhadas de uma forma próxima e regular 64 clientes, num total de 58 agregados familiares, tendo sido abertos/reabertos 30 novos processos. Das 218 situações de carácter pontual, 4 deram posteriormente origem abertura de processo.

O tempo médio entre a apresentação do pedido de atendimento e a sua resposta foi, em geral, inferior a uma semana, tal como proposto no Plano de Atividades.

O número de pessoas acompanhadas com processos abertos foi inferior ao do ano anterior, 78 clientes em 2017, contrastando com o número de clientes apresentando situações apenas de carácter pontual que foi bastante superior, 164 no ano transato.

Os/as clientes que utilizaram os serviços da Comunidade de Inserção dando origem à abertura de processo, em 2018, são maioritariamente do sexo feminino, perfazendo um total de 38 mulheres (59%) e 26 homens (41%) (Gráfico 1). Estes números são muito semelhantes aos do ano anterior, 60% e 40%, respetivamente.

Gráfico 1 - Número de clientes no ano de 2018, com processo aberto, por sexo (%)

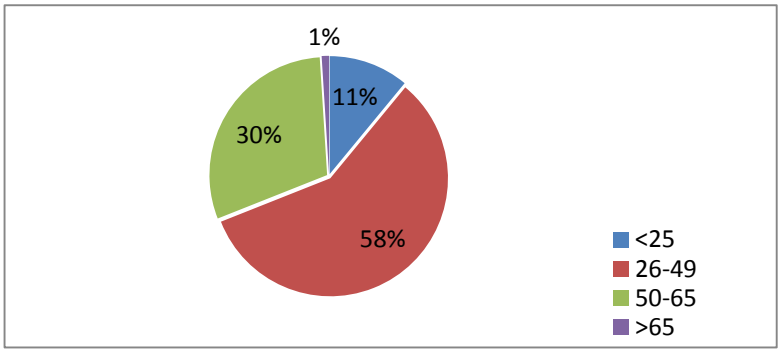


A distribuição dos/as clientes pelos diferentes grupos etários mantém-se, também, muito semelhante à de anos anteriores, evidenciando-se a forte presença da faixa etária

compreendida entre os 26 e os 49 anos (58%) (ver gráfico 2), seguindo-se o grupo de pessoas com idades compreendidas entre os 50 e os 65 anos (30%) e o grupo dos menores de 25 anos (11%). O grupo dos mais de 65 anos é aquele que menor expressividade tem (1%), como seria de esperar num serviço desta natureza.

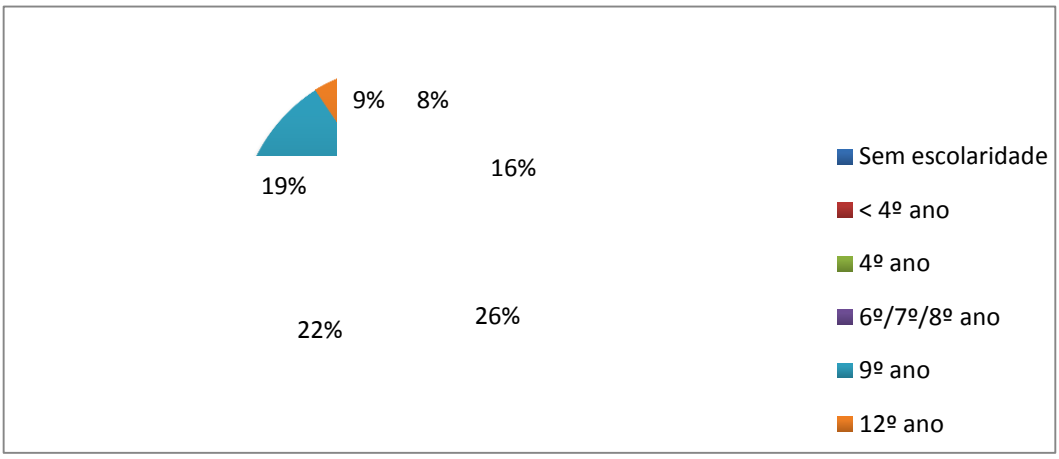
Assim sendo, as pessoas que recorrem à Comunidade de Inserção estão, maioritariamente, em idade ativa, o que é coerente com os problemas priorizados na sua intervenção.

Gráfico 2 - Número de clientes no ano de 2018, com processo aberto, por idades (%)



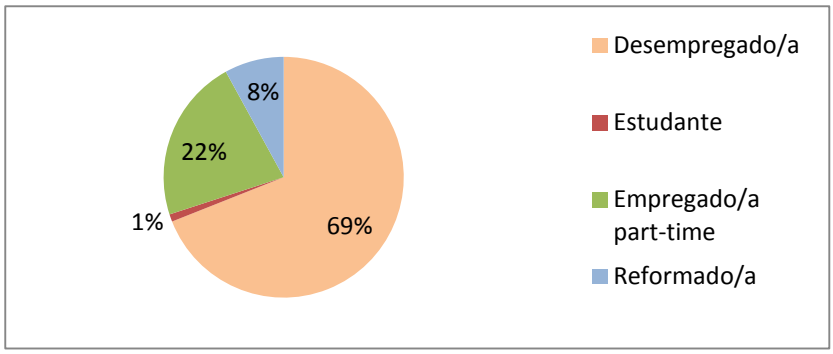
Continua a verificar-se um grau de escolaridade consideravelmente baixo, sendo que 50% dos clientes tem o 4º ano ou menos (dos quais, 8% não tem qualquer escolaridade), 22% mais do que o 4º ano e menos do 9ºano, 19 têm o 9º ano e, apenas 9%, têm o 12º ano de escolaridade (Gráfico 3).

Gráfico 3 - Número de clientes no ano de 2018, com processo aberto, por grau de escolaridade (%)



Relativamente à ocupação dos clientes que procuraram a Comunidade de Inserção, com processo aberto, verifica-se que a grande maioria, 69%, estão desempregados. O grupo com menor expressividade é o dos estudantes – 1%. Empregados em *part-time* e reformados representam apenas 30% do total, 22% e 8%, respetivamente.

Gráfico 4 - Número de clientes no ano de 2018, com processo aberto, por ocupação (%)



1.2 Donde provêm estes/as clientes?

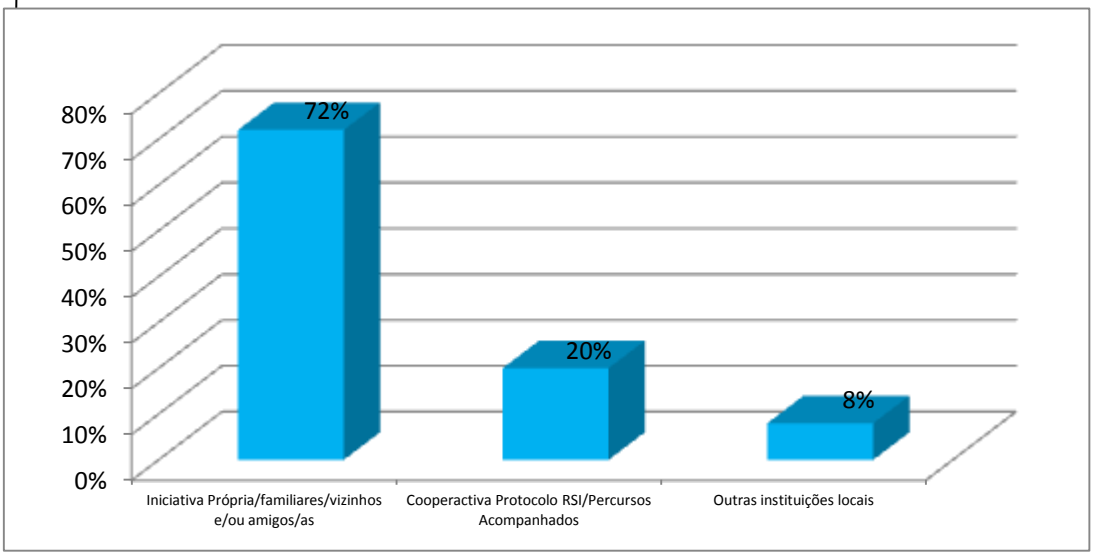
Com base no Gráfico 5, e comparando a informação com anos anteriores, podemos afirmar que:

- Se mantem uma tendência de uma grande proximidade entre a Comunidade de Inserção e a população local, 72% dos clientes vieram por iniciativa própria ou por indicação de familiares, vizinhos ou amigos/as.

