



o vigilante

Associação de Socorros Médicos

**RELATÓRIO ANUAL
DE ATIVIDADES
E CONTAS
2021**

A Direção

ÍNDICE

CAPÍTULOS	Página
1. Recursos Humanos	3
2. Relações Públicas	8
3. Serviço de Apoio Domiciliário	18
4. CAR: Centro de Apoio à Infância e à Juventude	24
5. CAV: Centro de Apoio à Vida - Vigilante Vida	31
6. CAV: Residência Temporária para Mães Adolescentes	42
7. Programa de Apoio à Saúde Escolar	49
8. SOS Associados	50
9. Contas	51

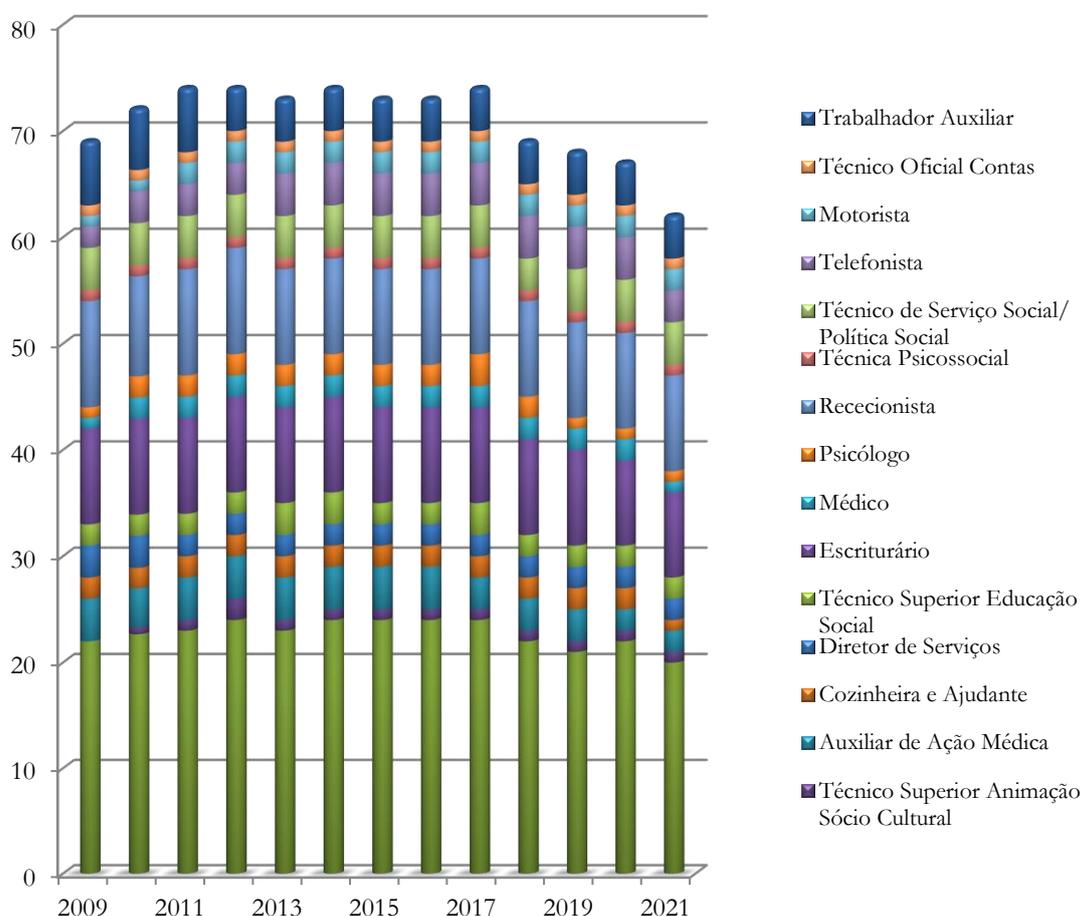
1. RECURSOS HUMANOS

2021 continuou a apresentar bastantes desafios na sequência da pandemia COVID-19. As reestruturações e a flexibilidade foram constantes e de extrema importância para se conseguir assegurar todos os serviços. Ainda assim, e apesar de todos os constrangimentos e limitações impostos pelas medidas de proteção ou pelos isolamentos necessários, foi possível dar resposta às solicitações graças à colaboração e disponibilidade das equipas. Todos os serviços estiveram no ativo, apenas tendo sido suspensa a deslocação ao domicílio da equipa do Serviço de Urgência entre janeiro e setembro (como medida de segurança dos nossos utentes e equipa). As respostas sociais mantiveram os seus colaboradores no ativo, assegurando já os serviços habituais. Na parte clínica, todos os serviços foram retomados. Veremos como foram geridos os recursos humanos possibilitando ainda assim o alcance dos objetivos da Instituição. Analisaremos os dados relativos a todos os colaboradores quer sejam dependentes (com contrato de trabalho) ou independentes (em regime de prestação de serviços).

1.1. Quadro de Pessoal (colaboradores dependentes)

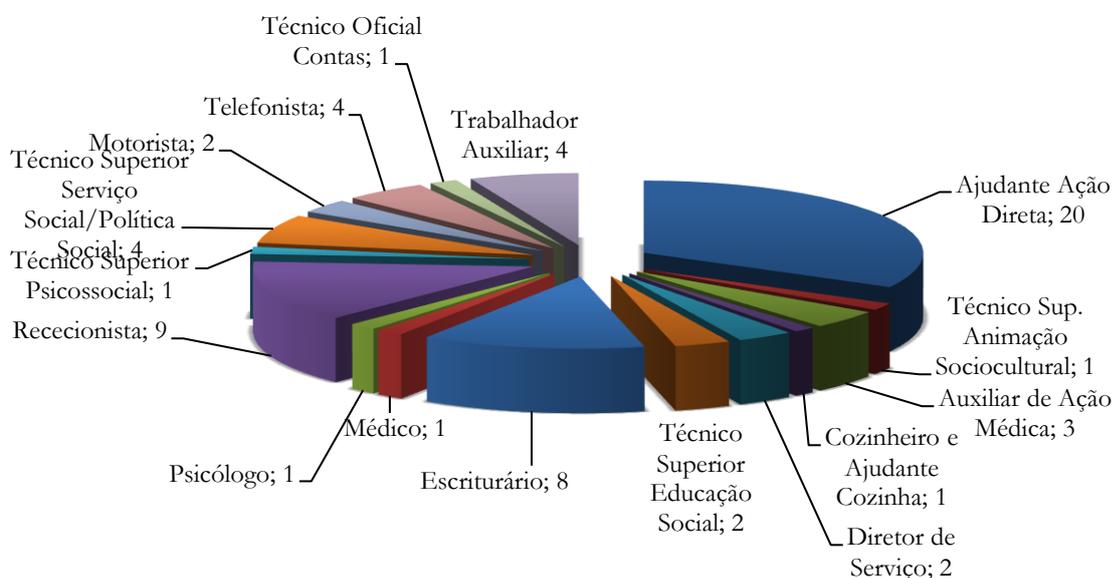
O quadro do pessoal dependente voltou a apresentar valores inferiores ao ano anterior. O motivo desta descida prende-se essencialmente com as dificuldades de recrutamento no CAIJU em várias áreas (as dificuldades prendem-se com o isolamento geográfico, a ausência de transportes públicos, afastamento da sede da instituição, juntamente com a necessidade de assegurar horários 24h/24h 365 dias por ano). Deste modo o número médio de colaboradores foi de 62. É previsível uma subida do valor médio para se conseguir assegurar a funcionalidade em pleno e o quadro de pessoal aprovado.

Gráfico 1 - Evolução do Quadro de Pessoal entre 2009 e 2021



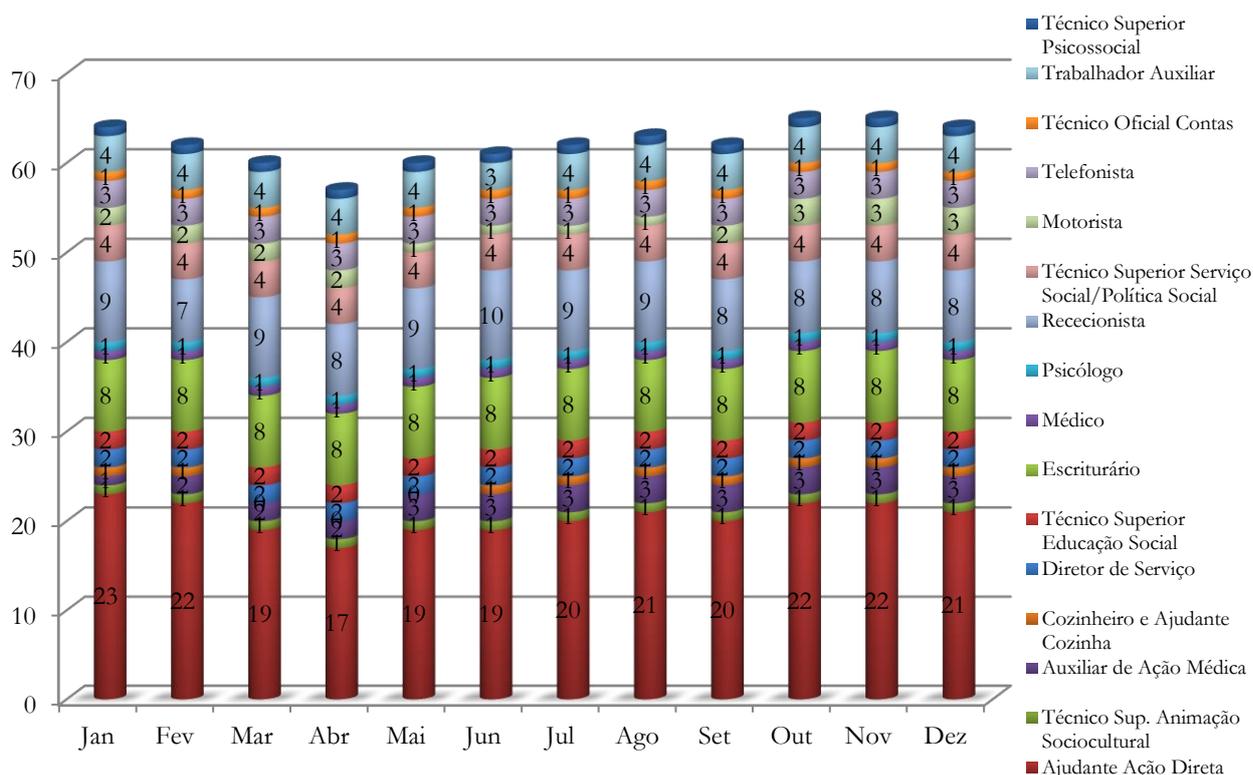
As categorias profissionais mantêm-se estáveis de acordo com os quadros de pessoal dos anos anteriores, excetuando as situações já referidas acima.

Gráfico 2 - Distribuição categorias profissionais em 2021 (número médio)



As oscilações ao longo do ano estiveram ligadas às ausências por baixas médicas, isolamentos profiláticos e assistência à família. As restrições ligadas à pandemia levaram a uma reestruturação das consultas de Medicina Dentária reduzindo a capacidade para metade (com a utilização de 2 salas para cada consulta, recorrendo apenas a 2 Auxiliares de Ação Médica). Foi necessário reforçar a equipa do Serviço de Apoio Domiciliário para prevenir e fazer face a ausências (baixas e isolamentos).

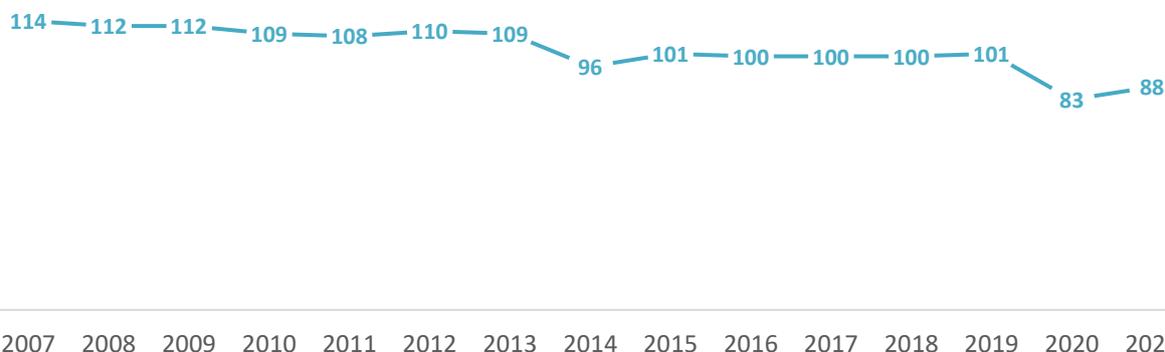
Gráfico 3 - Repartição categorias profissionais em 2021



1.2. Prestadores de Serviços

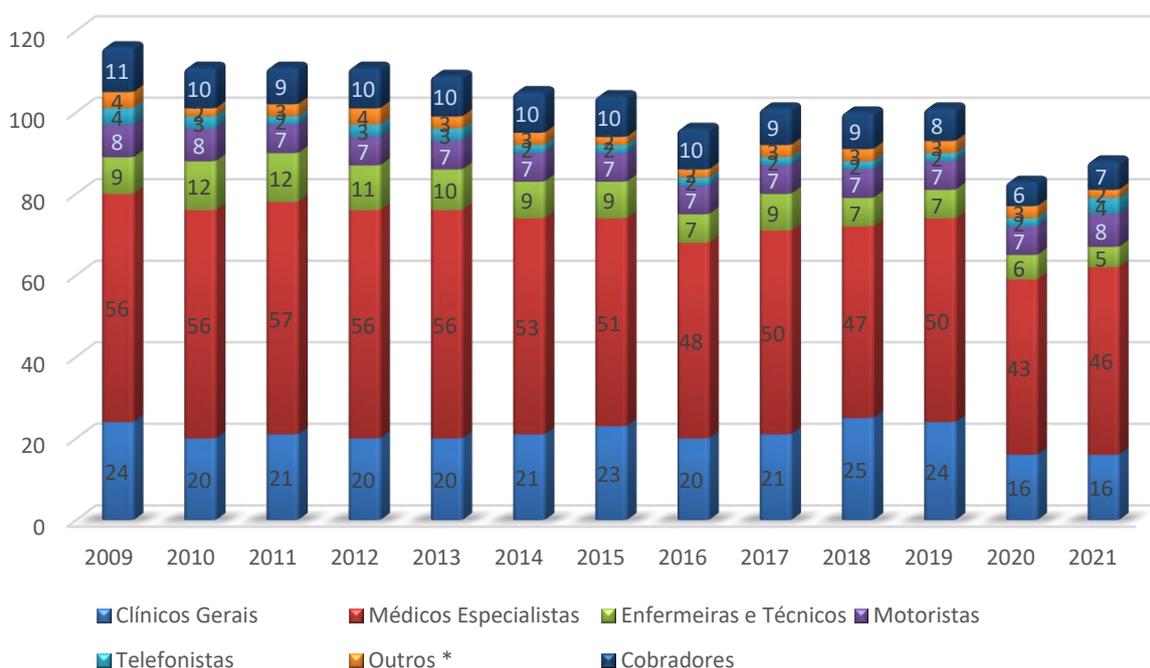
Os colaboradores independentes são prestadores de serviços que nos auxiliam na persecução dos nossos objetivos, mediante a sua disponibilidade e horários pessoais.

Gráfico 4 – Evolução dos Prestadores de Serviços entre 2007 e 2021



Foi possível recuperar grande parte das consultas de especialidades médicas neste ano, embora ainda com alguns constrangimentos. Deste modo, os médicos especialistas aumentaram, mas ainda com restrições. Como o Serviço de Urgência esteve grande parte do ano sem efetuar consultas ao domicílio, não foram necessários tantos Clínicos Gerais além da disponibilidade de alguns ainda ser restrita. Os cobradores retomaram as duas funções.