- Os outros serviços existentes nas instalações partilhadas com a Comunidade de Inserção, mantêm-se como a segunda fonte de encaminhamento de clientes: 20% chegaram à Comunidade de Inserção através do Protocolo RSI e do CESIS/Projeto Percursos Acompanhados.

- Continua a existir margem para estreitar as relações da Comunidade de Inserção com as redes locais de parceria: 8% foram encaminhadas por outras instituições. De salientar, que de acordo com o Plano de Atividades, 100% dos casos encaminhados pelos parceiros foram respondidos.

Gráfico 5 - Proveniência dos clientes no ano 2018 (em %), com processo aberto



1.3 Que problemas afetam estes/as clientes?

Em 2018, verificou-se que 90% clientes que recorreram à Comunidade de Inserção apresentavam problemas económicos, de natureza vária e que associado a esses problemas estava, em 64% dos casos, uma situação de desemprego, ou outros problemas de inserção profissional, 6%.

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 multidimensional e holística adotada pela Comunidade de Inserção. Assim, registam-se nestas pessoas e famílias também problemas de educação que remetem, em particular, para baixos níveis de instrução que, por sua vez, dificultam a inserção no mercado de trabalho; problemas ao nível da habitação, saúde e, outros, ainda que menos frequentes (ver Tabela 1).

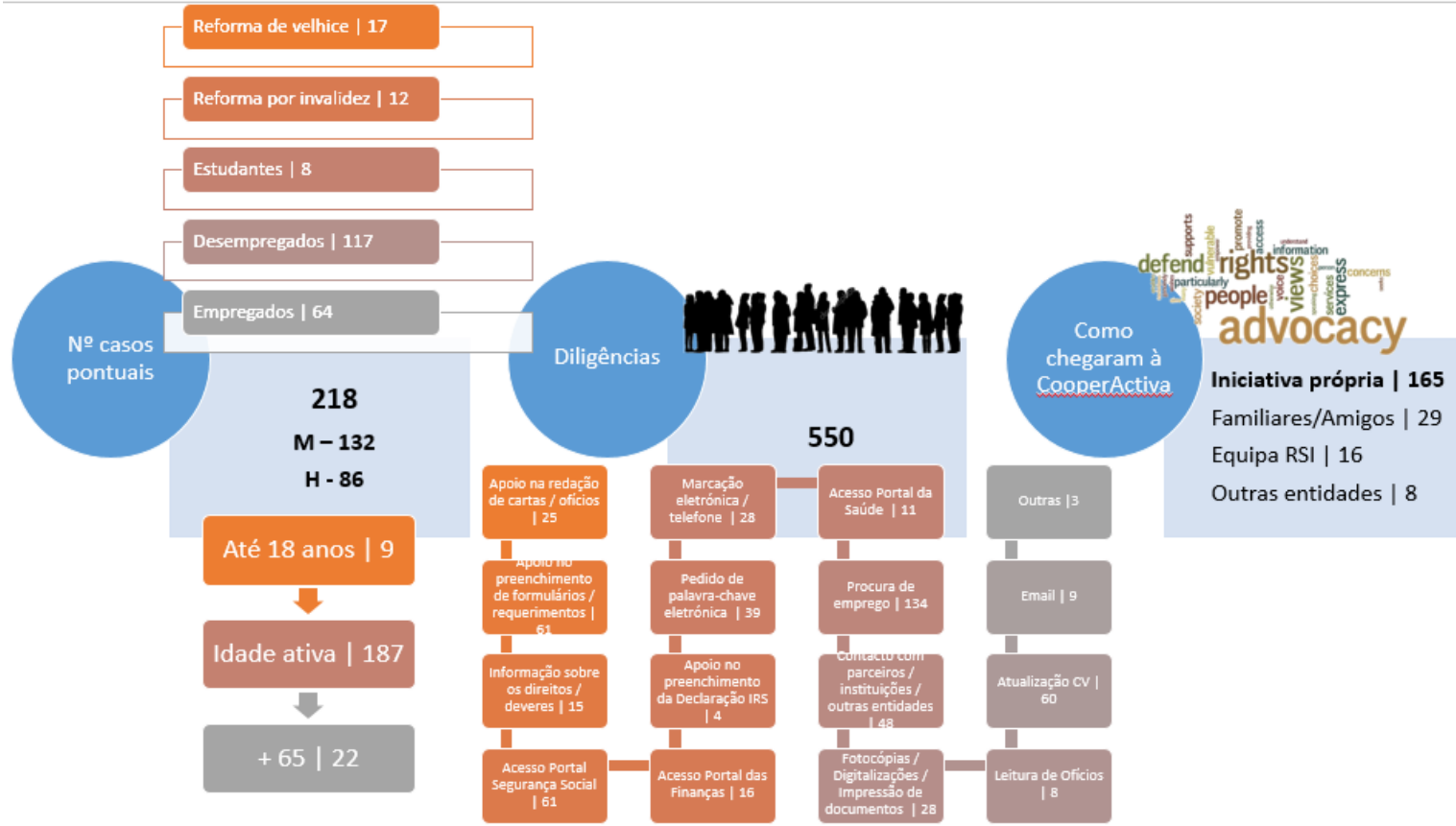
Tabela 1 - Principais problemas identificados no ano 2018

PRINCIPAIS PROBLEMAS IDENTIFICADOS	Nº clientes	% de clientes com determinado problema

Problemas económicos em geral	58	90%
Desemprego	41	64%
Problemas de educação em geral	33	52%
Problemas de saúde em geral	10	16%
Problemas de habitação em geral	8	12,5%
Outros problemas de inserção profissional	4	6%
Problemas de proteção social	4	6%
Grandes encargos com a Habitação	3	5%
Deficiência	3	3%
Problemas familiares em geral	2	3%
Ausência de domicílio fixo	2	3%
Problemas de justiça	1	2%
Doença mental	1	2%
Problemas do foro psicológico	1	2%

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 de uma forma pontual.



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 2018 proporcionaram-se serviços de lavandaria (especificamente, lavagem e secagem da roupa) a 12 agregados familiares, tendo-se contabilizado uma média de 101 máquinas de roupa por mês, ou seja numa média de 5 por dia, num total de 1217 máquinas (658 de lavar e 559 de secar). Apesar de um decréscimo no número de máquinas em relação ao ano anterior (1358 em 2017), verificou-se um aumentou no número de agregados familiares (11, em 2017).

- **Balneário**

Frequentaram os serviços de balneário, em 2018, 10 clientes, numa média de 23 banhos por mês, perfazendo um total anual de 271. Houve um decréscimo significativo na utilização deste Serviço, relativamente ao ano anterior (em 2017, 17 clientes, num total anual de 555).