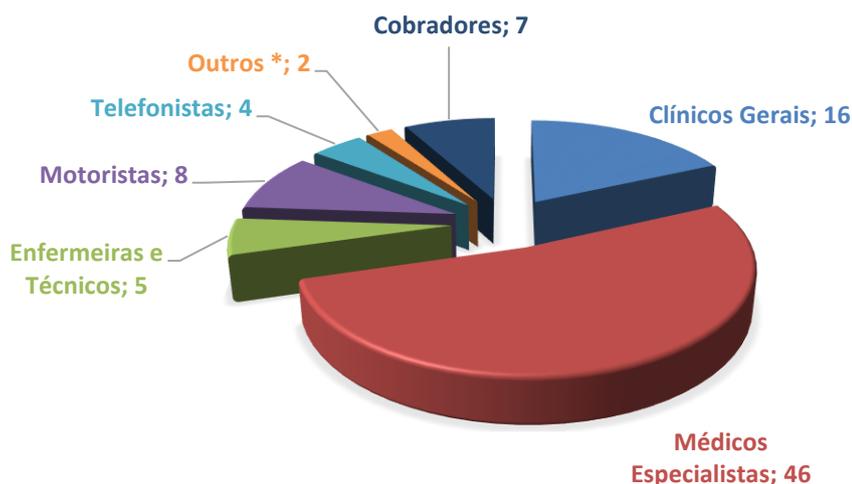
Gráfico 5 – Evolução dos Prestadores de Serviços de 2009 a 2021



* (Outros – Apoio Jurídico e atividades esporádicas)

No gráfico seguinte podemos ver mais detalhadamente as áreas em que se dividiram este ano os prestadores de serviços (em valores médios).

Gráfico 6 – Distribuição dos Prestadores de Serviços em 2021



* (Outros – Apoio Jurídico e atividades esporádicas)

1.3. Voluntariado

Mais uma vez, não foi possível desenvolver muito trabalho voluntário. Apenas tivemos ações pontuais de ajuda na recolha e entrega de donativos, apoio administrativo e babysitting na RTMA.

Voltámos a contar com a colaboração de uma voluntária em funções de Consultora na área da organização, manutenção dos espaços e orientação ao nível da área Clínica, num total de cerca de 800 horas. Todos os Corpos Gerentes da Instituição continuaram a desempenhar igualmente as suas funções de forma voluntária com grande envolvimento e dedicação terminando neste ano mais um mandato.

1.4. Estágio Curriculares

Durante o ano de 2021 continuamos sem receber estágios pelas limitações de ocupação de espaço e restrição de medidas devido à pandemia.

1.5. Formação

Apesar destes tempos, foi possível manter e desenvolver formação nas equipas (formação interna) e individuais (formação externa). Grande parte das formações tiveram lugar à distância recorrendo a plataformas digitais. Assim, foi possível proporcionar formação profissional externa e interna a mais de 45 colaboradores, com um total de 996 horas, em ações de formação com temáticas variadas, conforme a tabela seguinte, tendo contribuído de forma inegável para o desenvolvimento pessoal e profissional dos colaboradores em causa e das suas equipas:

Tabela 1 – Temáticas das Ações de Formação disponibilizadas, aos Colaboradores, em 2021

Temas Formação Profissional
"Como fazer das redes sociais uma ferramenta de sucesso para as clínicas dentárias"
"O Exercício e a Regulação das Responsabilidades Parentais".
"Processos Individuais nas Casas de Acolhimento"
7º Encontro de Profissionais "Cuidados a Prestar na Demência - Uma Abordagem Prática e Integrada
A Importância do Brincar
Adição
Alto Comissariado para as Migrações
Brincar e Desenvolvimento Infantil

Tabela 1 – Temáticas das Ações de Formação disponibilizadas, aos Colaboradores, em 2021
(continuação)

Temas Formação Profissional
Coaching
Coaching Gerontológico, Programa de treino para a intervenção
Como Gerir a Imagem nas IPSS
Congresso Nacional Online O SERVIÇO SOCIAL NA LINHA DA FRENTE DA COVID - 19
Covid 19 - Cuidados Especiais para minimizar a transmissão
Curso Intensivo em Touchpoints
Curso Prático: Desenho e Avaliação de PSEI/PII
Desenvolvimento de crianças e jovens
Direitos e Garantias
Elaboração, Monitorização e Avaliação do Plano Anual de Atividades Lúdicas/Socioculturais e Sociopedagógicas nas CAR
Especialização avançada em Intervenção em crise em múltiplos contextos
Entender Autismo
Estratégias eficazes para novos contactos
Gestão das Emoções
Gestão de Compras para Instituições Sociais
Global Leadership SUMMIT
Inter-Ações Uma Sociedade para todas as Idades

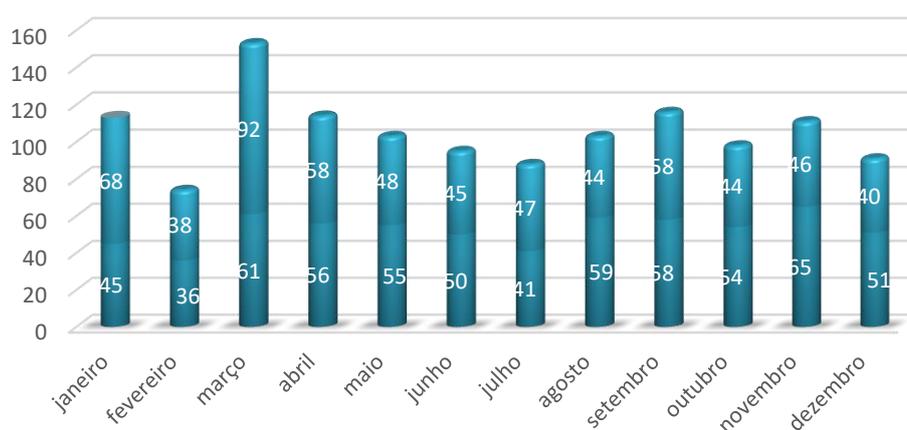
2. RELAÇÕES PÚBLICAS

Este capítulo apresenta as áreas relacionadas com os associados e quaisquer outros clientes da Associação quer a nível de associados quer a nível de serviços prestados na parte clínica. Analisa ainda a área do *marketing* e *feedback* dos clientes.

2.1. Movimento de Sócios

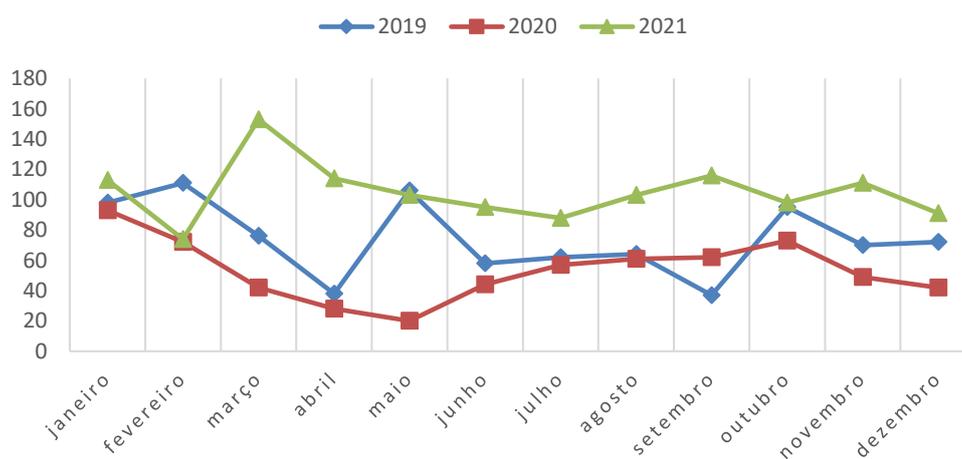
A Instituição tem por base funcional um sistema de associados, através do qual é facilitado o acesso ao Serviço de Urgência e aos restantes Serviços Clínicos em condições bem mais favoráveis, existindo sempre a possibilidade de usufruir dos serviços a nível particular. Veremos como decorreu o ano de 2021 nos seus movimentos de entradas e saídas de sócios.

Gráfico 7 - Evolução de Entradas e Reativações de Sócios em 2021



Este ano apresenta um movimento de entradas habitual com maior incidência nos meses do inverno e que o antecedem, mais concretamente início do ano civil e no início do ano letivo. Nos últimos 3 anos, podemos observar que as oscilações ao longo do ano são, ainda assim, bastante variáveis e não significativas.

Gráfico 8 - Evolução das Entradas de Sócios nos últimos 3 anos



Ao nível de desistências, em 2021 temos saídas com alguns picos, como é habitual, ligadas às desistências administrativas (por falta de pagamento com o envio de carta e subsequente inativação por não regularização), não sendo relevante, na realidade, o mês em que se processa a efetivação desta inatividade, visto que é um procedimento que se faz com uma determinada periodicidade e que muitos dos pagamentos são efetuados anual ou semestralmente.

Gráfico 9 – Evolução das Saídas de Sócios em 2021

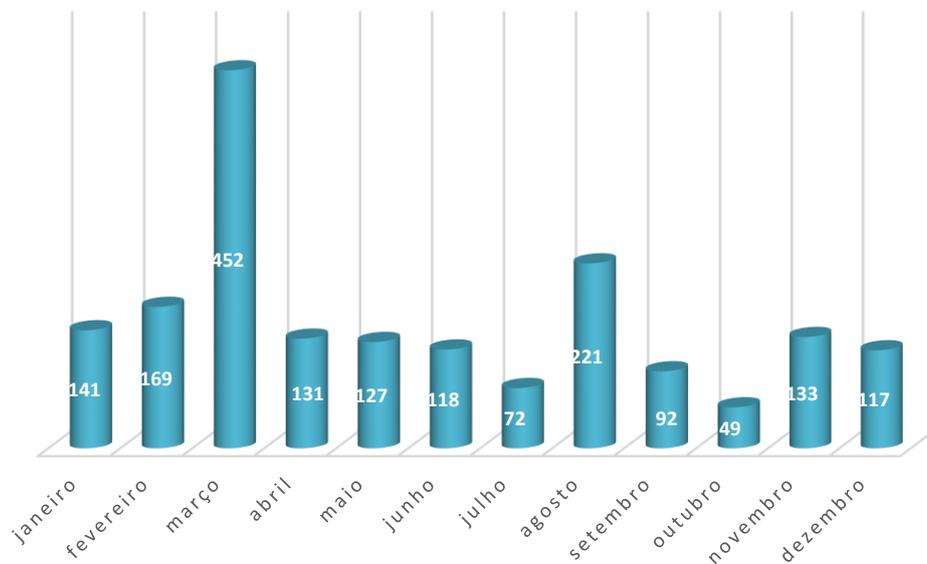
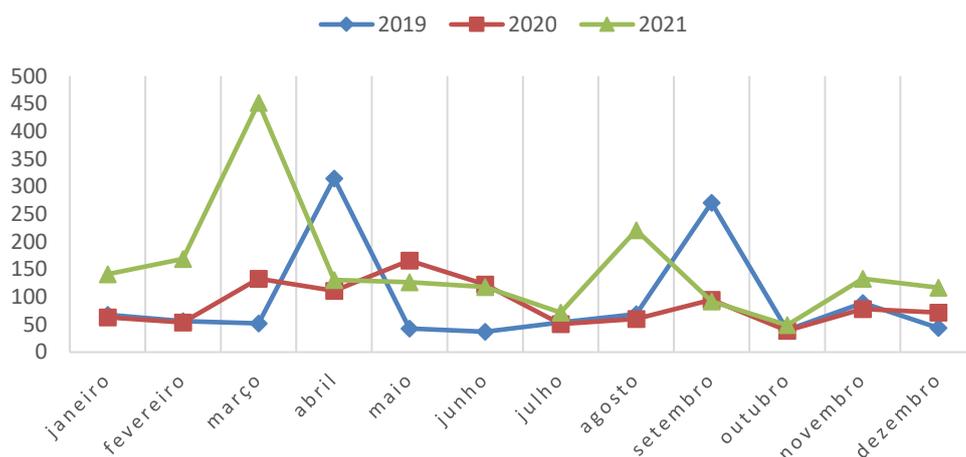


Gráfico 10 – Evolução das Saídas de Sócios nos últimos 3 anos



Vejamos quais os principais motivos de desistência de associados.

Gráfico 11 – Motivos das desistências em 2021



O motivo principal para a desistência continua a ser a falta de pagamento de quotas, o que leva à inativação do sócio caso este não regularize a situação no prazo de 6 meses. Percebemos que por vezes as pessoas entendam como desistência o facto de deixarem de pagar as quotas quando na realidade bastaria informar por escrito. Os motivos seguintes mais relevantes são a não necessidade dos serviços, dificuldades financeiras e motivos pessoais. Todos os sócios que apresentam motivos de queixas são contactados para se poder avaliar através do procedimento de reclamações.

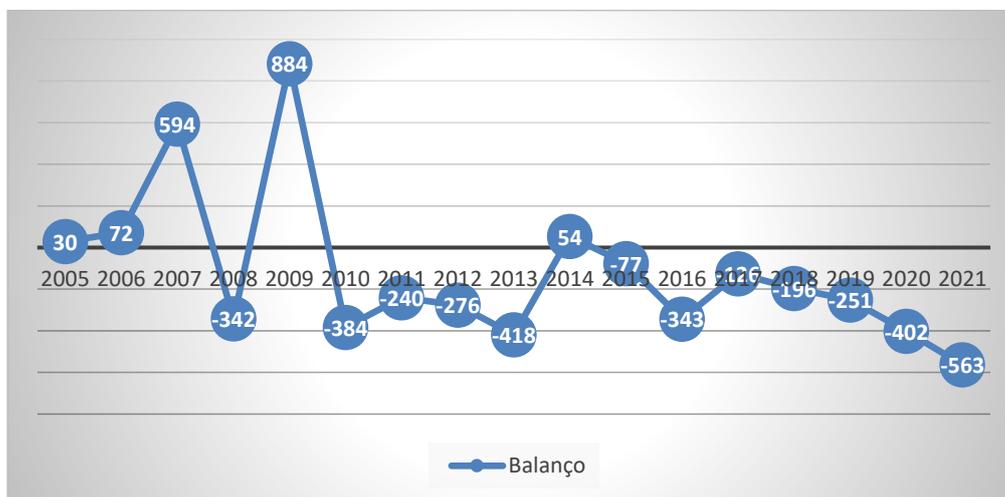
O próximo gráfico mostra-nos a realidade deste ano. Podemos ver que tivemos muitas entradas e reentradas mas infelizmente as desistências atingiram o valor máximo mais elevado dos últimos 16 anos. Sabemos que por um lado, face às dificuldades em aceder aos serviços de saúde públicos (muito sobrecarregados devido a pandemia), O Vigilante tornou-se uma opção selecionada por muitos mas por outro lado, a saúde para além da Covid19 acabou por não se tornar uma prioridade (até pelo encaminhamento, então, de casos suspeitos para o Serviço Nacional de Saúde), diminuição dos casos de gripe e algum possível descontentamento com a suspensão das consultas ao domicílio do Serviço de Urgência durante grande parte do ano. Se analisarmos o movimento de sócios (com entradas e saídas) entre 2005 a 2021, observamos que que ambos os parâmetros subiram mas o valor das desistências foi demasiado elevado. A diferença entre as entradas e saídas acentuou-se e as saídas são claramente superiores às entradas.

Gráfico 12 – Evolução das Entradas e Saídas de Sócios entre 2005 e 2021



O balanço deste ano é claramente negativo com o valor histórico de um decréscimo de 563 sócios.

Gráfico 13 – Balanço de Entradas e Saídas de Sócios entre 2005 e 2021

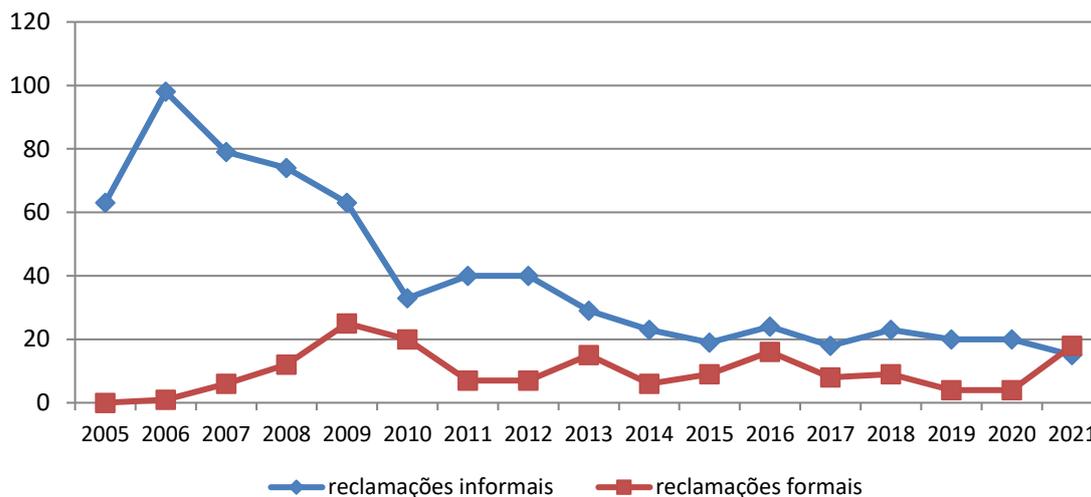


2.2. Reclamações e *feedback* dos clientes

O feedback dos nossos clientes é uma ferramenta essencial para o processo de melhoria contínua pois permite-nos identificar os pontos fortes e fracos pelo ponto de vista do cliente. Este ano recebemos 18 reclamações formais (registadas no Livro de Reclamações em formato físico ou digital) que foram, após tratamento, enviadas para as Entidades competentes. Foram recebidas 15 reclamações ditas informais (registadas em impressos próprios internos ou recebidas via telefone ou e-mail).

Este ano podemos observar uma nova tendência em que as reclamações formais subiram e as informais desceram. Não se trata ainda assim de valores muito preocupantes. Veremos aos motivos que as motivaram.

Gráfico 14 – Evolução das reclamações de 2005 a 2021



As reclamações formais e informais incidiram principalmente na parte clínica, nas consultas. Os motivos são variados e apresentam o descontentamento com alguma situação relativa à sua consulta.

Gráfico 15 – Motivos Reclamações Informais em 2021

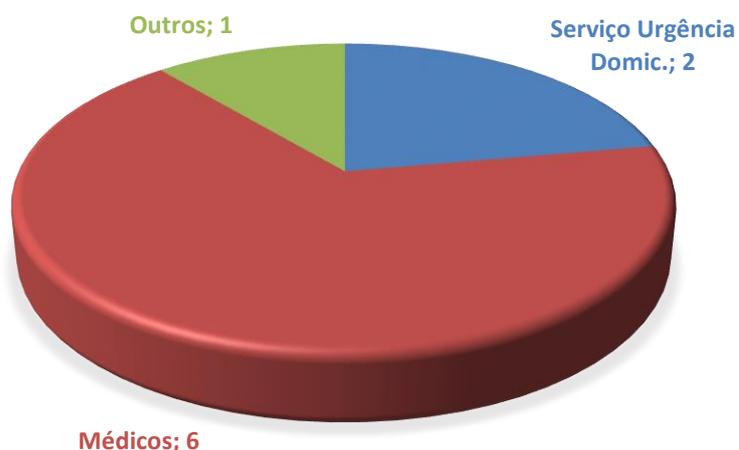
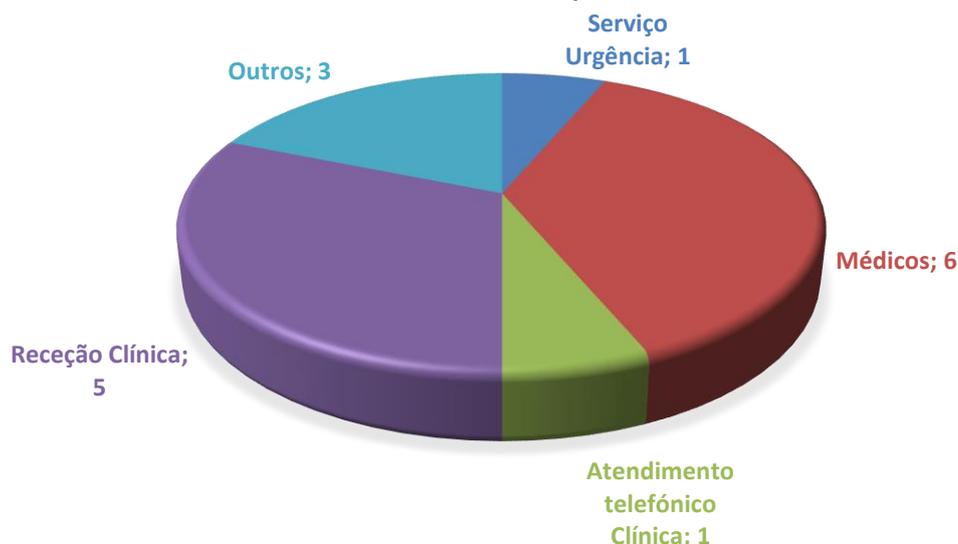


Gráfico 16 – Motivos das Reclamações Formais em 2021



De todas as reclamações efetuadas, apenas 4 resultaram em desistência.

Todas as reclamações foram analisadas e respondidas. As reclamações formais foram ainda enviadas para as Entidades competentes, tendo-nos sido comunicada, em todas as situações, a decisão de arquivamento.

2.3. Clínicas: consultas e exames

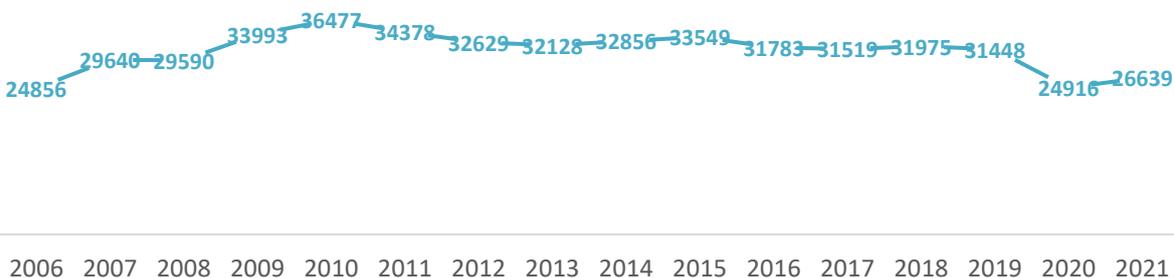
Após mais um ano de pandemia, mas ainda a vivermos muitas incertezas, as consultas foram todas retomadas. Não atingiram ainda valores normais, estando abaixo dos últimos dez anos. Na sua maioria todas as consultas foram retomadas em formato presencial (algumas ainda em formato misto), sendo que com algumas restrições como foi o caso de Medicina Dentária. Fomos seguindo as normas da DGS no tocante às condições de segurança em torno de todas as consultas. Deu-se então um aumento de 27127 para 29081 consultas.

Gráfico 17 – Evolução das Consultas de 2006 a 2021



Das 29081 consultas, apenas 26639 foram efetivamente pagas.

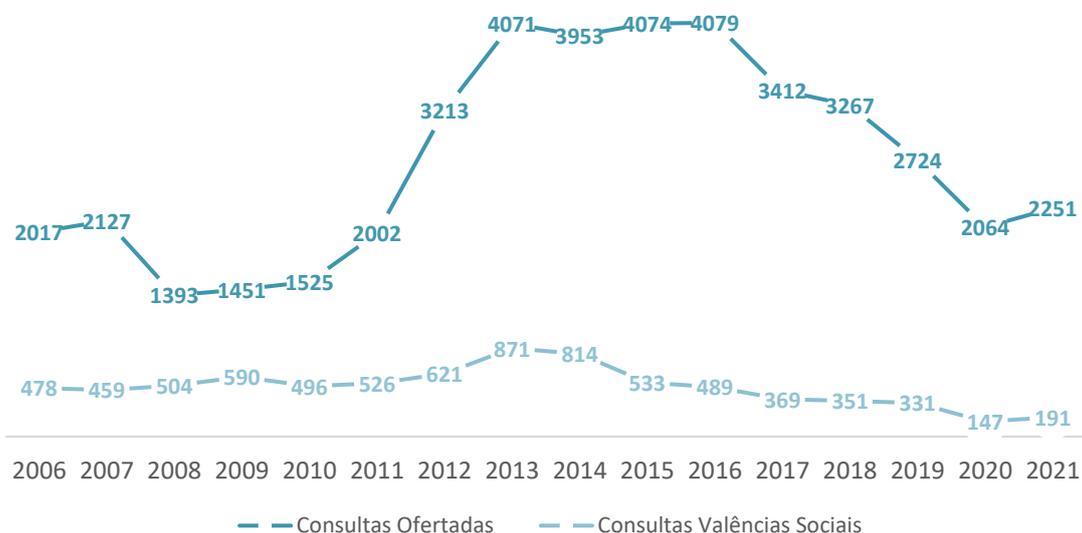
Gráfico 18 – Evolução das consultas Cobradas de 2006 a 2021



Os restantes consultas foram ofertadas no âmbito das respostas sociais (CAIJU, RTMA, CAV e SOS), aos colaboradores associados ou aos utentes por atos não cobrados. Aumentaram na mesma proporção do aumento geral das consultas.

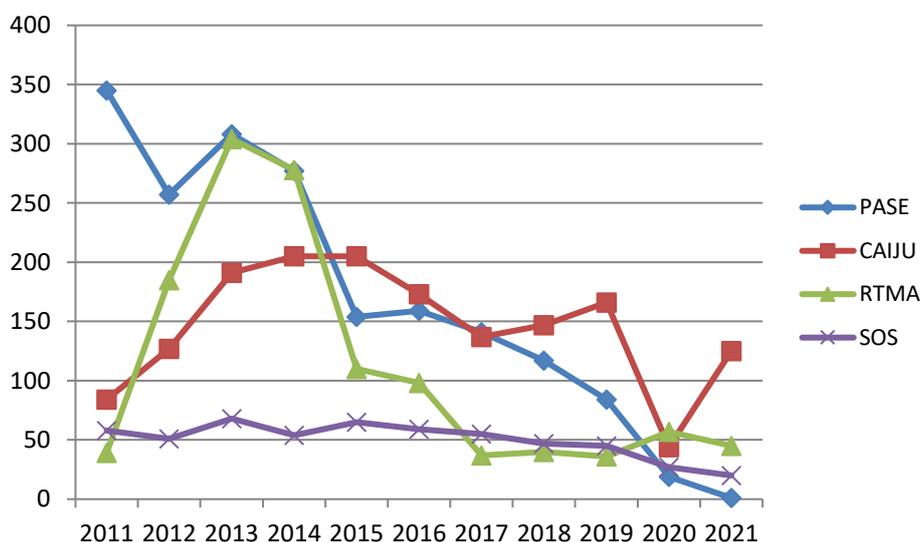
De seguida podemos ver a diferenciação entre as consultas das respostas sociais e dos atos não cobrados.

Gráfico 19 - Evolução das consultas Ofertadas e Respostas Sociais de 2006 a 2021



No tocante às respostas sociais, as consultas diminuíram com exceção do CAIJU que aumentou bastante pois em 2020 resguardou-se ao máximo e tornou-se necessário recuperar alguns seguimentos clínicos.

Gráfico 20 - Evolução das Consultas no âmbito das Respostas Sociais de 2011 a 2021



Dentro das consultas pagas, é possível ainda separar os pedidos de receituário, as consultas de urgência diurnas (recorrendo aos médicos de serviço às Consultas de Clínica Geral) que diminuíram como podemos ver nos gráficos abaixo. Além das limitações de consultas que nem sempre permitiam a conciliação com urgências que no fundo são consultas não programadas, também se notou uma menor procura pois os sintomas compatíveis com Covid19 estavam direcionados para a linha Saúde 24 do SNS.

Gráfico 21 – Evolução dos pedidos de receituário 2010 a 2021

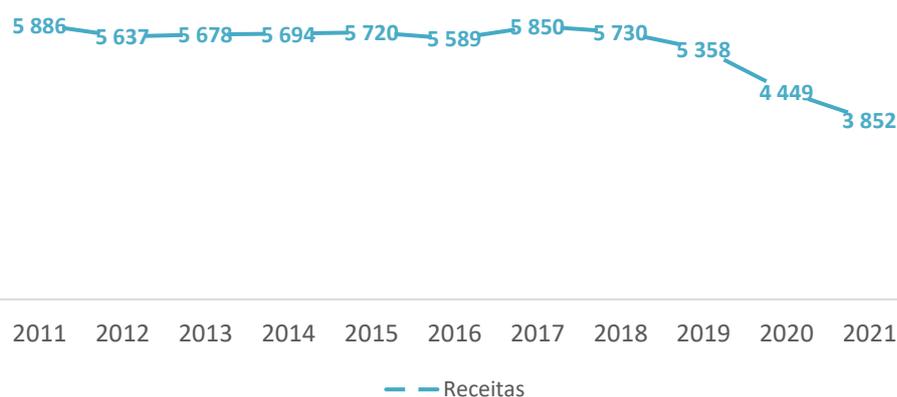
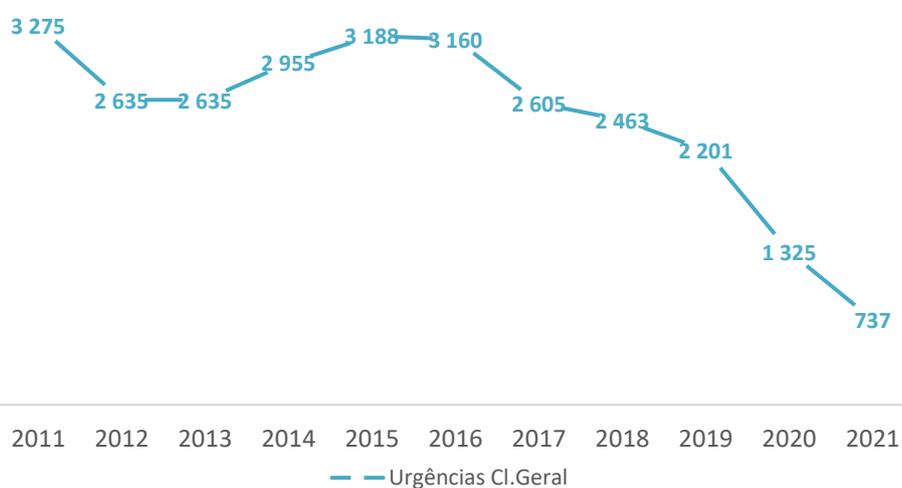
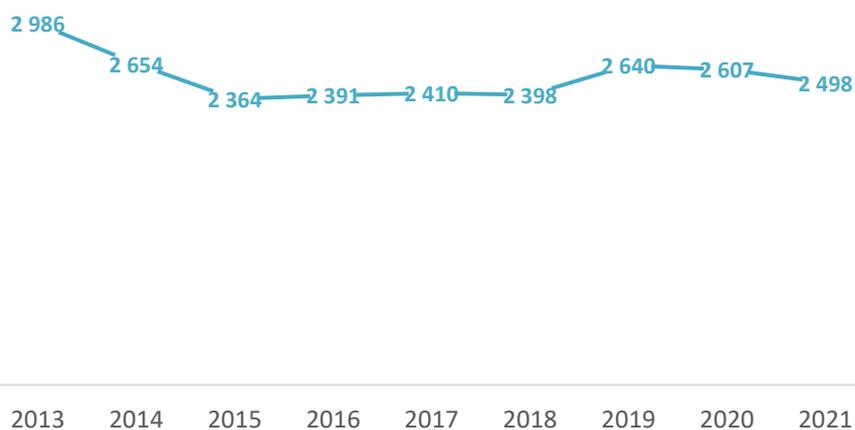


Gráfico 22 – Evolução das consultas de urgência diurna na Clínica de 2010 a 2021



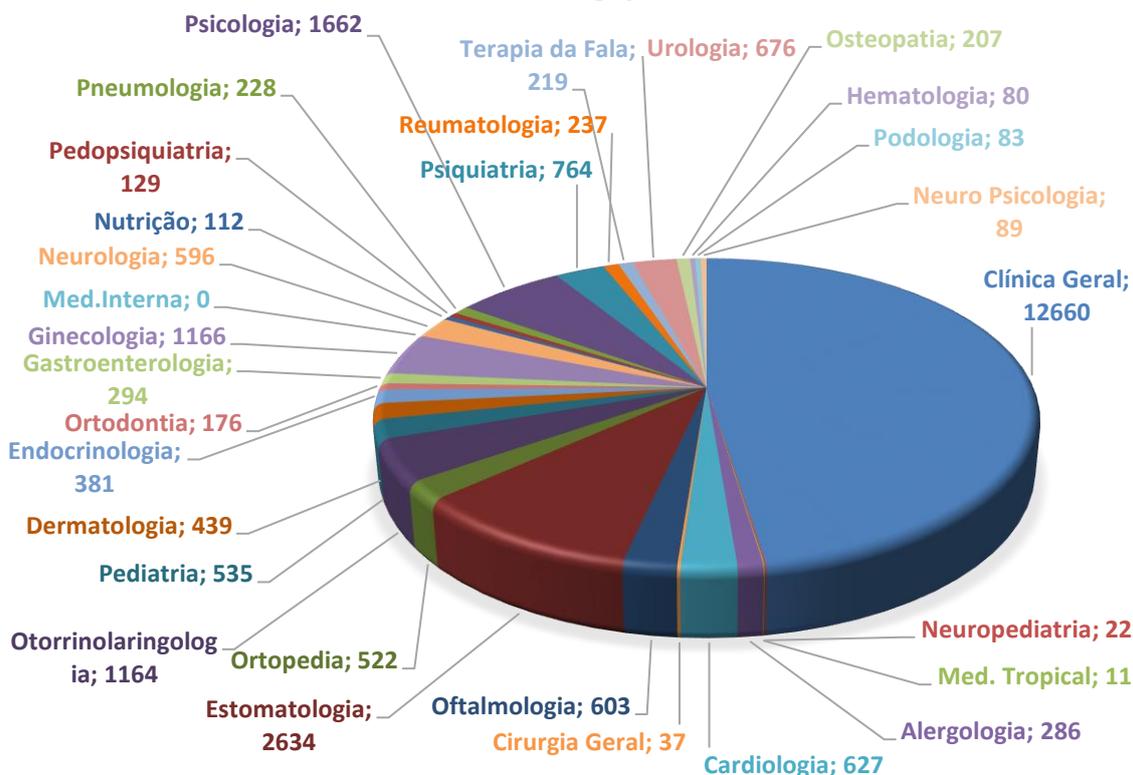
Os atos de Enfermagem não representam valores muito elevados tendo-se mantido estáveis nos últimos anos, ainda que continuando a diminuir neste último ano.