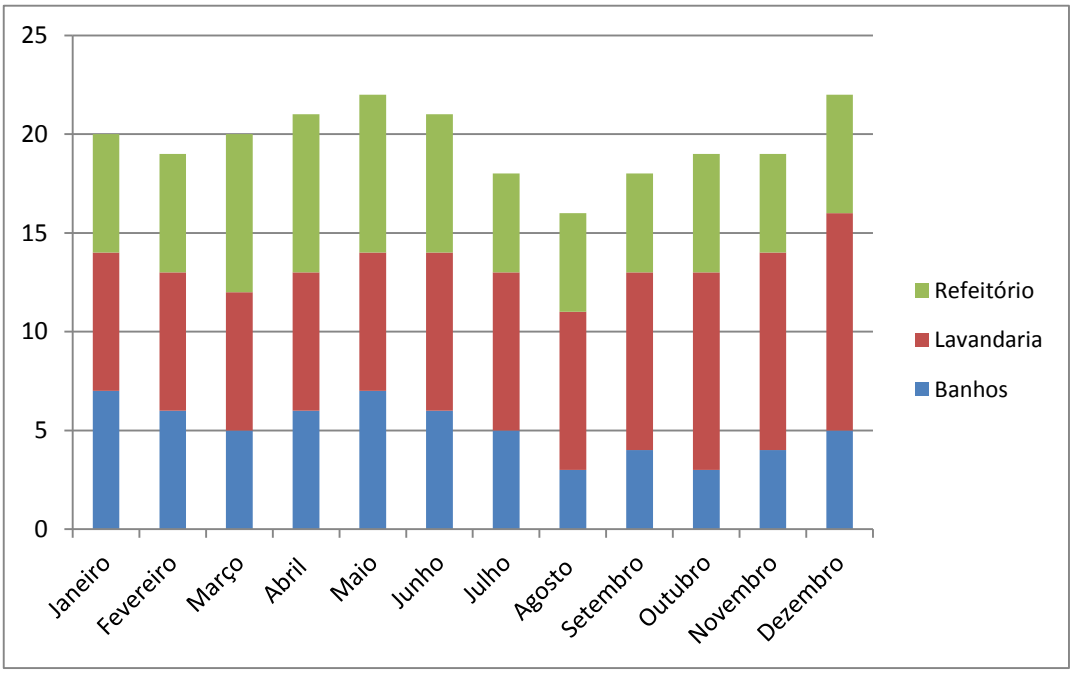
- **Serviço de refeições**

A Comunidade de Inserção abrangeu, no serviço de refeições, 10 clientes. Foram pedidos 1486 almoços, dos quais apenas 1473 foram servidos (esta diferença refere-se a faltas não avisadas atempadamente), equivalentes a uma média de 123 refeições/mês, 6 refeições/dia. Constata-se um decréscimo do número de refeições servidas relativamente ao ano anterior (1794 almoços), assim como no número de pessoas abrangidas (11).

De uma forma geral, podemos verificar que o número de clientes/mês, por serviço, e no total das três respostas, variou entre 16 e 22 (ver gráfico 10), numa média de 20 clientes/mês. De

salientar, no entanto, que o mesmo cliente poderá usufruir, ou não, de mais do que um serviço em simultâneo.

Gráfico 10 - 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 2018 as seguintes atividades:

- **Acompanhamento na Procura de Emprego.**

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

- **Grupo de Procura de Emprego "Um Clique, Uma Oferta"**

Este grupo funcionou de segunda a sexta, das 9h30 às 12h00, num total de 224 sessões. Foram abrangidos 101 clientes. Numa média de cerca de 3 clientes por sessão. Foram elaborados e/ou atualizados 92 Curriculum Vitae e registadas 704 respostas a ofertas de emprego. No ano anterior, realizou-se um total de 233 sessões, sendo abrangidos 106 clientes, numa média de 5 presenças/sessão, perante 1179 respostas a ofertas de emprego. De salientar, que apesar do número de pessoas que recorreram para procura de emprego se ter mantido face a 2017, o número de presenças nas sessões e de respostas a ofertas de emprego diminuiu drasticamente, já que a realidade do Mercado de Trabalho também se alterou, havendo uma maior oferta de emprego, nomeadamente no que se refere a trabalho menos qualificado. Assim sendo, há uma maior procura de mão-de-obra o que se reflete numa integração mais rápida dos/as clientes.

- **Bolsa de Emprego**

Numa estratégia para a integração dos/as nossos/as clientes no mercado de trabalho tem-se procurado estabelecer parcerias com algumas empresas. No ano de 2018 foram estabelecidas 6 novas parcerias com empresas de trabalho temporário – Grupo Constant, Anyclean, Safira, Nortempo, Rede Incorpora e RedEmprega Lisboa. Tendo sido integradas através desta parceria 10 clientes.

Para a ida a entrevistas de emprego, foram concedidos 9 títulos de transporte, num total de 18 viagens (ida e volta).

Das 106 pessoas acompanhadas na procura de emprego, resultou a integração de 34 pessoas (34%) no mercado de trabalho. De salientar, no entanto, que algumas dessas pessoas foram integradas mais do que uma vez, resultando assim em 41 colocações.

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

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

- **Curso de Conhecimentos básicos de Informática.**

Ligado ao emprego e às novas tecnologias, em 2018 deu-se continuidade ao curso de competências básicas de Informática que abrangeu 6 pessoas, tendo sido realizadas 38 sessões (às quartas das 11h às 12h), com um total de 112 presenças.

- **Acompanhamento na Procura de Formação.**

Foram integrados/as 11 clientes em ações de formação, resultante de uma ação realizada pela CooperActiva (Protocolo RSI em conjunto com a Comunidade de Inserção) – "Orienta-te" - 6 ao nível do curso de conhecimentos básicos de informática (Comunidade de Inserção) e 4 em Curso de Formação Profissional (IEFP). Portanto, 21 clientes no total.

Para além dos resultados anteriormente referidos, e na sequência do trabalho realizado, no ano de 2018, foram encerrados 25 processos (43%), referentes a 26 clientes. Destes últimos, 23 foram considerados como casos resolvidos, ou de sucesso; 1 deixou de comparecer por motivos de saúde; 1 por mudança de residência; e 1 por incumprimento.

Dos 58 agregados acompanhados durante o referente ano, 33 processos mantiveram-se ativos no final do ano, transitando para 2019.

IV. ESPAÇO V

Violência Doméstica – Prevenir, Intervir e acompanhar

Durante o ano de 2018 o trabalho desenvolvido permitiu dar continuidade à consolidação do trabalho realizado e o reconhecimento do Espaço V como entidade especializada no trabalho com vítimas de violência doméstica, por parte das utentes e das instituições locais (tribunal, OPCs, Segurança Social e IPSS´s várias), aprofundando, dessa forma, a persecução dos objetivos desta resposta.

Os objetivos do Espaço V

Recordando, os objetivos definidos para o Espaço V são:

- Realizar atendimento direto a vítimas de violência familiar;
- Congregar as instituições disponíveis para facilitar respostas integradas e adequadas a cada situação;
- Realizar ações de gestão de práticas para técnicas/os das instituições locais que visem o desenvolvimento de competências e a resolução de problemas para lidar com a problemática da violência familiar.

Processo	OE	Obj. Específicos	Atividades	Indicadores	Resultados	Dados Suporte
Espaço V	1 |2| 3	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	109	Processo Individual | Base de Dados | Formulário para Sugestão e/ou Reclamação IMP01.PG03 | Questionário de avaliação
				Nº de pessoas encaminhadas por instituição	38	
				Grau de satisfação dos/as clientes com o serviço de atendimento e acompanhamento (escala 1 a 5)	4.8	
				Nº de reclamações/sugestões referente ao serviço de atendimento e acompanhamento	0	
	1 |2| 3 |4	Realizar 2 reuniões de trabalho para dar a conhecer o trabalho desenvolvido pelo Espaço V	**Reunião de trabalho e de apresentação do Espaço V**	Nº de reuniões realizadas	2	Questionário de avaliação | Folha de presenças
	1 |2| 3 |4	Realizar 1 grupo de gestão de práticas junto das organizações do concelho de Cascais envolvendo **8** pessoas	**Realização de 1 Grupo de Supervisão para profissionais de organizações sociais**	Nº de grupos de supervisão	1	Questionário de avaliação | Folha de presenças
				Nº de profissionais presentes	9	
				Nº de reclamações/sugestões	0	