Gráfico 23 – Atos de Enfermagem de 2013 a 2021



Em 2021 foi possível manter a disponibilização de consultas em 30 especialidades clínicas diferentes de acordo com a seguinte distribuição:

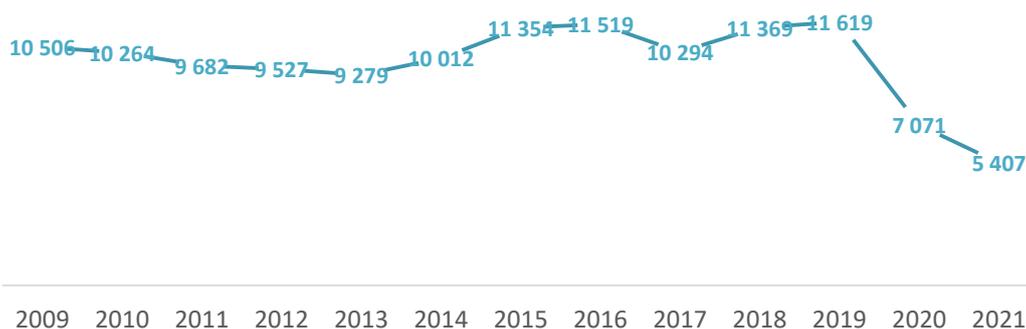
Gráfico 24 – Distribuição das várias Especialidades Médicas disponibilizadas aos clientes em 2021 (consultas pagas)



2.4. Serviço de Urgência

O Serviço de Urgência foi o mais afetado pelas restrições e efeitos da pandemia. Iniciamos 2021 com as modalidades de consulta presencial na Clínica e consulta à distância (por telefonema ou videochamada, permitindo a receção digital de prescrição ou a entrega a casa da receita). Em setembro foi possível retomar as consultas ao domicílio com segurança. O corpo clínico do Serviço de Urgência foi composto por 14 Clínicos Gerais, prestadores de serviços que, ao todo, efetuaram um total de 5407 consultas, ainda mais baixo que o valor do ano anterior. Devido à pandemia, a linha da Saúde24 esteve na primeira linha e todos os sintomas relacionados com a Covid19 orientando para os serviços específicos. Acreditamos que as medidas de proteção (utilização de máscara, desinfecção de mãos e superfícies, distanciamento social e confinamento) acabaram por proteger igualmente contra outras doenças (nomeadamente a gripe sazonal) e o próprio confinamento levou muitos a evitar os serviços clínicos de forma ligeira.

Gráfico 25 – Evolução anual das consultas do Serviço de Urgência de 2009 a 2021



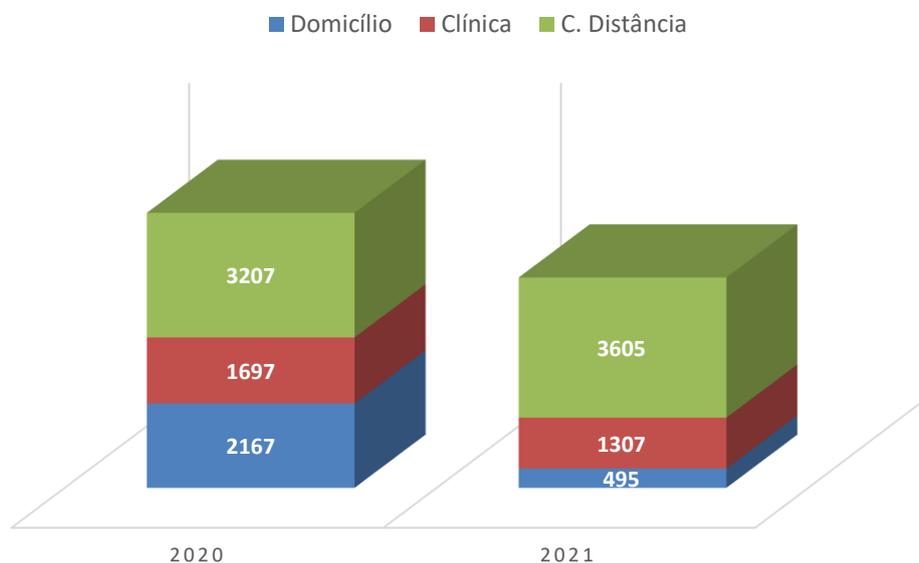
Os grandes aumentos de pedido de consultas deram-se no período de inverno, no final do ano, altura em que iniciámos também as consultas ao domicílio.

Gráfico 26 - Evolução mensal das consultas do Serviço de Urgência em 2021



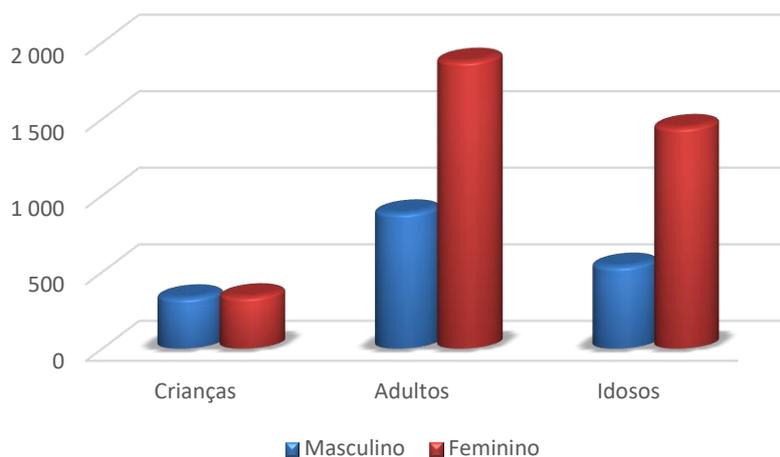
O facto de termos suspenso as consultas ao domicílio durante grande parte do ano influenciou significativamente o número total de consultas, com valores bem abaixo de 2020.

Gráfico 27 - Comparação 2020 e 2021 por modalidade de consulta



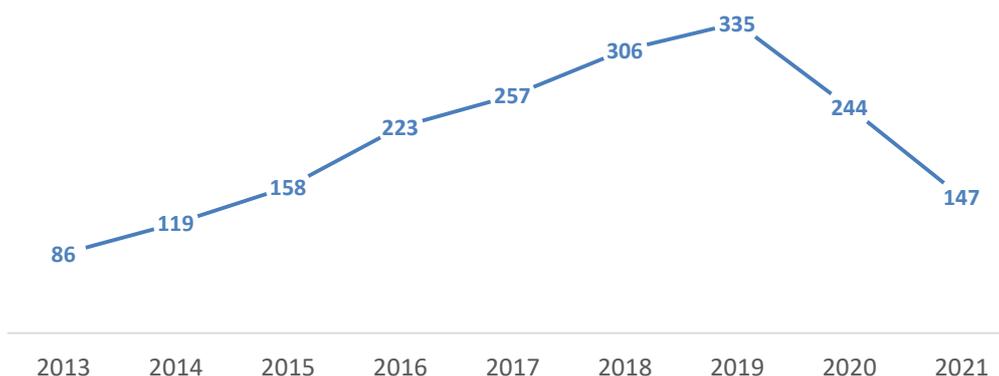
Em termos de faixa etária e sexo, as consultas em 2021 que tiveram maior incidência foram no sexo feminino em idade adulta (entre os 18 e os 65 anos), ao nível da população em idade ativa sendo que de perto seguem as mulheres idosas.

Gráfico 28 – Consultas do SU, por género e faixa etária, em 2021



No âmbito do Protocolo de Cooperação entre a Instituição e a Câmara Municipal da Amadora - o **Projeto 65+** - o SU continuou a prestar consultas, sendo que a procura diminuiu igualmente em fase de pandemia.

Gráfico 29 – Evolução das consultas do SU no âmbito do Projeto 65+ entre 2013 e 2021



2.5. Divulgação e representação da Instituição, apoios e eventos

A Instituição continuou a receber, ao longo de 2021, de forma esporádica, apoios de várias empresas e particulares, e de forma regular, apoios do Banco Alimentar (produtos frescos excedentes), do Banco de Bens Doados/Entreajuda e Sonae (supermercados Continente). Tem sido possível obter apoios com candidaturas a projetos sociais para as respostas sociais.

A Instituição procurou estar representada nas reuniões dos parceiros sociais (Junta de Freguesia da Venteira, Conselho Local de Ação Social).

Foram mantidos os espaços de divulgação no www.pai.pt e no Guia de Farmácias. O *site* da Instituição (www.ovigilante.pt) continua a divulgar os serviços que prestamos mas as redes sociais acabaram por dar uma maior visibilidade permitindo igualmente uma maior interação. A Instituição manteve a sua presença através da página do Facebook melhorando as suas comunicações.

3. SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

3.1. Os Objetivos Traçados

O Serviço de Apoio Domiciliário é uma Resposta Social que é assegurada na casa dos utentes/clientes, maioritariamente idosos e em situação de dependência.

Tem como **Objetivos Gerais**:

1. Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos clientes e família;
2. Facilitar a conciliação entre a vida familiar e profissional do agregado familiar;
3. Contribuir para a permanência do cliente na sua casa e na comunidade onde está inserido, evitando ou retardando a sua institucionalização;
4. Promover a autonomia do cliente adequando a prestação dos cuidados e serviços às suas necessidades.

No âmbito do Serviço de Apoio Domiciliário são prestados os seguintes cuidados e serviços:

1. Cuidados de higiene e conforto pessoal;
2. Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
3. Fornecimento e apoio nas refeições;
4. Tratamento da roupa de uso pessoal;
5. Atividades de animação e socialização.

São também assegurados os cuidados de saúde, complementares ao Serviço Nacional de Saúde e o Apoio Social a todos os utentes/clientes.

A Equipa prestadora de cuidados de saúde e apoio social é assim constituída:

- 1 Assistente Social e Diretora Técnica;
- 1 Médica;
- 1 Enfermeira;
- 11 Ajudantes de Ação Direta.

Ao longo de 2021 foram realizadas as seguintes atividades, de acordo com os objetivos específicos:

1. **Prestar as informações solicitadas e necessárias a todas as pessoas interessadas em utilizar o Serviço de Apoio Domiciliário; Rececionar os documentos necessários para a formalização da candidatura.**

Face à situação pandémica, o Atendimento foi realizado maioritariamente por telefone e/ou correio eletrónico, assim como para a receção dos documentos necessários para a formalização da candidatura.

2. **Realizar a admissão de novos clientes até 20 dias após a existência de vaga, assegurando 47 clientes contratualizados com o Instituto de Segurança Social.**

No ano de 2021 foram admitidos 16 utentes/clientes, com um tempo de espera de 12 dias.

A média mensal de utentes/clientes foi de 42, inferior ao número acordado com o ISS. As razões deveram-se à menor procura dos serviços, por um lado e, por outro lado, à incerteza sentida pela possibilidade dos elementos da equipa não poderem assegurar os cuidados e serviços por isolamento (contatos de risco e/ou resultados positivos à COVID-19).

3. Garantir a prestação dos serviços básicos de apoio social aos clientes, de acordo com as suas necessidades e expectativas e o Acordo com o Instituto da Segurança Social.

Foram assegurados os cuidados e serviços básicos de apoio social aos utentes/clientes de acordo com as necessidades identificadas.

As visitas domiciliárias foram preferencialmente realizadas para a avaliação diagnóstica - aquando da Admissão e para a avaliação da adequação dos serviços prestados face às necessidades/expectativas dos utentes/clientes, num total de 79 visitas domiciliárias.

4. Prestar cuidados de saúde complementares ao Serviço Nacional de Saúde, semanalmente, no domicílio e/ou na Clínica.

Estimular e promover a melhoria da capacidade funcional dos clientes.

Assegurar a realização das caixas de medicação dos utentes, semanalmente.

Foram prestados os cuidados de saúde a todos os utentes/clientes interessados, num total de 473 atos médicos e de enfermagem.

Foram asseguradas 24 consultas presenciais e 360 consultas não presenciais (inclui a prescrição do receituário crónico).

Foi feita a articulação com as várias especialidades do Vigilante, num total de 12 consultas.

Foram realizadas as análises clínicas aos utentes/clientes interessados no mês de agosto.

Em março, a Câmara Municipal da Amadora em articulação com o ACES Amadora, solicitou a referenciação dos utentes que não podiam deslocar-se para a vacinação por covid-19 com o preenchimento de um questionário com a indicação de contraindicações e precauções à vacinação contra o COVID-19.

Tabela 2 - Atos Médicos e de Enfermagem no SAD

DADOS POR TRIMESTRE	ATOS MÉDICOS PRESENCIAIS		ATOS MÉDICOS NÃO PRESENCIAIS		ATOS DE ENFERMAGEM	
	Clínica	Domicílio	Receituário	Outros (*)	Preparação Caixas terapêuticas	Outros (**)
Janeiro a Março	1	-	22	68	12	20
Abril a Junho	9	-	21	58	24	16
Julho a Setembro	5	1	22	56	21	6
Outubro a Dezembro	3	5	43	70	20	-
TOTAL	24		360		119	

(*) Abrange pedido, registo e interpretação de análises clínicas e outros exames complementares de diagnóstico; Contacto telefónico com doentes e familiares; Articulação de cuidados com enfermeira; Avaliação e atualização dos processos clínicos.

(**) Inclui pedido de terapêutica; atualização dos processos clínicos e contactos telefónicos com utentes e familiares.

5. Proporcionar formação contínua às Ajudantes de Ação Direta; Acompanhar regularmente o desempenho das AAD através de reuniões quinzenais para discussão de casos;

2 AAD realizaram uma formação no âmbito do Projeto “Capacitar para cuidar”. Este projeto teve início no ano anterior e teve como objetivo dotar os profissionais dos Centros de Dia e Serviços de Apoio Domiciliário da Amadora das competências necessárias para contribuírem para a qualidade de vida dos seniores com demência integrados nestas respostas sociais. A formação foi assegurada pela Fundação AFID – Diferença, Entidade parceira no Projeto. Ainda neste âmbito, as Ajudantes de Ação Direta (AAD) realizaram a formação on-line:

- “**Plano de Bem-Estar em demência**”, promovido pela Associação HumanaMente, realizada em maio;

O Comando Conjunto para as Operações Militares, através do Centro Logístico Conjunto, com o intuito de uniformizar os procedimentos a adotar por todos os destinatários do programa de apoio das Forças Armadas ao Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (MTSSS), assegurou a seguinte formação:

- “**Covid-19: Cuidados especiais para minimizar a transmissão**”, de 12 a 16 abril;

Foram realizadas as reuniões quinzenais com as AAD, num total de 20 reuniões.

6. Obter um grau de satisfação positivo dos clientes em 75% das questões de um inquérito de satisfação.

Foi enviado um questionário para todos os utentes/clientes, com o objetivo de avaliar o grau de satisfação com os cuidados e serviços prestados.

Foram rececionados 16 questionários, com um grau de satisfação positivo em 90% das questões.

Outros projetos e ações:

No primeiro quadrimestre do ano, foram solicitados os documentos para a atualização anual da comparticipação familiar mensal de acordo com os cuidados e serviços prestados. Foi enviado a todos os clientes o respetivo Aditamento ao Contrato.

De abril a dezembro, houve a possibilidade de supervisão nas várias respostas sociais do Vigilante, com elevados ganhos na partilha e reflexão das práticas dos profissionais envolvidos.

Por indicação da Autoridade de Saúde Pública, as Ajudantes de Ação Direta realizaram os rastreios à Covid-19 quinzenalmente.

No âmbito do Projeto “Capacitar para cuidar”, foi oferecido um kit de neuro-estimulação às Instituições participantes. A partir do 2º semestre, este kit foi utilizado individualmente, em duas ações na clínica e em três ações no domicílio. Devido à situação pandémica, ainda não foi possível retomar as atividades do Vigi-Artes, onde se pretende utilizar este recurso.

O Vigilante, na pessoa da sua representante, participou nas reuniões do **Plano Estratégico para o Envelhecimento Sustentável da Amadora (PEES) – Eixo 1: Cuidados básicos, subsistência e suporte à vida**. Este Plano desenvolve-se no período 2016 – 2025, com um conjunto diversificado de parceiros sociais, num total de 50 Instituições.

O Vigilante esteve igualmente representado no **Conselho Local de Ação Social (CLAS)** do concelho da Amadora, nos dias 19 de fevereiro e 17 de dezembro.

3.2. Apresentação dos Dados Estatísticos relativos à população abrangida durante o ano de 2021

Durante o ano de 2021 foram prestados cuidados e serviços de apoio social e de saúde a 59 utentes/clientes do concelho da Amadora, sendo 36 clientes do género feminino e 23 do género masculino, maioritariamente residentes nas freguesias da Venteira e Mina d'Água – 83%.

Gráfico 30 – Clientes do SAD por Género

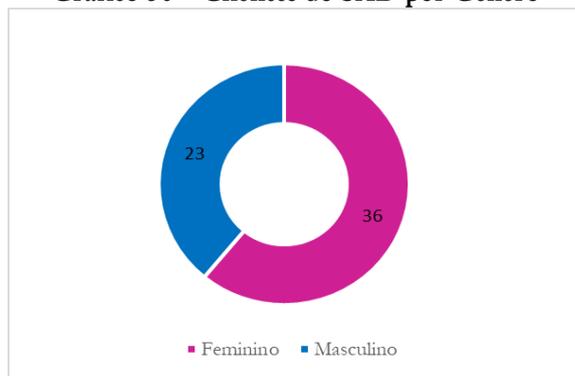


Gráfico 31 – Clientes do SAD por Freguesia

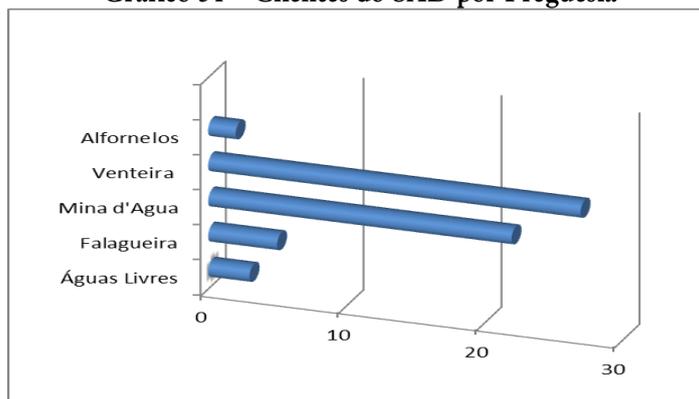
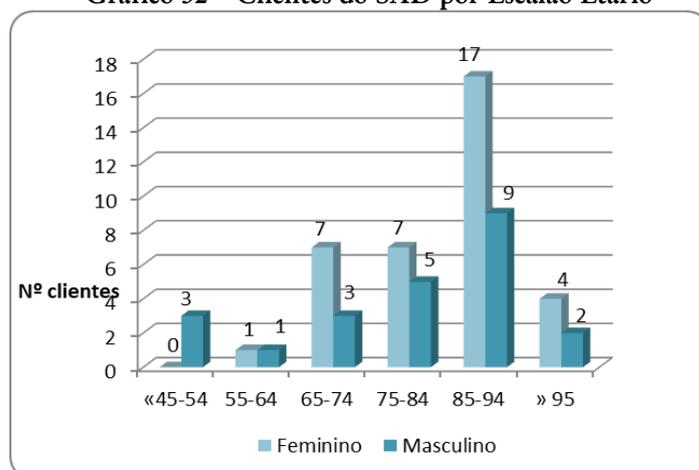
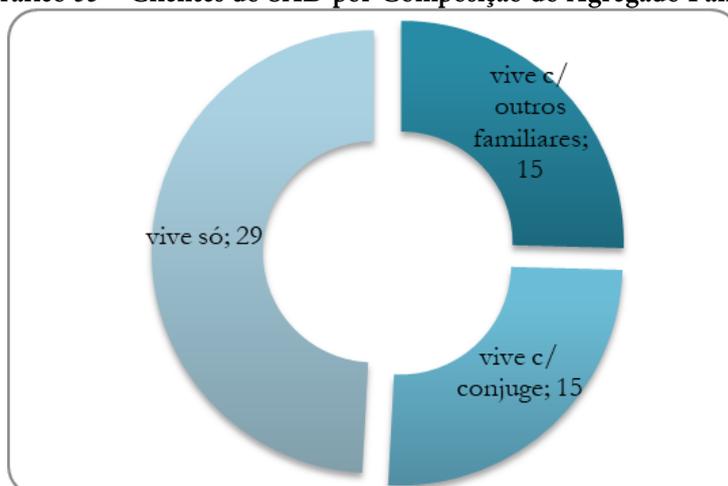


Gráfico 32 – Clientes do SAD por Escalão Etário



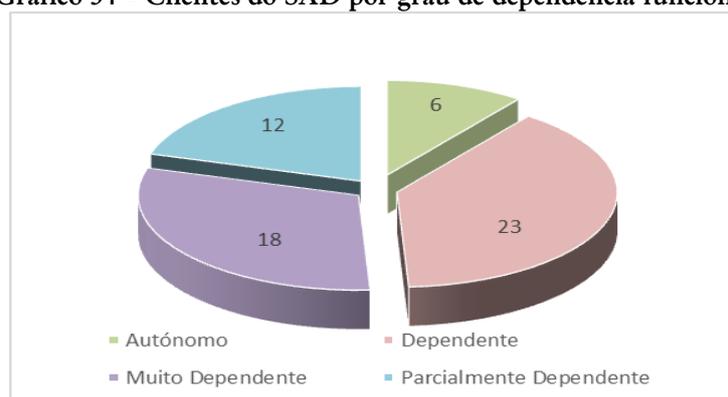
Como se pode observar no gráfico, a maioria dos clientes situa-se no grupo etário dos 85 – 94 anos, sendo a média de idades de 84 anos para os clientes do género feminino e de 78 anos para os clientes do género masculino.

Gráfico 33 – Clientes do SAD por Composição do Agregado Familiar



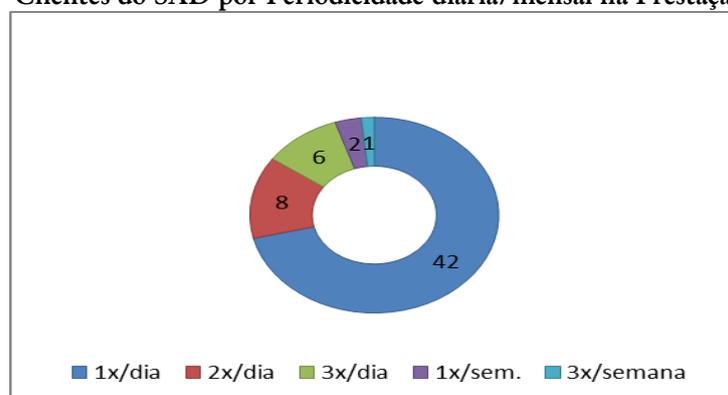
Cerca de 50% dos clientes vivem sós e os outros 50% vivem com o cônjuge ou outros familiares. O apoio familiar continua a ter um papel fundamental na prestação dos cuidados complementares aos idosos, particularmente naqueles que se encontram mais dependentes.

Gráfico 34 – Clientes do SAD por grau de dependência funcional



Como se pode observar nos gráficos, a maioria dos clientes, tem um grau de dependência acentuado (70%), necessitando de apoio diário (95%), pelo menos uma vez por dia.

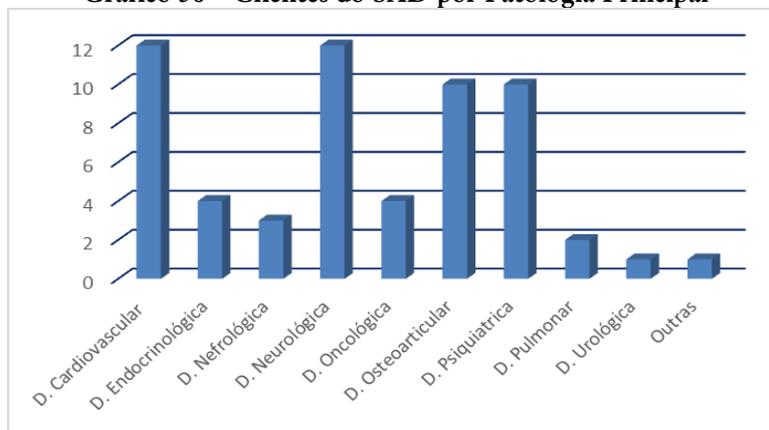
Gráfico 35 – Clientes do SAD por Periodicidade diária/mensal na Prestação de Serviços



As doenças cardiovasculares, neurológicas e osteoarticulares são aquelas que têm maior incidência nesta população.

Os clientes com doença psiquiátrica são referenciados pelo Hospital de Dia do Hospital Fernando Fonseca e representam 18,6% do total de clientes apoiados em 2021. Correspondem ao grupo etário abaixo dos 74 anos, com autonomia ou parcialmente dependentes e com grande fragilidade social, uma vez que são utentes com rede familiar ou social praticamente inexistente.

Gráfico 36 - Clientes do SAD por Patologia Principal



3.3. Considerações Finais

Globalmente os objetivos para o ano de 2021 foram atingidos, apesar dos constrangimentos inerentes à situação pandémica vivida nos últimos 2 anos.

A média de clientes abrangidos mensalmente situou-se nos 42 clientes, valor abaixo do Acordo com o ISS (47 clientes). A menor procura do serviço e a incerteza face à possibilidade de isolamento por contatos de risco e/ou resultado positivo à covid-19 pelos elementos da equipa, foram as principais razões para esta diferença.

Os cuidados e serviços básicos de apoio social contratualizados com os utentes / clientes foram assegurados, assim como os cuidados de saúde, complementares ao Serviço Nacional de Saúde.

O serviço de animação foi realizado individualmente com 4 clientes, em 5 sessões (2 na clínica e 3 no domicílio) e as atividades de grupo do vigi-artes foram suspensas, prevendo-se o seu reinício durante o próximo ano.

4. CAR: CENTRO DE APOIO À INFÂNCIA E À JUVENTUDE

4.1. Introdução

No ano de 2021, o CAIJU (Centro de Apoio à Infância e à Juventude) acolheu 23 crianças e jovens do género masculino, com idades compreendidas entre os 10 e os 21 anos, todos provenientes do distrito de Santarém.

As medidas de Acolhimento Residencial, no âmbito de Processo de Promoção e Proteção, que deram origem a todos os acolhimentos residenciais na nossa resposta, durante o ano civil de 2021 foram, na maioria, aplicadas por tribunais da Comarca de Santarém.

A orientação do trabalho desenvolvido com as crianças e jovens tem por base o Projeto de Vida que é delineado para cada um, procurando integrar as várias dimensões do seu desenvolvimento numa perspetiva biopsicossocial. A elaboração do mesmo é da responsabilidade da equipa técnica multidisciplinar da Casa de Acolhimento Residencial (CAR) e é implementado através da articulação entre esta equipa, as Comissões de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ), as Equipas de Assessoria Técnica ao Tribunal (ATT) – equipa da Segurança Social e outras entidades que cooperam para a concretização do mesmo. A elaboração do Projeto de Vida é feita contando com a participação de cada criança/jovem de forma direta e da sua família de forma direta ou indireta, sendo para tal considerada a situação social, as características individuais, o perfil de interesses e as competências de cada criança/jovem. O objetivo fundamental é a garantia do normal desenvolvimento das crianças/jovens e a melhoria da qualidade de vida, tendo sempre em perspetiva o superior interesse destes nomeadamente, no que diz respeito ao direito a crescerem no seio de uma família, priorizando sempre a biológica. O Projeto de Vida procura assim salvaguardar os direitos fundamentais da criança/jovem, no que diz respeito à igualdade de oportunidades na saúde, na educação, na cultura, e no que concerne ao amor e à compreensão por parte dos pais/família e sociedade.

Na concretização do Projeto de Vida de cada criança/jovem, a orientação e o desenvolvimento escolar/profissional assume um lugar de destaque pela importância que a aquisição de conhecimentos e de competências assume enquanto impulsionadora do sucesso pessoal de cada jovem e da sua integração na sociedade. Ao longo do ano de 2021, os vários constrangimentos com os quais a equipa da CAR teve de continuar a lidar, tornaram-se em desafios a serem ultrapassados e que consideramos terem sido superados com sucesso.

O apoio ao estudo e a integração escolar, são áreas de intervenção privilegiada por parte de toda a equipa do CAIJU, dadas as dificuldades de integração e de aprendizagem que estes jovens frequentemente apresentam. Devido à pandemia, que continuou a afetar o normal funcionamento das escolas e da rotina das crianças e jovens acolhidas na CAR ao longo de 2021, a equipa abraçou mais uma vez o desafio de superar os desafios diários, mantendo uma maior proximidade da comunidade escolar – tanto docentes como direções de estabelecimentos escolares e agrupamentos de escolas. Considera-se que essa maior proximidade foi de grande benefício para todas as crianças e jovens pois todas transitaram de ano letivo. O CAIJU conseguiu, como equipa, à semelhança do ano anterior, providenciar a cada criança e jovem um ensino individualizado e centrado nas necessidades individuais de cada um.

A equipa tem investido na promoção do desenvolvimento das crianças e jovens acolhidos, envolvendo-os na delimitação e concretização do seu Projeto de Vida, procurando

desenvolver a sua projeção no futuro, alimentando sonhos porque sabemos que são os sonhos que os fazem desejar ir mais longe.

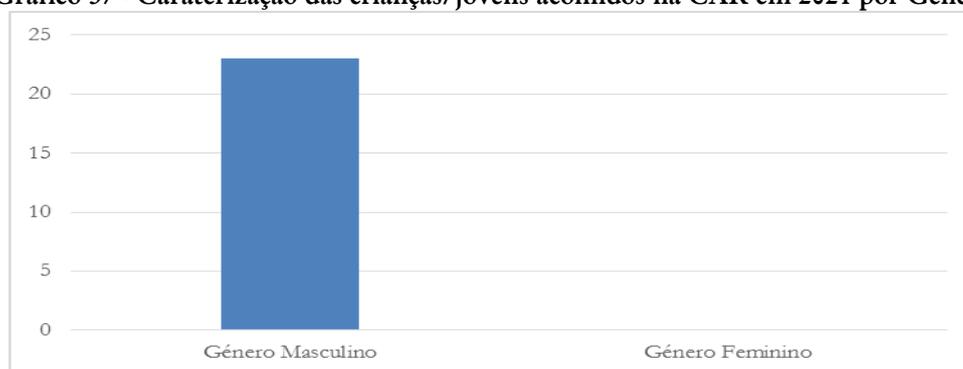
Durante o ano de 2021, à semelhança do ano anterior, a equipa voltou a deparar-se com a escassez de recursos humanos. Esta escassez exigiu da direção técnica e da restante equipa técnica uma grande criatividade, resiliência e um esforço acrescido de disponibilidade e de flexibilidade por parte de toda a equipa que constitui o CAIJU.

Ao longo deste ano, apesar de todos os desafios, diariamente o CAIJU providenciou um ambiente securizante e contentor onde foram privilegiados valores que promoveram um espaço de desenvolvimento pessoal e social saudável, capacitando e apoiando diariamente a equipa, na intervenção diária, especialmente nas situações mais exigentes.