	2|3|4	Realizar 4 sessões de disseminação "Rede Segura"	**Sessões de disseminação "Rede Segura"**	Nº de sessões realizadas	3	Questionário de avaliação
	2|3|4	Realizar 2 ações de sensibilização sobre a sinalização, atendimento e encaminhamento de vítimas de vd	**2 Ações de sensibilização sobre VD em organizações do concelho**	Nº de ações de sensibilização realizadas	2	Questionário de avaliação
	2|3|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 15 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	Questionário de avaliação
				Nº de GNR´s presentes	0	
	2 | 3 | 4	Participar em 6 reuniões e contribuir com sugestões de atividades nas reuniões do núcleo executivo do FMCVD	**Reuniões do núcleo executivo do FMCVC**	Nº de reuniões	6	Questionário de avaliação | Folha de presenças
	1 | 2 | 3	Gerir a casa de transição para vítimas de violência doméstica	**Casa de Transição**	Nº de pessoas acompanhadas	5	Questionário de avaliação
				Nº de reclamações/sugestões	0	
	4	Colaborar na elaboração de conteúdos para a newsletter do FMCVD	**Newsletter do FMCVD**	Nº de vezes que se colaborou na elaboração da newsletter	0	Newsletters
	2 | 3 | 4	1 ação de formação dirigida a profissionais do Tribunal sobre atendimento a vítimas de vd	**Formação a Profissionais do Tribunal**	Nº de ações realizadas	0	Folha de registo de presenças | Questionário de avaliação
				Nº de profissionais envolvidos	0	

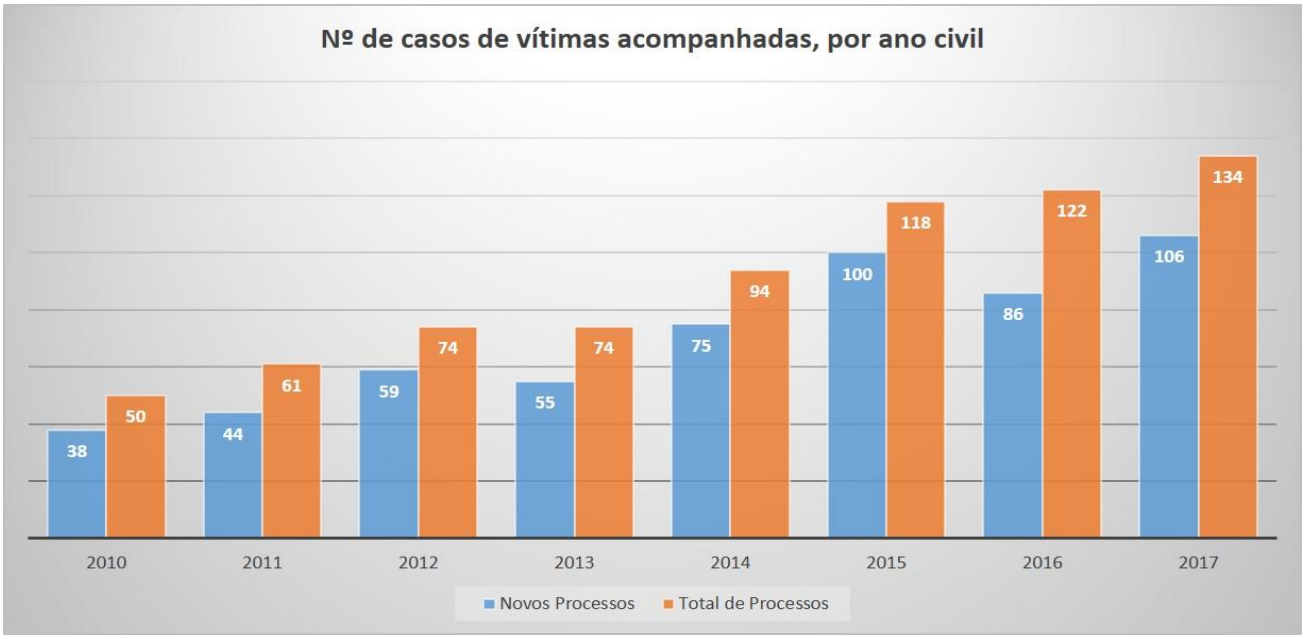
	4	Seminário "*Intervenção em situações de violência doméstica: limites e desafios"*	**Seminário**	Nº de participantes	0	Folha de registo de presenças | Questionário de avaliação

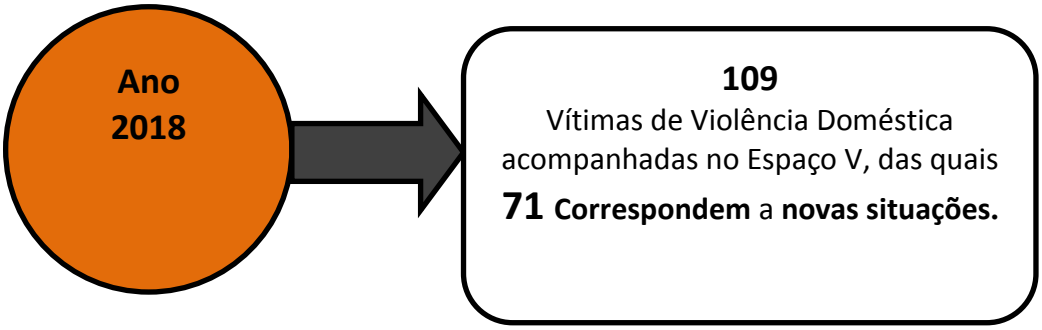
1. Dados do acompanhamento realizado

O ano de 2018 contou com um decréscimo de casos acompanhados no Espaço V, totalizando 109 casos, dos quais 71 casos novos. Registou-se um aumento do número de casos em acompanhamento de vítimas cujo processo se iniciou em anos anteriores. Mantiveram-se em acompanhamento 38 situações que transitaram de anos anteriores dada a natureza dos processos em curso.

Alguns casos que retomaram o acompanhamento ficou-se a dever a novas necessidades de apoio a situações que não ficaram totalmente resolvidas, quer por tomadas de decisões mais consistentes que poderão ter resultado do trabalho realizado na primeira intervenção.

Gráfico 11 - Número de casos de vítimas acompanhadas, segundo o ano





Seguindo uma das características do fenómeno de violência doméstica, a maioria das pessoas que procuraram, de novo, o Espaço V são do sexo feminino. Das 71 novas situações apenas se encontram 2 homens.

Tabela 5 – Idade das vítimas casos novos

Idade	Masculino	Feminino
até aos 19 anos	0	3
Dos 20 aos 24 anos	0	2
Dos 25 aos 29 anos	0	5
Dos 30 aos 39 anos	2	**22**
Dos 40 aos 49 anos	0	**18**
Dos 50 aos 59 anos	0	16
Dos 60 aos 69 anos	0	5
Dos 70 aos 79 anos	0	2
Dos 80 ou mais anos	0	0
Total	**2**	**69**

A maioria das vítimas mulheres (40) tem entre 30 e 49 anos, como se pode ver pelo quadro anterior. Os dois homens acompanhados, primeira vez, também se situam nesse intervalo.

A maioria dos casos novos são de nacionalidade portuguesa, 68 vítimas são portuguesas, duas têm nacionalidade brasileira e uma angolana.

Tabela 6 – Escolaridade das vítimas acompanhadas

Nível de Escolaridade	Nº
< 1º Ciclo do Ensino Básico	4
1º Ciclo do Ensino Básico	8
2º Ciclo do Ensino Básico	19
3º Ciclo do Ensino Básico	21
Secundário	17
Superior	2

O nível de escolaridade das pessoas novas que foram acompanhadas no Espaço V situa-se, na sua maioria, ao nível do terceiro ciclo do ensino básico o que significa que concluíram a escolaridade obrigatória atendendo à idade. De referir, contudo, que 31 mulheres têm apenas o 2º ciclo ou inferior.

Estas, sendo pessoas com baixos níveis de instrução exigem um acompanhamento mais sistemático, pois têm maior dificuldade no acesso aos serviços e à informação e efetivação dos seus direitos.

Tabela 7 - Situação face ao emprego dos casos novos

Situação face ao emprego	Nº
Trabalhadores/a a tempo inteiro	39
Trabalhadoras a tempo parcial	9
Desempregadas	17
Reformados/as	2
Pessoas em educação/ formação	4

Quanto à situação face ao emprego, a maioria das vítimas está a trabalhar a tempo inteiro, tendo aumentado o número de mulheres vítimas desempregadas. Para estas 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 que lhes está associada. Das 9 vítimas trabalhadoras a tempo parcial, a sua maioria representa trabalhos precários, mal remunerados e metade sem vínculo à segurança social, o que constitui um obstáculo significativo á sua autonomia. Nesta área a parceria com o centro de emprego de cascais representa uma mais-valia para complementar a intervenção do Espaço V nesta área.

Tomando em consideração a sua situação como trabalhadoras, o Espaço V tem procurado ajustar-se aos horários e o atendimento realizado fora das horas de funcionamento regulares.

Tabela 8 - Casos de processos novos, segundo a instituição que encaminha

Instituições	Nº casos novos 2017	2018
Através de outras vítimas	6	5
Câmara Municipal de Cascais	**5**	**9**
ACES Cascais	2	3
Cascais Envolvente	0	5
CPCJ de cascais	**18**	**9**

DGRSP	6	2
Escolas	1	0
IPSS	**22**	**14**
Linha VD	4	3
Loja do cidadão de cascais	8	0
OPC	**14**	**10**
Página da internet/ folheto	8	4
Segurança Social	3	3
Tribunal de cascais/ Ministério Público	**9**	**4**

Relativamente às instituições sinalizadoras que encaminham situações para o Espaço V, a maioria das vítimas (14) foi encaminhada por IPSS´s locais, designadamente, ABLA, AJU, Centro comunitário da paróquia de carcavelos, Centro paroquial do estoril, Gaivotas da torre, O Século e Ser mais.

Seguem-se os OPC (órgãos de polícia criminal) com 10 encaminhamentos, a CPCJ de cascais com 9, igualada pela CMC (Câmara Municipal de cascais).

A Saúde mantém um reduzido encaminhamento de vítimas (3), apesar do lançamento da campanha em 2018 para vítimas de violência doméstica de cascais ter sido no hospital, que inclui a passagem de pequenos vídeos das diferentes formas de violência bem como os recursos concelhio que inclui o Espaço V, em diferentes espaços do hospital.

A maioria das situações acompanhadas diz respeito a uma violência em relações de intimidade. Destas situações 49 são de conjugalidade presente. De salientar que esta relação com o agressor é a situação à entrada do processo, se fosse contabilizada este ano, a situação seria invertida, a maioria das situações seriam de conjugalidade passada.

Tabela 9 -Casos de vítimas acompanhadas, segundo a relação com o agressor

Relação da vítima com o agressor	Nº de vítimas
Conjugalidade passada	18
Conjugalidade presente	49
Vítima é ascendente	1
Vítima é descendente	2
Vítima é colateral	1

No total, foram contabilizados 970 sessões de atendimento/ acompanhamento especializado em violência doméstica, o que significa que mais de metade do tempo da equipa afeta ao Espaço V se destinou a um trabalho de interface direto com as pessoas. Destas sessões:

- 628 foram de acompanhamento psicológico e de consulta psicoterapêutica;
- 342 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. 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 resolução do problema e *empowerment* da pessoa vítima.

Em estreita complementaridade com o acompanhamento psicológico e social e, na sequência de um diagnóstico técnico, foram contabilizadas 821 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.

Neste âmbito, tem sido fundamental o contacto com os serviços do ministério público do tribunal de cascais, com a esquadra de investigação criminal do Estoril, o posto da GNR de Alcabideche e o NIAVE, tanto no que diz respeito à informação sobre direitos, como ao nível da obtenção de pareceres orientadores dos processos judiciais. Foram também realizadas informações ao tribunal sobre os casos acompanhados para o bom desenrolar dos processos e da aplicação de medidas de coação ao agressor, que protejam efetivamente as vítimas. Salienta-se, também, o apoio no preenchimento de formulários de apoio judiciário e outros documentos; a articulação com entidades como CPCJ de Cascais, IPSS várias, OPC´s (GNR e PSP) e com a equipa de segurança social de Cascais.

O acompanhamento por parte dos técnicos do Espaço V das vítimas a julgamento revelou-se, segundo as mesmas, como sendo muito importante. O culminar de um processo judicial de violência doméstica, na fase de julgamento, é o terminar de um caminho, por vezes longo, de muitos obstáculos e desafios, onde o medo persiste. O acompanhamento nesta fase é visto pelas vítimas como muito securizante. Em 2018 foram realizados três acompanhamentos a julgamento, a pedido da vítima e a uma

conferência de pais. Em média cada acompanhamento durou cerca de cinco horas. Foram também realizados oito acompanhamentos a tribunal para consulta de processos tanto na área crime como cível.

2. Grupo de Gestão de Práticas

Técnicos/as

A criação de grupos de discussão de práticas foi uma atividade planeada no âmbito do Fórum Municipal de Cascais Contra a Violência Doméstica à qual se deu continuidade, em 2018, com a criação de um novo grupo.

Com estes grupos, pretende-se pôr ao serviço das instituições do Concelho o conhecimento adquirido pela equipa do Espaço V, em matéria de violência doméstica, quer através da experiência direta do Espaço V, quer através da participação em vários projetos de investigação sobre o tema. Pretende-se, por outro lado, criar uma dinâmica de reflexão conjunta sobre casos que conduza a uma quebra do isolamento técnico, a um trabalho em parceria mais consistente e, em última instância, a uma melhor intervenção e deteção de situações de violência doméstica.

De forma mais sistematizada os objetivos do Grupo de Gestão de Práticas são:

- Possibilitar a partilha de experiências entre profissionais;
- Refletir sobre as práticas de trabalho/intervenção com casos de violência doméstica;
- Promover a formação contínua de profissionais das várias entidades que compõem o Fórum Municipal contra a Violência Doméstica.

Esta atividade do Espaço V foi divulgada por todas as instituições do Fórum, pelo Conselho Local de Ação Social de Cascais e no seio das equipas de intervenção social da Câmara Municipal de Cascais.

Participaram, em 2018, nove técnicas das seguintes instituições:

- ABLA (2),
- Centro Comunitário da Paróquia de Carcavelos (1),
- CPCJ de Cascais (4),
- Espaço S – CMC (1),

- Ser + (1).

Da avaliação realizada, resultou que 100% das pessoas consideraram as sessões de trabalho muito boas e que as mesmas podem contribuir para a melhoria da sua intervenção profissional.

No que se refere à identificação das expetativas a maioria referiu que as sessões corresponderam ao que esperava, exceto duas participantes que referiram esperar sessões mais expositivas.

Quanto à duração das sessões consideram que foi adequada, exceto uma que considerou ser demasiado curta

Quanto aos aspetos mais positivos foram identificados, entre outros, os seguintes:

- Partilha de experiências e de casos e reflexão conjunta,
- Interação com parceiros e heterogeneidade do grupo,
- Capacidade de comunicação do formador e a forma acolhedora como o Espaço V recebeu o grupo.

Como aspetos menos positivos foi referido o ruido das obras, o reduzido número de sessões, a periodicidade que deveria ser de 15 em 15 dias e uma maior intervenção do dinamizador na discussão.

Órgãos de Polícia Criminal – OPCs

A sessão de discussão de casos planeada com OPCs não foi realizada por indisponibilidade do comando. Foi referido que devido ao festival da eurovisão que se estava a realizar o efetivo não poderia ser dispensado. Apesar de se ter voltado a insistir não houve disponibilidade do comando pelo que é uma atividade que se voltará a tentar realizar no presente ano pois consideramos de grande importância.