4.2. Caraterização dos Jovens da CAR (Casa de Acolhimento Residencial)

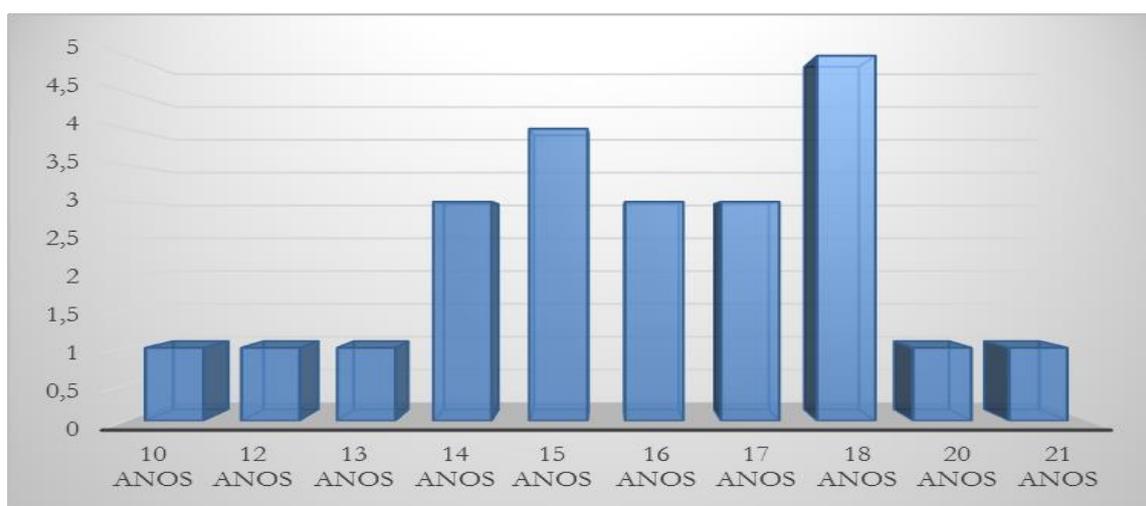
Durante o ano de 2021, estiveram acolhidas 23 crianças/jovens, todos do género masculino, conforme indica o gráfico seguinte:

Gráfico 37 - Caraterização das crianças/jovens acolhidos na CAR em 2021 por Género



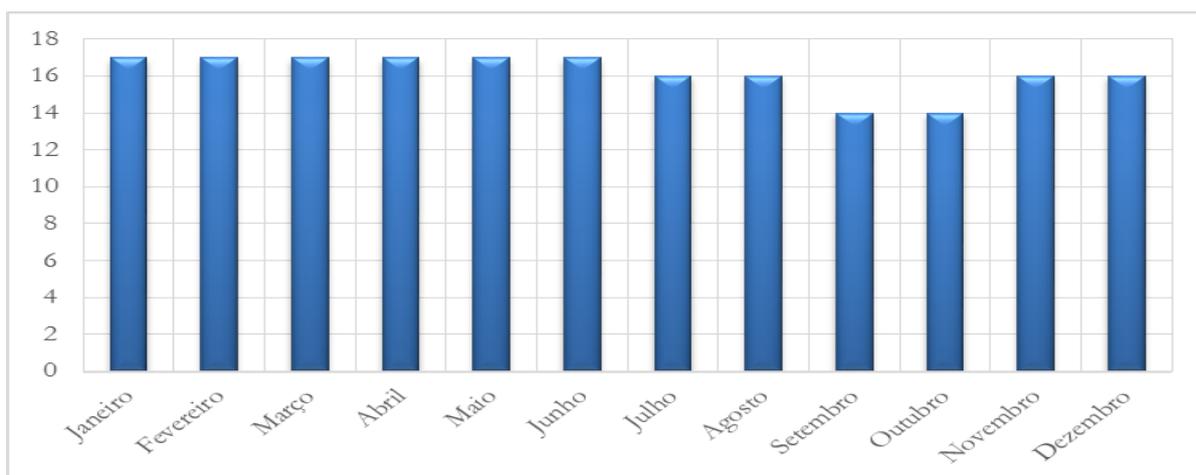
As crianças e jovens acolhidos (dados a dezembro 2021) apresentam idades compreendidas entre os 10 e os 21 anos, como se pode verificar no gráfico abaixo apresentado. Verifica-se um aumento na idade média dos jovens acolhidos, que tende a concentrar-se na juventude.

Gráfico 38 - Caraterização das crianças e jovens acolhidos na CAR em 2021 por Faixa Etária



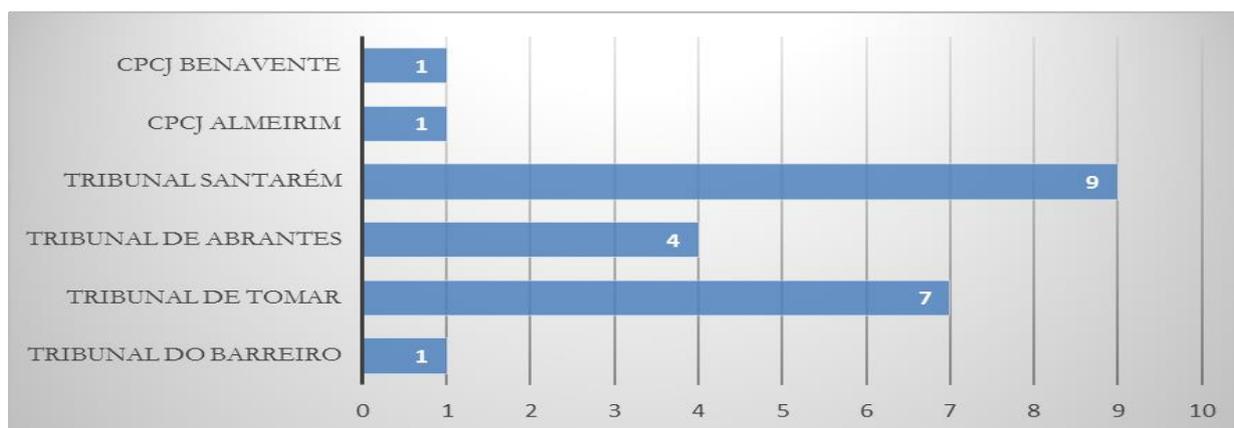
No início do ano de 2021 estiveram acolhidos 18 crianças/jovens, no segundo semestre foram acolhidos 5 jovens. Durante o ano manteve-se uma média de 17 jovens por mês.

Gráfico 39 - Evolução mensal do número de crianças e jovens acolhidos na CAR ao longo de 2021



Os pedidos de admissão de crianças/jovens são feitos através de entidades responsáveis em matéria de Infância e Juventude – CPCJ’s, Tribunais de Família e Menores em articulação com a Segurança Social. A maioria dos jovens tem medida de Promoção e Proteção aplicada por Tribunais de Família e Menores, tendo sido encaminhados por estes.

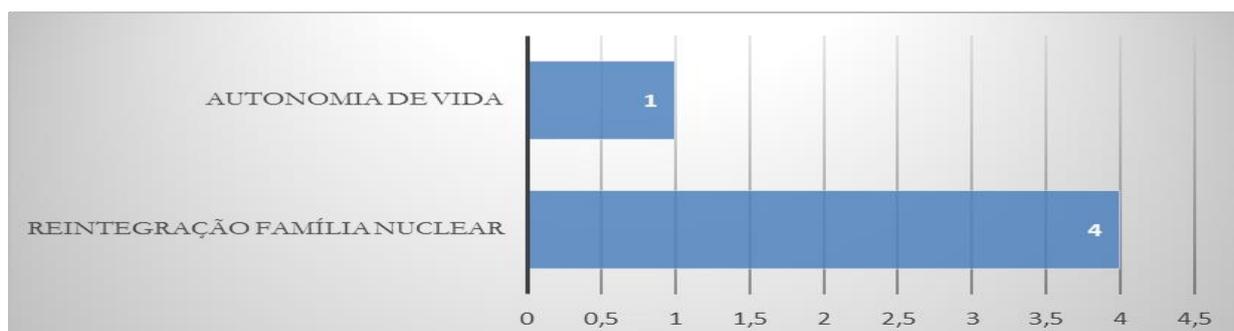
Gráfico 40 - Entidades de Proveniência dos Processos de Promoção e Proteção das crianças e jovens que estiveram acolhidos na CAR no ano de 2021



Todo o trabalho realizado com as crianças/jovens, tem como objetivo primordial, a desinstitucionalização das mesmas, dando prioridade sempre o seu regresso à família.

Relativamente à concretização dos Projetos de Vida, 4 jovens foram reintegração na família nuclear e 1 em Autonomia de Vida.

Gráfico 41 - Concretização dos Projetos de Vida



Durante o Ano de 2021, todas as crianças/jovens frequentaram estabelecimentos de ensino público, tendo todas as crianças/jovens obtido aproveitamento positivo transitando de ano letivo.

Como é visível no gráfico abaixo apresentado, 1 jovens encontra-se a frequentar um Curso TESP - Programação e Sistema de Informação, 2 jovens encontram-se a frequentar o CRIT – curso de jardinagem, cozinha e 1 jovem na valência de 1º ciclo, 3 crianças frequentam o 1º ciclo do ensino regular e 10 a frequentar o 3º ciclo do ensino regular. Frequentam Cursos Profissionais de Gestão, Informática e Técnico de Agropecuária (equivalência ao 12º ano) 3 jovens. Em relação a Cursos CEF (equivalência ao 12º ano) 1 jovens frequenta o curso de Informática e 1 jovem Técnico Análises Laboratoriais e 1 jovem frequenta o CEF - Equivalência 9º ano.

Gráfico 42 – Graus de Ensino frequentados pelas crianças e jovens na CAR em 2021



4.3. Atividades Desenvolvidas

No ano de 2021, foram consideradas, no plano de atividades proposto, as características das crianças e jovens, o que se pretendia atingir e definiram-se metas e objetivos a curto e a longo prazo. Pretendia-se que os jovens adquirissem competências através da concretização dos seguintes temas: autonomia de vida; relações interpessoais – aquisição de valores e educar para os afetos; desporto e relação das crianças/jovens com a família.

Tendo em conta as necessidades das crianças e jovens acolhidos organizaram-se atividades que promoveram a aquisição de competências ao nível educacional, social, pessoal, cognitivo, cultural e ao nível das expressões motora, musical e plástica.

As atividades desenvolvidas encontraram-se inseridas nos seguintes domínios:

- Realização de estudo acompanhado diário;
- Execução de atividades de rotina diária;
- Realização de saídas a espaços exteriores/visitas culturais;
- Desenvolver o cuidado com os espaços verdes no exterior da Instituição;
- Realização de atividades desportivas;
- Aprendizagem de confeção de refeições;
- Fomento do gosto pela leitura;
- Realização de dinâmicas de grupo.

O tema trabalhado no ano de 2021 tinha como objetivo fomentar valores fundamentais ao ser humano e essenciais para a sociedade. Os valores trabalhados foram os seguintes: janeiro

- respeito; fevereiro – bondade; março – união; abril – verdade; maio – tolerância; junho – gratidão; julho – honestidade agosto – cooperação; setembro – generosidade; outubro – perseverança; novembro – lealdade; dezembro – amor. Estes valores foram desenvolvidos através de atividades de *coaching* de grupo e de dinâmicas de grupo.

Durante o ano transato, as crianças e jovens participaram em várias atividades, como uma caça ao tesouro sobre a Páscoa, jogos temáticos e sessões de cinema na instituição, onde tiveram oportunidade de visualizar filmes que estrearam no ano 2021, filmes alusivos a dias comemorativos e históricos e outros do interesse dos jovens, numa plataforma de streaming.

Destacam-se ainda a atividade “o frasco da gratidão”, desenvolvida ao longo do ano, cujo objetivo foi incentivar as crianças e jovens a valorizarem as inúmeras coisas que poderiam motivar a sua satisfação se estivessem mais atentos ao que têm do que ao que ainda não têm. Realizou-se no dia de Ação de Graças uma árvore da gratidão onde todos foram incentivados a partilhar os motivos pelos quais estavam gratos naquele dia. Outros jantares temáticos foram também realizados e no verão, realizaram-se atividades aquáticas na piscina e uma descida de caiaque no rio. No Natal foi realizado um jantar de Natal especial para os jovens que não puderam passar o mesmo com as suas famílias. Na passagem de ano, desenvolveram-se atividades alusivas à temática incluindo jogos de equipas do tipo gincana.

No início do ano letivo de 2021/2022, os jovens foram incentivados à participação em atividades desportivas que correspondessem aos seus gostos e apetências. Iniciou-se também contacto com um ginásio, providenciando aos jovens a partir dos 16 uma experiência com *personal trainer*, na perspetiva de se conseguir um acordo de cooperação com acesso ao ginásio para estes jovens.

À semelhança do ano anterior, foram realizadas várias atividades que promoveram a preparação para a autonomia de vida, o gosto pela leitura e atividades como torneios de ping-pong, de jogos de vídeo e de setas.

Tabela 3 - Ações Desenvolvidas pelo CAR no ano 2021

AÇÃO	OBJETIVOS	ATIVIDADES	RESPONSÁVEL
I. Regularização da Documentação	Manter a documentação das crianças/jovens atualizada (após a sua admissão e sempre que foi necessário atualizá-la).	Regularizou-se a documentação de 7 crianças/jovens nas Entidades Públicas.	Assistente Social
II. Formação Escolar	Integrar as crianças/jovens nos estabelecimentos de ensino; Possibilitar a aquisição de competências/grau académico.	Realizaram-se 23 matrículas das crianças/jovens nos diferentes estabelecimentos de ensino adequados às suas idades e especificidades educativas e vocacionais de forma a potenciar a aquisição de competências/grau académico.	Assistente Social; Equipa Técnica
III. Prestação de Cuidados de Saúde	Assegurar os cuidados de saúde a todas as crianças e jovens acolhidos tendo em conta as necessidades de cada um; Despistar doenças; Assegurar o plano de vacinação.	Inscrição de 7 crianças/jovens no Centro de Saúde da área de residência; Pedido de análises e outros exames de despiste com encaminhamento dos jovens para outras especialidades sempre que se revelou necessário; Atualização da vacinação das 23 crianças e jovens institucionalizados ao longo de 2021.	Assistente Social; Médicos; Equipa Técnica

Tabela 3 – Ações Desenvolvidas pelo CAR no ano 2021 (continuação)

AÇÃO	OBJETIVOS	ATIVIDADES	RESPONSÁVEL
IV. Saúde Mental	<p>Promover a estabilidade emocional e o bem-estar das crianças/jovens;</p> <p>Identificar e adequar estratégias de intervenção educativa e de socialização a cada uma das crianças/jovens;</p> <p>Prestar informação sobre a saúde mental dos jovens às entidades que trabalham em articulação com o CAR nos seus Projetos de Vida;</p> <p>Promover a integração afetivo-emocional dos jovens;</p> <p>Promover a identificação das dificuldades afetivo-emocionais e de comunicação junto das famílias.</p>	<p>Intervenção técnica em contexto com as crianças e jovens acolhidos que evidenciaram perturbações ao nível emocional, comportamental, social/familiar e de desenvolvimento.</p> <p>Promoveu-se as articulações necessárias com as equipas de Saúde Mental, que acompanham os jovens do CAR.</p> <p>Realização de dinâmicas terapêuticas com as famílias dos jovens sempre que apontado como necessário pelos Técnicos Gestores de Casos.</p> <p>Intervenção terapêutica diária, em contexto, com os jovens</p>	<p>Equipa Técnica</p> <p>Psicólogos</p> <p>Pedopsiquiatras</p>
V. Acompanhamento Psicossocial.	<p>Envolver as famílias no Projeto de Vida dos jovens com vista à sua concretização;</p> <p>Promover competências parentais/familiares de forma a possibilitar a reintegração familiar;</p> <p>Promover competências de autonomia de vida.</p>	<p>Realizaram-se 4 atendimentos psicossociais das famílias;</p> <p>Foram elaborados relatórios para as Equipas responsáveis pelo acompanhamento dos processos (Tribunais, CPCJ, CDSSS)</p> <p>Realização de 1 visita domiciliária para avaliação das condições de vida e de habitação das famílias;</p> <p>Promoveram-se 115 visitas na Instituição e 988 contactos telefónicos entre os jovens e as suas famílias.</p>	<p>Assistente Social;</p> <p>Gestor de caso dos jovens (Equipa Técnica)</p>
VI. Apoio Escolar	<p>Despistar as dificuldades individuais de cada criança/jovem e elaborar um plano de estudo individual.</p> <p>Facilitar a aquisição de competências escolares.</p>	<p>Foi elaborada a avaliação psicopedagógica informal de cada criança e jovem detetando as suas dificuldades dando origem à elaboração de planos de estudo individuais adequados às necessidades de cada cliente.</p> <p>Foi efetuado o acompanhamento psicopedagógico diário a todas as crianças/jovens.</p>	<p>Educadoras Sociais</p>
VII. Aquisição de Competências	<p>Sensibilizar para a importância da organização dos próprios recursos pessoais e sociais;</p> <p>Promover competências de autonomia de vida.</p>	<p>Realização de dinâmicas de sensibilização para assuntos pertinentes e relevantes.</p> <p>Promoveu-se diariamente a execução de tarefas para a autonomia de vida.</p>	<p>Equipa Técnica</p> <p>Equipa Educativa</p>

Tabela 3 – Ações Desenvolvidas pelo CAR no ano 2021 (continuação)

AÇÃO	OBJETIVOS	ATIVIDADES	RESPONSÁVEL
VIII. Melhoria da comunicação	Criar espaços de partilha que promoveram o diálogo entre os jovens e a equipa da CAR.	Promoveram-se diálogos em ambiente informal e em grupo, mensalmente, em ambiente formal, para realização de um procedimento de intervenção mais homogéneo.	Equipa Técnica
IX. Formação e Supervisão da Equipa	Realizar 5 ações de supervisão com vista a uma intervenção terapêutico-educativa; Proporcionar espaços de diálogo entre os elementos da Equipa, para avaliar as diferentes situações, delinear objetivos e encontrar estratégias de intervenção para colmatar os problemas.	Realizaram-se 5 reuniões de Supervisão de Equipa. Não se realizaram-se reuniões formais entre a Equipa Técnica e Equipa Educativa. Realizaram-se 18 Reuniões de Equipa Técnica.	Supervisor Diretora Técnica Equipa Técnica Equipa Educativa
X. Atividades Lúdicas e Expressivas	Desenvolver competências artístico-culturais e promover a criatividade dos jovens; Desenvolver atividades de promoção do bem-estar físico. Proporcionar a aquisição de competências interrelacionais e de valores éticos e morais. Realizar atividades de promoção para a autonomia e de um desenvolvimento saudável. Criar atividades de ocupação dos tempos livres	Realizaram-se 12 atividades de expressão plástica. Realizaram-se 20 atividades desportivas. Realizaram-se 30 dinâmicas de grupo. Realizaram-se 50 atividades de culinária e atividades diárias de promoção de um cuidado pessoal salutar e de autonomia. Realizou-se 1 visita sociocultural	Educadoras Sociais

5. CAV: CENTRO DE APOIO À VIDA - VIGILANTE VIDA

5.1. Nota Introdutória

O presente relatório visa realizar um balanço das atividades desenvolvidas na valência de atendimento / acompanhamento do Centro de Apoio à Vida, no decorrer do ano de 2021.

O **Centro de Apoio à Vida** compreende um **Gabinete de Apoio à Vida - Vigilante Vida**, (valência de Atendimento / Acompanhamento) e uma **Residência Temporária de Mães Adolescentes** (valência de Acolhimento).

Para o **Vigilante - Vida** estão definidos os seguintes objetivos:

- Dar resposta a grávidas ou mães, no sentido de as apoiar, acompanhar, informar e/ou encaminhar para instituições especializadas;
- Proporcionar acompanhamento social e psicológico;
- Desenvolver ações de formação/sensibilização na área dos cuidados materno-infantis, nomeadamente, Aconselhamento em Aleitamento Materno, Cuidados Básicos ao Recém-Nascido, Introdução de Alimentos Sólidos no 1º Ano de Vida e Prevenção de Acidentes Domésticos com bebés;
- Promover a integração / formação profissional, auxiliando ao nível de técnicas de procura de emprego e elaboração do Currículo Vitae;
- Disponibilizar bens materiais, e produtos alimentares, sempre que se considere essencial para a mãe e/ou bebé;

5.2. Atividades Desenvolvidas no CAV – Vigilante Vida

A seguinte tabela é representativa das ações / atividades realizadas no CAV, no ano de 2021, tendo por base os objetivos definidos no Plano de Atividades para o respetivo ano.

Tabela 4 – Ações desenvolvidas pelo CAV – Vigilante Vida em 2021

AÇÕES	OBJETIVOS	ATIVIDADES	RESPONSÁVEIS PELA EXECUÇÃO
I - Candidatura	<ul style="list-style-type: none"> Efetuar uma triagem e avaliação social das candidaturas e prestar informação acerca do funcionamento do CAV a todos os clientes interessados 	<p>Em 2021 realizaram-se 18 triagens e avaliações psicossociais onde se preencheu a Ficha de Inscrição – Parte A e se prestaram e clarificaram informações aos clientes, acerca dos objetivos e funcionamento do CAV e simultaneamente se despistou a presença de fatores emocionais relevantes.</p>	<p>Assistente Social Psicóloga</p>
II - Admissão	<ul style="list-style-type: none"> Admitir num período de 30 dias todos os clientes com pontuação igual ou acima dos 40 	<p>Foram admitidas 16 candidaturas por corresponderem aos critérios de admissão/seleção definidos no CAV (preenchimento da Ficha de Inscrição – Parte B), tendo sido respetivamente prioritizadas e integradas na Lista de Espera.</p> <p>Todas as clientes que preencheram os critérios de admissão foram admitidas no período definido de 30 dias.</p>	<p>Assistente Social</p>

Tabela 4 – Ações desenvolvidas pelo CAV – Vigilante Vida em 2021 (continuação)

AÇÕES	OBJETIVOS	ATIVIDADES	RESPONSÁVEIS PELA EXECUÇÃO
<p>III - Acompanhamento Psicossocial</p>	<ul style="list-style-type: none"> Acompanhar pelo menos 30 processos sociais mensalmente Conhecer e intervir no contexto habitacional / familiar 	<p>Ao longo do ano, foi efetuado um acompanhamento ao nível psicossocial a 49 agregados familiares (33 processos sociais que transitaram do ano anterior + 16 admissões em 2021), numa média de 33 clientes por mês.</p> <p>Foram elaborados os respetivos Contratos de Prestação de Serviços e definidos Planos de Intervenção Individual em conjunto com as clientes.</p> <p>Foram realizadas 11 visitas domiciliárias com o objetivo de conhecer / acompanhar as condições de habitabilidade e salubridade e restantes elementos do agregado familiar, de modo a facilitar a intervenção social, criando uma relação de proximidade entre técnico e cliente. Durante o período de pandemia apenas se realizaram visitas domiciliárias de carácter urgente por uma questão de segurança quer para a Equipa Técnica quer para as clientes.</p> <p>Todas as clientes que demonstraram interesse, foram encaminhadas para inscrição dos seus bebés em Equipamentos de Infância e/ou em Amas da Segurança Social. Nos casos sociais considerados mais vulneráveis, a Equipa Técnica acompanhou a cliente aos locais de inscrição, estabeleceu contacto telefónico e reforçou o pedido de integração dos menores anexando uma breve Informação Social acerca da situação socioeconómica da família;</p> <p>No decorrer do ano e sempre que se revelou necessário, realizou-se um trabalho de articulação, encaminhamento e acompanhamento das clientes a diversas instituições (ISS, IPSS, CPCJ, IEF, Finanças, Santa Casa da Misericórdia, SEF, CEPAC, etc.) por dificuldade na compreensão da língua portuguesa, por dificuldade na deslocação, por dificuldade em encontrar resolução para determinado assunto e por desconhecimento dos seus direitos.</p>	<p>Assistente Social</p> <p>Psicóloga</p>

Tabela 4 – Ações desenvolvidas pelo CAV – Vigilante Vida em 2021 (continuação)

AÇÕES	OBJETIVOS	ATIVIDADES	RESPONSÁVEIS PELA EXECUÇÃO
<p>III - Acompanhamento Psicossocial (continuação)</p>	<p>Ao nível da consulta de Psicologia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Avaliar necessidades; - Proceder a avaliação Psicológica sempre que se justifique. - Definir objetivos de intervenção; - Proceder a avaliação Psicológica - Intervir; - Dar feedback; - Elaborar relatórios. 	<p>Foram realizadas 13 triagens psicológicas de clientes que deram entrada no CAV no ano de 2021. Realizaram-se consultas de acompanhamento psicológico regular a 11 clientes (4 clientes transitaram do ano anterior e 7 clientes iniciaram acompanhamento psicológico em 2021). No decorrer do ano retomou-se as consultas presenciais, no entanto, sempre que solicitado pelas clientes também se realizou por videochamada.</p> <p>Foi disponibilizado apoio psicológico pontual (curta duração) a 3 clientes. Estas consultas foram consideradas como apoios pontuais por não haver um acompanhamento contínuo ao longo do tempo.</p> <p>Encaminhou-se 2 cliente para consulta de psiquiatria.</p> <p>Articulação com o Núcleo de Infância e Juventude na Amadora em uma situação de maior risco para o menor.</p> <p>Articulação com o serviço especializado de violência doméstica da câmara municipal da amadora.</p> <p>Realizou-se atendimentos psicossociais a 35 clientes em conjunto com a assistente social com objetivo de avaliar situações de risco, elaborar e reavaliar o plano individual de intervenção de cada cliente.</p>	<p>Psicóloga</p>
<p>IV - Prevenção Saúde Materno-Infantil</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Promover condutas para a saúde materno-infantil a todas as clientes 	<p>Efetuiu-se um controlo, através do livro de saúde do bebé, do cumprimento das consultas agendadas bem como do plano de vacinação, sendo solicitado a todas as cliente a apresentação do livro de saúde em cada atendimento social ou visita domiciliária;</p> <p>Ao longo do ano fomo-nos deparando com dificuldades sentidas por algumas clientes, em situação de ilegalidade, em aceder a consultas nos Centros de Saúde e vacinação para os seus bebés atempadamente;</p> <p>Alertou-se individualmente para a importância de realizar a consulta de Revisão Pós-Parto e sensibilizou-se para a necessidade de marcar consulta de Planeamento Familiar;</p> <p>Foram ofertadas pelo Vigilante ao longo do ano 3 consultas, nomeadamente Estomatologia (1) e Psiquiatria (2).</p> <p>Foram apoiadas 3 famílias na aquisição de medicamentos.</p> <p>A articulação com o Serviço Social do Hospital Fernando Fonseca e com os Centros de Saúde da Venda-Nova e Damaia, tem funcionado de uma forma muito célere e positiva, pelo que, foram efetuados diversos contactos telefónicos e presenciais, no sentido de se sinalizar e articular casos sociais mais alarmantes;</p>	<p>Assistente Social</p> <p>Psicóloga</p> <p>Técnica Superior de Animação Sociocultural</p>

Tabela 4 – Ações desenvolvidas pelo CAV – Vigilante Vida em 2021 (continuação)

AÇÕES	OBJETIVOS	ATIVIDADES	RESPONSÁVEIS PELA EXECUÇÃO
<p>V - Integração / Formação Profissional</p>	<ul style="list-style-type: none"> Apoiar a integração no mercado de trabalho ou Formação Profissional a todas as clientes interessadas 	<p>Elaborou-se 7 <i>Curriculum Vitae</i> conjuntamente com as clientes, criou-se contas de e-mail, inscreveu-se as clientes em sites de emprego e realizou-se procura ativa de trabalho regularmente, disponibilizando a Internet e o telefone para a respetiva procura de emprego e marcação de entrevistas. Mediante algumas necessidades urgentes, foi também realizado apoio na procura de trabalho e elaboração do Curriculum Vitae com os companheiros das clientes integradas no projeto.</p> <p>Encaminhou-se clientes para o Instituto de Emprego e Formação Profissional da Amadora;</p> <p>Contatou-se telefonicamente Escolas Profissionais e Centros de Formação da Amadora a fim de recolher informações acerca dos Cursos e/ Formações em funcionamento, bem como condições de acesso. Foram encaminhadas todas as clientes interessadas;</p> <p>Foi trabalhado em contexto de formação ou individualmente competências-chave para procura de emprego, de acordo com as necessidades específicas de cada uma das clientes;</p>	<p>Assistente Social</p> <p>Psicóloga</p> <p>Técnica Superior de Animação Sociocultural</p>
<p>VI - Ações de Formação / Informação</p>	<ul style="list-style-type: none"> Realizar até ao final de 2021, 2 ações de formação para aquisição de competências-chave para o Emprego Realizar até ao final de 2021, 2 ações de formação para a promoção de competências maternas 	<p>As 4 ações de formação previstas para 2021 não foram realizadas por não ser possível a criação de grupos para Formação, devido à situação de pandemia que se vivencia até hoje.</p> <p>Contudo, ao nível individual foram elaborados C.V. e realizado apoio na procura de emprego a todas as clientes que nos referiram essa necessidade.</p> <p>Sensibilizou-se individualmente (em contexto de atendimento social), competências maternas como por exemplo, os benefícios e vantagens do aleitamento materno e dos riscos da introdução precoce do leite de vaca aos bebés, a alimentação adequada no primeiro ano de vida do bebé e a importância de manter o Livro de Saúde atualizado.</p>	<p>Psicóloga</p> <p>Assistente Social</p> <p>Técnica Superior de Animação Sociocultural</p>

Tabela 4 – Ações desenvolvidas pelo CAV – Vigilante Vida em 2021 (continuação)

AÇÕES	OBJETIVOS	ATIVIDADES	RESPONSÁVEIS PELA EXECUÇÃO
<p>VII - Apoio material</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Prestar apoio material mensalmente 	<p>Todas as grávidas que entraram no projeto foram apoiadas com enxoval.</p> <p>Foram distribuídos semanalmente bens materiais (fraldas, vestuário e artigos de puericultura) com o objetivo de colmatar as necessidades básicas dos agregados familiares;</p> <p>A Instituição continuou a beneficiar de géneros alimentares ofertados diariamente pelo Modelo Continente da Amadora e 2 vezes por semana pelo Continente de Loures, o que nos possibilitou apoiar as famílias do CAV de forma regular e com maior quantidade e variedade ao nível alimentar.</p> <p>Semanalmente foram também distribuídos excedentes alimentares provenientes do Banco Alimentar às famílias mais carenciadas e com necessidades alimentares.</p> <p>Foram comprados e ofertados alimentos a famílias que se encontravam com muitas dificuldades na aquisição dos mesmos;</p>	<p>Psicóloga</p> <p>Técnica Superior de Animação Sociocultural</p> <p>Assistente Social</p> <p>Auxiliar de Ação Direta</p>

5.3. Intervenção e Capacidade da Resposta Social em 2021

No ano de 2021 foram acompanhados 49 agregados familiares ao nível psicossocial, sendo que 17 dos processos sociais foram cessados no decorrer do ano por diversos motivos, nomeadamente:

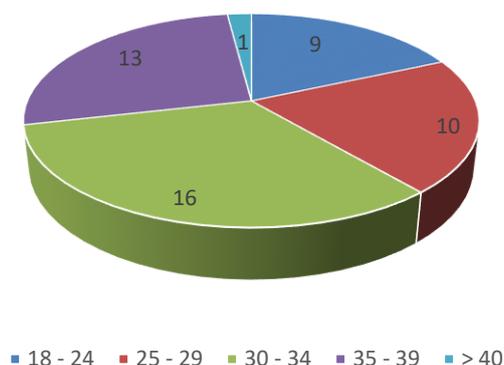
- 6 clientes atingiram os objetivos definidos no Plano de Intervenção Individual mediante as necessidades específicas que apresentavam, nomeadamente, aquisição de competências maternas e pessoais, maior autonomia, estabilidade emocional, integração profissional, frequência em Curso/Formação, etc.;
- 4 clientes não aderiram ao projeto do CAV tendo deixado de comparecer ao longo do acompanhamento psicossocial (3) ou tendo manifestado desejo de encerrar o acompanhamento psicossocial (1). A Equipa Técnica tentou retomar contacto, telefonicamente ou através de visita domiciliária. Quando tal não se verificou, e ultrapassado o tempo previsto no Regulamento Interno, sem que tenha existido da parte da cliente uma nova tentativa de contacto, o processo foi encerrado;
- 2 clientes mudaram de Concelho de residência inviabilizando a continuidade do acompanhamento no CAV. Nestes casos houve encaminhamento / articulação com outras Instituições garantindo a proteção social das famílias;
- 2 clientes passaram a beneficiar de acompanhamento noutra Instituição;
- 2 clientes emigraram com o objetivo de se reestruturar a nível familiar e económico;
- 1 cliente regressou ao seu País de origem.
- 32 clientes continuaram a beneficiar de acompanhamento social e/ou psicológico transitando para 2022.

Em 2021, mantivemos Lista de Espera ao longo de todo o ano, sendo que, o número médio de dias de espera das clientes, foi cerca de 15 dias, exceto nos casos considerados prioritários (segundo os critérios de avaliação e priorização de candidaturas) em que se marcou início de acompanhamento social com a maior brevidade possível.