Tribunal

Merece referência o trabalho realizado com o tribunal, durante 2018, ao nível da discussão de casos. O Espaço V participou em todas as reuniões realizadas, num total de seis, tendo apresentado oito casos para discussão e questões para reflexão em todas as reuniões.

Foi feita nova insistência para que uma ação de (in)formação para oficiais de justiça se venha a realizar, que não resultaram na realização da ação, pois o tribunal alega que o volume de trabalho não o permite devido à continua redução de profissionais e o aumento do número de processos.

3. Casa de Transição

O Espaço V durante o ano de 2018 viu aumentar o seu volume de trabalho no que se refere à gestão e acompanhamento do apartamento de transição.

No ano de 2018 registou-se a autonomização de duas situações (duas mulheres e uma criança) e a entrada de duas novas situações, uma mulher com filho de dois anos e outra mulher com dois filhos de um e três anos.

No que se refere às utentes que deram entrada no apartamento foi necessário desenvolver todo um trabalho que tal como estava previsto, envolvesse varias áreas para a autonomização das vítimas de violência doméstica como emprego, habitação, justiça, serviços de apoio á imigração, etc.

Na primeira situação a mulher tem ainda uma filha cuja guarda não está a seu cargo passando no entanto os fins-de-semana alternados consigo. A outra situação exigiu uma adequação do quarto para a mãe receber as crianças pequeninas em fins-de-semana alternados, pois a guarda ficou ao cuidado do pai, alegado agressor. Esta última situação tem exigido enormes recursos. Trata-se de uma mulher que veio de Angola para Portugal na esperança de uma vida melhor para si e para os seus filhos e foi posta na rua passados três meses pelo alegado agressor, tendo ficado impedida de estar com as crianças quase três meses. Foi necessário realizar vários contactos com o tribunal de cascais (família e menores e crime) para a marcação de uma conferência de pais e atribuição de uma guarda provisória. A situação em termos de documentação também é muito complexa pois não é possível reunir os documentos necessários para realizar uma manifestação de interesse, alguns dos quais têm de ser pedidos em Angola.

O trabalho de integração no apartamento pressupôs um cuidado processo de avaliação de critérios das utentes bem como todo o processo ligado à elaboração de contratos e pedido de reuniões presenciais e/ou a distância aos restantes parceiros envolvidos na decisão de aprovar as entradas na casa.

Desta forma o apartamento de transição tem-se revelado uma experiência muito exigente ao mesmo tempo que desafiante e enriquecedora no acompanhamento das utentes bem como em todo o processo de gestão do quotidiano da casa.

4. Parcerias e outras atividades

Dando seguimento a uma necessidade identificada no seio do grupo de instituições pertencentes ao Fórum Municipal de Cascais de Combate à Violência Doméstica, participamos, durante o ano de 2018, no núcleo executivo do Fórum do qual faz parte o espaço V de forma permanente contando com mais três organizações, duas delas de forma rotativa, que em 2018 foi o centro paroquial do Estoril e a associação HELPO.

Como principal objetivo este núcleo pretende aproximar as instituições pertencentes ao Fórum e mantê-las envolvidas no trabalho realizado ao longo do ano de modo a evitar a dispersão de informação ou o desligamento de algumas organizações por falta de informação algo que, das sessões plenárias foi identificado como uma necessidade a colmatar.

Assim, a Cooperactiva/Espaço V enquanto membro permanente no núcleo executivo participou em todas as reuniões existentes ao longo do ano de 2018, bem como nos grupos de trabalho *Educação e Violência* e *Habitação e Violência*, tendo também ficado incumbida de contactar de forma mais estreita e privilegiada com oito instituições com protocolo estabelecido com Fórum de modo, a conhecer as atividades relacionadas com violência doméstica que estas entidades possam ter a decorrer bem como colaborar com qualquer iniciativa que possam vir a querer desenvolver.

Resultou, ainda, dos contactos privilegiados com as instituições atribuídas ao Espaço V mais duas ações de trabalho junto de técnicas de instituições locais com vista a divulgar o trabalho realizado pelo Fórum bem como, as iniciativas que estão a decorrer no âmbito da violência doméstica e o trabalho realizado pelo Espaço V enquanto instituição especializada ao combate e prevenção deste crime.

Tem-se assistido a um significativo envolvimento das instituições com o Fórum quer a nível da informação disponível quer a nível da existência de um interlocutor conhecido que possa apoiar tecnicamente iniciativas que as próprias instituições queiram desenvolver ou, como tem sido o caso desenvolver ações dirigidas diretamente às instituições que solicitam, pelo que, esta nova forma de

gestão de proximidade que o Fórum assumiu contou desde o início com o total envolvimento do Espaço V.

Desde o seu início que o Espaço V tem participado na divulgação de materiais e de produtos desenvolvidos, foi o caso da dinamização de sessões de divulgação do roteiro "**Rede Segura**" tendo-se contabilizado três, em 2018.

Para além disso, o Espaço V tem procurado estreitar relações com as mais diversas entidades sendo a Rede Social um veículo fundamental. Neste sentido, o Espaço V participou em todas as reuniões do CLAS – Conselho Local de Ação Social de cascais que foram realizadas e em uma reunião do grupo de intervenção cascais e parede.

Sabendo que a divulgação do trabalho desenvolvido 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.

V. Protocolo de Rendimento Social de Inserção

No ano de 2018, foram dadas prioridades às dimensões de intervenção, individual, coletiva e comunitária, havendo a necessidade de se definirem estratégias de intervenção centradas nas efetivas necessidades e expectativas dos/as clientes.

Neste sentido, ao **nível individual** no âmbito do Contrato de Inserção (CI), o acompanhamento sistemático e de proximidade aos/as utentes tem-se demonstrado determinante no diagnóstico das necessidades e expectativas das famílias e no delinear de ações que promovam a melhoria da sua situação socioeconómica. Adotou-se este ano um conjunto de práticas que promovem a consciencialização dos utentes relativamente à medida. Nas situações em que as famílias se encontram em acompanhamento há mais de 24 meses, em sede de atendimento e no âmbito da renovação refletiu-se com as famílias a permanência na prestação (que se prevê que seja temporária). Também este ano e prevendo a necessidade de se garantir os direitos consagrados na Convenção dos Direitos das Crianças, procurou-se padronizar o procedimento de audição da criança em sede de atendimento e informar crianças e jovens acerca da medida de RSI.

Ao **nível da dimensão coletiva**, foram organizadas diversas atividades em grupo no sentido, não apenas de rentabilizar recursos, mas também, permitir aos/as utentes trocar experiências, ideias e saberes. Os grupos foram organizados de acordo com as características dos/as beneficiárias/os e os objetivos da intervenção, de modo a ir ao encontro dos problemas vivenciados (apatia para a mudança, baixas qualificações, elevados níveis de absentismo e/ou abandono escolar, desemprego e problemas ao nível habitacional). A adesão das pessoas aos grupos e atividades propostas, exige um investimento da equipa em sensibilizar individualmente cada participante, tanto através de visitas domiciliárias como através de atendimentos ou contactos presenciais. Como já referido, o absentismo, o insucesso e o abandono escolar precoce surgem como os principais problemas identificados na intervenção com crianças e jovens, o que advém, do facto de haver uma desvalorização da escola e do conhecimento formal em geral. Deste modo foi realizado um grande número de ações nesta área, sendo os principais objetivos a consciencialização das famílias para a importância da escola, bem como a redução do absentismo e abandono escolar.

No que concerne à **dimensão comunitária**, a grande aposta foi na realização de sessões na área da Educação, nomeadamente com a parceria que tem vindo a ser estabelecida com o Agrupamento Vertical Almeida Garrett (AVAG) (78% das crianças e jovens em

acompanhamento frequentam este agrupamento) com quem foi construída ao longo dos anos uma relação de proximidade e reciprocidade. Ao longo deste ano para além de sessões conjuntas que foram desenvolvidas e das ações no espaço escolar, foram ainda realizadas reuniões com as escolas, nomeadamente com a direção do agrupamento, com a psicóloga e assistentes sociais e participação da equipa em Conselho de Turma. De acordo com a avaliação da direção do AVAG "*a parceria que o Agrupamento desenvolve com a equipa do Rendimento Social de Inserção da CooperActiva é de relevância e que se consubstancia no apoio às famílias beneficiárias, na ligação à escola, no acompanhamento dos respetivos educandos, no apoio aos docentes nas atividades letivas, na realização de sessões de formação para os docentes e não docentes do Agrupamento e apoio às atividades em sala de aula em articulação com os docentes. O resultado deste trabalho colaborativo é bastante positivo e reveste-se particular importância, quer no sucesso escolar destes alunos, quer na promoção do envolvimento dos encarregados de educação na vida escolar dos seus educandos. Por outro lado, a presença sempre disponível das técnicas promove a confiança, o bom relacionamento e interações significativas entre a escola e as famílias.*"

Processo	OE	Obj. Específicos	Atividades	Indicadores	Resultado
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 2018**	Atendimento e acompanhamento às famílias	Nº de atendimentos presenciais realizados	499
				Nº de atendimentos informatizados	496
				Nº de visitas domiciliárias realizadas pelas AAD´s	684
				Nª de visitas domiciliárias realizadas pelas TG´s	202
				Nº de contactos presenciais	594
				Nº de contratos de inserção celebrados	95
				Grau de satisfação dos/as clientes com o serviço de atendimento e acompanhamento (escala 1 a 5)	4.8
				Nº de reclamações/sugestões referente ao serviço de atendimento e acompanhamento	0
	4	**Articular com entidades necessárias para resolução das situações em acompanhamento e/ou planeamento de atividades**	Articulação com entidades várias nomeadamente, educação, habitação, saúde, outras associações	Nº de contactos/diligências em que houve articulação com outras entidades	174
				Nº de reuniões de parceria	53

		ao longo do ano de 2018			
	2|3|4	**Planear, implementar, monitorizar e avaliar as atividades / acompanhamento das 100 famílias no ano de 2018**	Realização de Reuniões	Nº de reuniões de coordenação	9
				Nº de reuniões da equipa RSI	4
				Nº de reuniões entre AAD´s e TG´s	60
				Nº de sessões Grupo de Gestão de Práticas	0
			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
				Relatório de renovação bianual	Realizado

1. Caraterização das famílias

No ano de 2018, foram 105 famílias em acompanhamento, o que corresponde a 404 beneficiários/as, 227 adultos e 177 crianças. Verifica-se que o número de beneficiários/as, quanto ao sexo, em acompanhamento é sensivelmente o mesmo (220 do sexo feminino e 184 do sexo masculino), no entanto 70% das famílias em acompanhamento têm como titular da prestação, elementos do sexo feminino.

Relativamente à tipologia das famílias 66% é nuclear com filhos ou alargada, havendo na maioria das situações mais de duas gerações a viver na mesma habitação. Considerando o número de elementos por agregado familiar (AF) verifica-se que 38% tem entre 4 a 7 elementos. Constata-se que 75% das famílias com filhos, tem entre 1/ 2 crianças e 66% situa-se no 1º escalão do abono de família e 34% no 2º escalão.

Recolhendo os dados referentes ao ano de 2018 tinham sido definidas um conjunto de ações consideradas como prioritárias com base no diagnóstico social realizado. Estas ações foram delineadas para as diferentes áreas de vida das famílias (educação, emprego, saúde, habitação, proteção social e cidadania), procurando, sempre, realizar uma intervenção integrada e adequada a cada realidade.

A avaliação das atividades realizadas ao nível da Educação, Habitação, Cidadania, Emprego, Saúde, durante o ano de 2018, pode ser consultado no Relatório de Especifico de Atividades do Protocolo RSI (anexo). Podendo salientar pela análise pelos dados, o maior número de ações foi concretizado nas áreas da educação, emprego e saúde.

VI. OUTRAS PROJETOS

1. EMPREENDEDORISMO

O **empreendedorismo** surge por um trabalho complementar à intervenção desenvolvida pelo CESIS, no âmbito do projeto Percursos Acompanhados, junto de crianças e jovens com dificuldades de inserção escolar. As verbas obtidas, no ano de 2018, com esta atividade foram investidas em recursos para o desenvolvimento de atividades lúdicas e pedagógicas.

Processo	OE	Obj. Específicos	Atividades	Indicadores	Resultado	Dados Suporte
Empreendedorismo	5	Atividade de produção de artesanato, com qualidade para ser vendido pelo Percursos Acompanhados	***Atelier* de Artesanato MIHA´s**	Nº de novos modelos criados da boneca	2	Dados contabilísticos
				Nº de bonecas vendidas	144	
				Valor das vendas solidárias da MIHA	846.60€	

2. FAPE – "Conhece-me antes de me odiares"

O projeto "Conhece-me antes de me odiares" no âmbito FAPE – Fundo de Apoio à Estratégia para a Integração das Comunidades Ciganas, cofinanciado pelo Estado Português e pela CooperActiva em parceria com a Junta de Freguesia de Alfragide, Agrupamento Vertical Almeida e Garrett e Secretariado Diocesano de Lisboa da Obra Nacional Pastoral dos Ciganos, foi desenvolvido de fevereiro a dezembro de 2018. O projeto teve como objetivos:

- Desconstruir estereótipos de parte a parte, pessoas ciganas e não ciganas com vista ao diálogo intercultural;
- Valorizar a importância da escolarização e/ou continuação do percurso escolar.

Para concretizar estes objetivos foram realizadas as seguintes ações:

1) Formação sobre história e culturas ciganas dinamizada por uma formadora cigana - foram realizadas 5 ações que envolveram 63 participantes (60 mulheres e 3 homens);

2) Tertúlias de trocas de saberes sobre a educação formal e não formal - foi realizada uma tertúlia que envolveu 18 participantes 16 mulheres e 2 homens;

3) Realização de 1 vídeo feito com pessoas ciganas sobre a importância da escola, a ser utilizado por docentes e técnicos/as que intervenham com comunidades ciganas.

3. Combater as desigualdades

No ano de 2018, foi possível desenvolver duas parcerias de particular interesse pois permitiu, que crianças/jovens provenientes de um contexto socioeconómico desfavorecido e desigual, pudessem ter a oportunidade de reverter as desigualdades decorrentes da sua situação inicial e beneficiar das consequências positivas e transformadoras do acesso à educação e à prática desportiva regular.

3.1Promoção do Sucesso Escolar (VTXRM)

A CooperActiva, através do donativo financeiro por parte da VTXRM, apoia 2 jovens em termos dos seus estudos. Uma jovem está no primeiro ano da universidade na licenciatura de Direito e tem o apoio direto com o pagamento mensal da propina e do título de transporte. O outro jovem está a frequentar o ensino secundário na área de artes e tem o apoio para os livros escolares e material de artes.

3.2Apoio ao Desporto (Junta de Freguesia de Alfragide)

Foi estabelecido um protocolo de colaboração entre a CooperActiva e a Junta de Freguesia de Alfragide com o objetivo de promover as condições de acesso à prática desportiva de 6 crianças/jovens. Sendo o futebol uma das áreas de preferência e até de perspetivação de percurso profissional destes jovens, neste momento o enquadramento desportivo tem sido realizado nas equipas de futebol da Escola de Futebol do Belenenses. No contexto deste protocolo de cooperação de setembro a dezembro de 2018 foram envolvidas 5 crianças na prática desportiva de futebol.

4 AVALIAÇÃO DAS PARTES INTERESSADAS

4.1.1 Avaliação de Satisfação de Parceiros

Foram submetidos **26 questionários**, alguns relativos a mais do que uma resposta social da Cooperactiva. 25 Entidades referem que as respostas da CooperActiva respondem a uma necessidade local e apenas 1 menciona que não. No geral, a Satisfação com a existência dos Serviços da Cooperactiva é de 18 entidades como muito satisfeitas, 6 satisfeitas e 2 entidades não sabem/respondem. O conhecimento sobre as atividades desenvolvidas na Cooperactiva é, segundo a avaliação feita pelos parceiros, maioritariamente (76.9%) realizado através de reuniões. Na questão "como avalia o desempenho dos/as profissionais com que trabalhou" 19 entidades transmitem que estão muito satisfeitos/as, 3 satisfeitos/as e 2 não sabem/respondem. As entidades que mais responderam ao questionário afirmam ter articulado mais com o Espaço V (13) e seguidamente com a Protocolo de Rendimento Social de Inserção (8). Não foram deixadas sugestões de melhoria ou outros comentários.

4.1.2 Avaliação de Satisfação dos/as Trabalhadores/as

A avaliação de satisfação dos/as trabalhadores/as é realizada a cada 3 anos. Pelo que, esta avaliação foi realizada em 2017 só voltando a ser efetuada em 2020. Neste momento, a CooperActiva está a desenvolver esforços para a implementação de uma avaliação de desempenho. Fica o registo de forma, resumida a avaliação anterior: submetidos 11 inquéritos, de um universo de 12 trabalhadores/as. Das 51 questões, divididas em 9 grupos, a média de todas as respostas, reflete 87% de Satisfação. Contrastando com estes resultados, na questão que remete exatamente para a Satisfação Global ("Considerando todos os aspetos, estou satisfeito/a") os valores são consideravelmente inferiores: 27,3% referem estar pouco satisfeitos/as, 18,2% Satisfeitos/as e 54,5% Muito Satisfeitos/as, ou seja, apenas 72,7% estão satisfeitos/as, o que não reflete, a distribuição das respostas ao longo do questionário. O grupo IX, denominado Satisfação Global, apresenta 70% de Satisfação, com questões que remetem para perspetivas de futuro e solidez da Cooperactiva (45,5% revelaram pouca satisfação), o ser prestigiante ser membro desta organização (27,3% revelaram pouca satisfação), a recomendação a um/a amigo/a que viesse trabalhar neste local (18,2% mostraram-se pouco satisfeitos/as). Outra questão fora deste grupo que suscitou alguma

polémica remeteu para a existência de um ambiente de trabalho sem conflitos (27,3% revelaram pouca satisfação).

As reuniões da qualidade e geral de trabalhadores/as tem-se constituído como importantes espaços de partilha, sugestões, planeamento e monitorização das atividades da Cooperactiva.

4.1.3 Avaliação de Satisfação dos/as Clientes

Foram realizados **49 questionários**, relativamente ao Grau de Satisfação dos Clientes, respeitante às três respostas sociais (19 relativos ao Protocolo RSI, 20 à Comunidade de Inserção e 10 ao Espaço V). Os questionários destinados às/aos clientes ao Espaço V foram realizados por telefone e os restantes, na sua grande maioria, pessoalmente.

Os/as 49 clientes inquiridos revelaram-se satisfeitos/as com o serviço prestado pela Cooperactiva, dos quais 77,6% consideram o serviço excelente e 20,4% bom.

Para além disso, 98% dos/as clientes consideram ter sido atendidos/as com simpatia e profissionalismo, 95,9% ter sido atendidos/as dentro do tempo esperado e 95,9% que foi dada resposta ao seu pedido.

No que respeita aos Serviços específicos da Comunidade de Inserção, **64% classificaram o Gabinete de Emprego como bom** e 36% excelente. Em relação ao **Serviço de Lavandaria, 43% consideraram o serviço excelente**, 43% bom e 14% regular (1 cliente). No respeitante ao **Serviço de Banhos, 33,33% classificaram como regular (1 cliente), 33,33% como bom e 33,33% como excelente**. No que concerne ao **Serviço de Refeições** 25% (1 cliente) consideram como regular, **25% bom e 50% excelente**.

Em relação ao **Protocolo RSI, 21% dos/as clientes classificaram o serviço de bom e 79% de excelente**.

Relativamente ao **Espaço V, 20% dos/as clientes classificaram o serviço de bom e 80% de excelente**.

Relativamente às sugestões avançadas pelos/as clientes, no que respeita à Comunidade de Inserção, foi sugerido que a Sala onde se encontra o parque informático fosse mais ampla e

com aquecimento mais eficaz no Inverno. Em relação ao Serviço de Lavandaria, foi referido o aumento do número de máquinas de roupa por cliente. Quanto ao Espaço V, foi sugerido haver um espaço melhorado e mais amplo para receber as/os clientes e, um alargamento da ajuda relativamente à habitação após a estada em casa de transição. No Protocolo RSI, os/as clientes sugeriram a existência de formação para maiores de 40 anos, a existência de mediador para ajudar a melhorar o bairro e a cooperação entre as pessoas, fazer pressão junto da escola para melhorar as refeições e aumentar o número de auxiliares de ação educativa, o alargamento dos apoios económicos (exemplo: água, luz, rendas).

Verificou-se que o número de questionários foi reduzido, por falta de Recursos Humanos, face ao total das pessoas acompanhadas, assim sendo o número da amostra poderá não ser significativa e não espelhar a realidade, tendo um grau de fiabilidade baixo.

Alguns comentários na primeira pessoa:

- "Quando preciso de alguma coisa e peço ajuda a Cooperactiva prontifica se sempre".
- "Só posso trazer a roupa para lavar 1 vez por semana e dava me jeito trazer mais vezes, mas de resto estou muito satisfeito".
- "Estão sempre disponíveis para nós, tentam ajudar-nos em tudo. Acho que é que lhes devíamos dar mais valor, nós a elas"
- "Super satisfeito com o espaço da informática. As instalações podiam ser mais amplas melhorava bastante para os utentes e para as pessoas que desempenham a função. No inverno as condições não são as melhores, era necessário um aquecimento".
- "Eu dava-lhe 10 mas só há o 5 dou o 5. O que eu gostava é que houvesse uma formação para a nossa idade dos 40 para cima (costura, cozinha...). Ajudassem a melhorar o bairro - mediador que fizesse com que convivessem uns com os outros, limpassem as ruas".
- "Que continue esta equipa aqui. Para nós vocês fazem muito. Quem é que não tem falhas tanto vocês como nós".
- "A melhor coisa para fazer aqui era um curso. O tempo que perdemos a ir para a venda nova".

- "Eu amei o trabalho de vocês. Adorei o Dr. Mário trabalhou comigo pouco tempo mas foi o suficiente para a minha vida dar uma volta. Agora estou bem. Estou grata a deus e a vocês. Devia ser um espaço mais melhorado por todo o trabalho que fazem. Num lugar mais espaçoso não só para as vítimas mas também para vocês. Para mim vocês estão com excelente. Vocês merecem um local melhor".

- "Muito acessíveis por exemplo precisei de dar uma morada e vai ser a do espaço v, ao nível do apoio de documentos e outros, pelo menos comigo não tenho razão de queixa. Sei que não depende do espaço v mas poderia haver mais apoios para quem precisa de ajuda a outros níveis porque para encontrar casa é muito difícil e temos um tempo na casa de transição, é difícil para todos mas então para quem tem filhos é ainda mais difícil".

- "Foi um atendimento fabuloso, entrei lá doente e ao fim de um ano estava tratada, entrei sem vida e saí de lá pessoa. Continuem assim".

- "Tem sido imprescindível. O serviço em si acho que é bom - dão toda a atenção, dedicação. Está muito bem".

4.1.4 Avaliação Fornecedores

Não existiram alterações na bolsa de fornecedores durante o ano de 2018. No geral, a CooperActiva avaliou os fornecedores com a seguinte pontuação: 18% bom; 82% muito bom.

Março 2018