5.4. Caracterização Socioeconómica das Clientes Acompanhadas

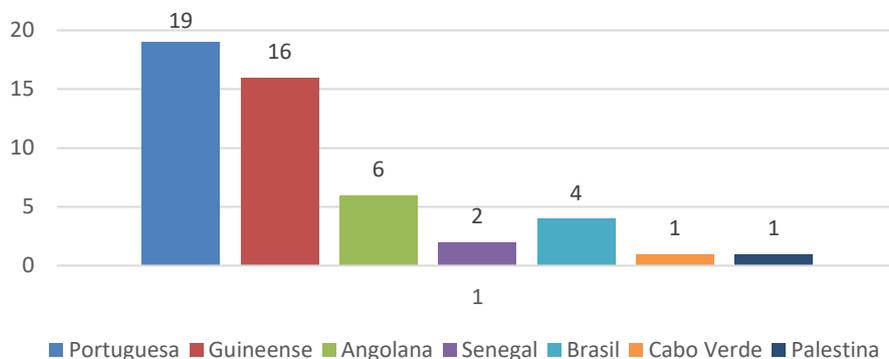
Neste capítulo será apresentada uma caracterização socioeconómica das clientes, acompanhadas no CAV, no decorrer do ano de 2021, ao nível da faixa etária, da nacionalidade, do estado civil, das habilitações literárias, da situação profissional, da tipologia familiar, do número de filhos por agregado familiar, da situação documental e da língua falada.

Gráfico 43 – Faixa Etária das Clientes do Vigilante Vida em 2021



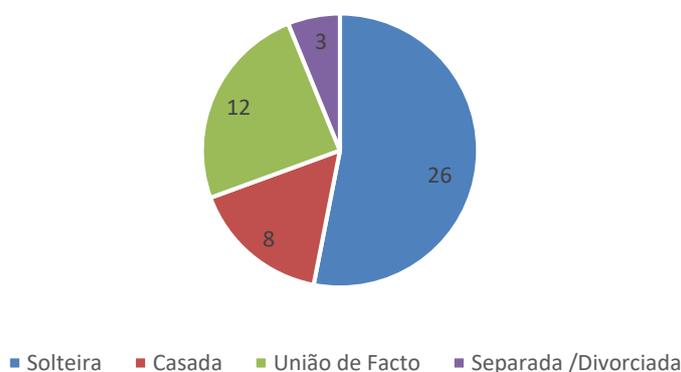
Analisando o gráfico acerca da Faixa Etária das Clientes em 2021, é possível constatar que as faixas etárias mais expressivas são dos 30-34 anos (16) e dos 35 – 39 anos (13). Entre os 25 e os 29 anos apoiou-se 10 mães, entre os 18- 24 anos acompanhou-se 9 mães e com mais de 40 anos, apenas 1 cliente.

Gráfico 44 – Nacionalidade das Clientes do Vigilante Vida em 2021



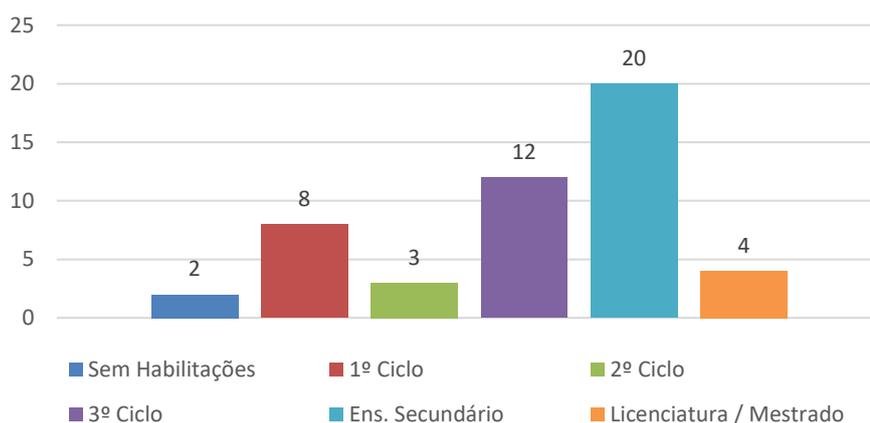
Observando o gráfico da referente à Nacionalidade, continuamos a acompanhar maioritariamente clientes de nacionalidade estrangeira (30), nomeadamente, 16 clientes oriundas da Guiné, 6 clientes de Angola, 4 clientes do Brasil, 2 clientes do Senegal e apenas 1 cliente de Cabo Verde e da Palestina. Acompanhou-se 16 clientes de nacionalidade Portuguesa.

Gráfico 45 – Estado Civil das Clientes do Vigilante Vida em 2021



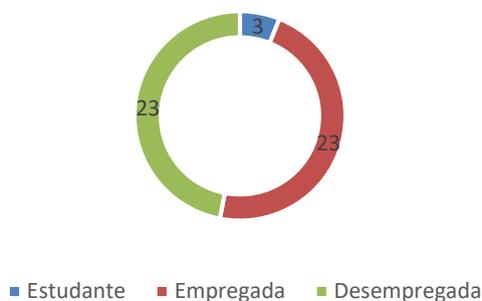
Relativamente ao Estado Civil das clientes em 2021, 26 mães eram solteiras, 12 encontram-se a viver em união de facto, 8 eram casadas e 3 clientes estavam separadas / divorciadas.

Gráfico 46 – Habilitações Literárias das Clientes do Vigilante Vida em 2021



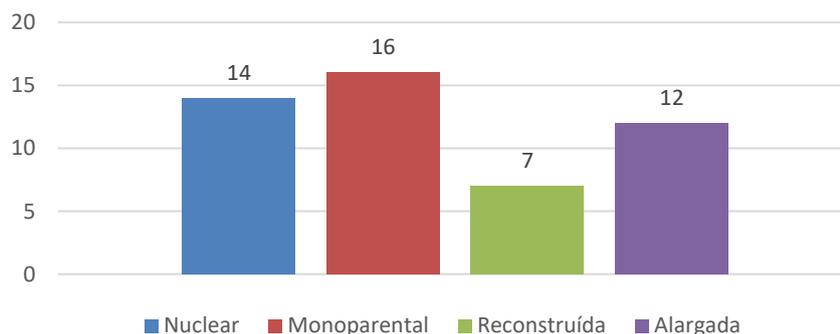
No que concerne às Habilitações Literárias, 20 das clientes concluíram o Ensino Secundário, 12 frequentaram o 3º ciclo, 8 das clientes apenas concluiu o 1º ciclo, 4 das clientes concluíram Licenciatura (Contabilidade, Gestão Financeira e Línguas), 3 clientes concluíram o 2º ciclo de escolaridade e 2 das clientes acompanhadas não sabe ler nem escrever.

Gráfico 47 – Situação Profissional das Clientes do Vigilante Vida em 2021



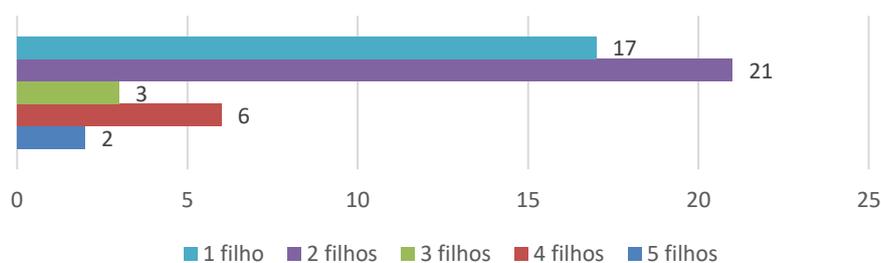
Quanto ao gráfico acerca da situação profissional das clientes em 2021, com igual número, 23 clientes encontravam-se em situação de desemprego, 23 clientes estavam empregadas (embora em alguns casos, em empregos precários, sem contratos de trabalho e com vencimentos muito reduzidos), e 3 clientes continuavam a estudar.

Gráfico 48 – Tipologia Familiar das Clientes do Vigilante Vida em 2021



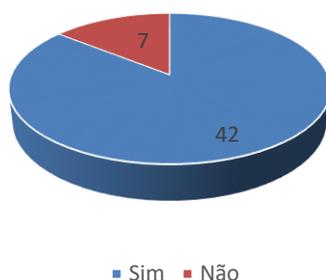
Observando o gráfico referente à Tipologia Familiar, 16 das clientes eram famílias monoparentais, 14 eram famílias nucleares, 12 clientes residiam com a família alargada (pais, irmãos, tios,...) e 7 pertenciam a famílias reconstruídas.

Gráfico 49 – N° de filhos por Agregado Familiar das Clientes do Vigilante Vida em 2021



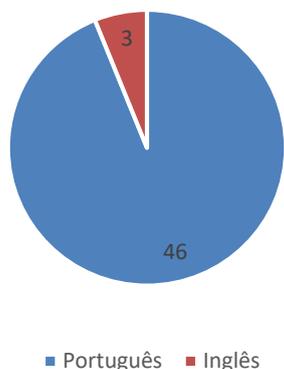
No que concerne ao gráfico acerca do nº de filhos por agregado familiar, constata-se que as famílias acompanhadas têm entre 1 a 2 filhos maioritariamente, 21 das clientes têm 2 filhos e 17 clientes têm apenas 1 filho, 6 clientes têm 4 filhos. 3 clientes têm 3 filhos e 2 das clientes acompanhadas têm 5 filhos.

Gráfico 50 – Situação documental regularizada das Clientes do Vigilante Vida em 2021



Relativamente à situação documental regularizada, das 42 clientes acompanhadas em 2021 tinham documentação válida ao contrário de 7, que se encontravam em situação de ilegalidade.

Gráfico 51 – Comunicação em português - Clientes do Vigilante Vida em 2021



No que diz respeito à comunicação, 46 das clientes apoiadas falava língua portuguesa, ao contrário das restantes 3 mães que falavam outras línguas como Inglês, Árabe e Wolof. Nestes casos, a Equipa Técnica conseguiu comunicar sempre em Inglês.

5.5. Considerações Finais

No decorrer do ano de 2021, continuou-se a verificar os mesmos constrangimentos relacionados com a situação pandémica que o País tem atravessado. Os objetivos de intervenção, aos quais a Equipa Técnica se propôs, foram na sua maioria atingidos, exceto a realização das formações previstas devido à impossibilidade de criação de grupos.

Os pedidos de apoio por parte das clientes que recorreram aos serviços foram muito específicos ao nível das necessidades de apoio alimentar e apoio psicológico devido às situações de fragilidade e carência económica agravadas pela situação pandémica, verificando-se novamente que muitas das nossas mães ficaram numa situação de maior vulnerabilidade e desproteção social (o desemprego aumentou, a dificuldade no pagamento das mensalidades das creches, a dificuldade no pagamento de prestações habitacionais, a dificuldade na aquisição de alimentos, etc.).

Apesar das necessidades sentidas pelas clientes serem muitas e de nós enquanto equipa técnica não termos os recursos necessários e respostas imediatas (habitação, creche; emprego) sentimos o reconhecimento por parte das clientes em todo o apoio prestado na tentativa de encontrar soluções. A relação de proximidade tem sido uma mais valia nesta fase

de pandemia, pois verbalizam que encontram na equipa a confiança, o apoio, a flexibilidade necessária e a compreensão esperada nas fases mais desorganizadoras.

As nossas expectativas para o próximo ano, enquanto equipa, vão de encontro à possibilidade de poder voltar a realizar grupos de formações que promovam, além do desenvolvimento das competências pessoais, sociais e parentais, a criação de redes de suporte e interajuda entre as mães, colmatando o isolamento em que muitas clientes se encontram.

Desta forma, a nossa missão continua centrada na promoção das relações de proximidade e na capacidade de enfrentar os desafios, adequando a intervenção às necessidades específicas de cada cliente, envolvendo-as no seu próprio projeto de vida. Neste sentido o CAV será sempre um local de apoio e compreensão onde poderão sempre recorrer.

6. CAV: RESIDÊNCIA TEMPORÁRIA PARA MÃES (RTMA)

6.1. Nota Introdutória

De acordo a legislação em vigor e a portaria nº 446/2004, de 30 de Abril de 2004, os centros de apoio a vida visam proporcionar condições de apoio e de acompanhamento a mulheres grávidas ou puérperas com filhos recém-nascidos, favorecendo uma maternidade digna e responsável.

É neste contexto que se mantem, desde 2005, o protocolo entre a Associação de Socorros Médicos, O Vigilante e o Instituto de Segurança Social, ISS, I.P para o acolhimento residencial de cinco mães e cinco bebés.

O ano de 2021 revelou-se ser um ano de superação, coesão e implementação. Superação porque, foi possível superar inúmeros isolamentos profiláticos, quarentenas e alterações constantes de regras e legislações devido a evolução do vírus SARS-Covid19. Coesão, porque após um ano prévio com alterações ao quadro técnico a equipa reencontrou-se e manifestou espírito de cooperação e coesão. E, implementação porque em 2021 iniciou-se o programa de intervenção social e psicológica, tendo em vista uma divisão da estadia dos clientes em quatro fases definidas por vários objetivos específicos.

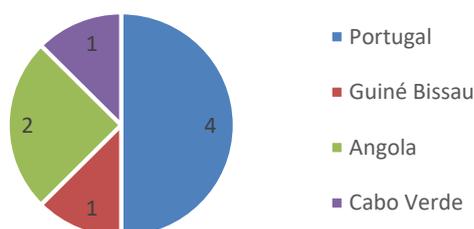
Em 2021 despedimo-nos de três mães e seus filhos e demos as boas vindas a mais três mães e dois bebés.

6.2 Caracterização sociodemográfica das clientes da RTMA em 2021

Conforme podemos observar no gráfico 52, as mães acolhidas na RTMA são oriundas de países de língua portuguesa ou cidadãs portuguesas.

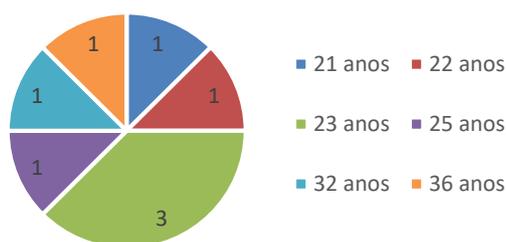
No entanto e, apesar da expressão ser da mesma origem linguística, surgiram vários constrangimentos de comunicação ao longo do ano. Nomeadamente ao nível das diferenças culturais e da aplicação da língua e sua perceção.

Gráfico 52 – Nacionalidade das Clientes da RTMA em 2021



No tocante às idades das mães acolhidas, identifica-se um aumento de clientes na faixa etária dos 20 anos com características geracionais muito diferentes das mulheres mais velhas. Esse fator proporcionou a oportunidade de apoio entre pares em que algumas mães mais novas se sentiram apoiadas pelas mães mais velhas.

Gráfico 53 – Idade das Clientes da RTMA em 2021



Os menores que residiram na casa no ano de 2021 corresponderam à faixa etária dos 0 aos 2 anos de idade.

6.3 Atividades Desenvolvidas no Âmbito do Plano de Atividades

Em 2021 foi possível realizar atividades planeadas e não planeadas. A manutenção das medidas restritivas devido ao vírus SARS-Covid19 não foram impedimentos à criatividade e capacidade de adaptação da equipa.

Tabela 5 – Ações desenvolvidas pela RTMA em 2021

OBJETIVOS	ATIVIDADES
Seleção e admissão de novos clientes	Análise dos pedidos de admissão; Efetuadas 14 entrevistas de seleção; Acolhimento de três mães e seus filhos e consequente assinatura de três contratos de prestações de serviço;
Proporcionar a cinco mães e seus bebés as condições físicas necessárias ao seu desenvolvimento	Manutenção do espaço da residência e compra de utensílios e novos equipamentos necessários. Apoio pecuniário semanal para a alimentação e ensino da confeção de alimentos. Marcação e acompanhamento (sempre que possível) dos clientes a consultas de saúde. Marcação e acompanhamento (sempre que possível) dos clientes a exames de diagnóstico. Efetuada vacinação ao vírus covid19 a todas as mães acolhidas. Marcação de testes regulares à deteção do vírus covid19. Compra de medicação receitada. Inscrição e pagamento mensal de creche para os menores elegíveis. Compra de passe social mensal para as mães. Apoio no pagamento de documentação essencial para a execução dos projetos de vida.
Avaliação diagnóstica Plano de Intervenção Individual Apoio e acompanhamento social	Atendimentos sociais semanais com todas as clientes da RTMA. Elaboração de diagnóstico social semestral de todas as clientes adultas; Avaliação e elaboração dos planos de intervenção individual de todas as clientes. Definição em conjunto com cada cliente quais os objetivos a atingir durante o período de acolhimento. Inscrição das clientes elegíveis nos <i>sites</i> da SS direta, finanças, portal do utente e IEFP <i>online</i> Elaboração e entrega das declarações de IRS referentes ao ano 2020 de todas as clientes elegíveis. Confirmação de agregado familiar.

Tabela 5 – Ações desenvolvidas pela RTMA em 2021 (continuação)

OBJETIVOS	ATIVIDADES
<p>Avaliação diagnóstica Plano de Intervenção Individual Apoio e acompanhamento social (continuação)</p>	<p>Envio de requerimentos à segurança social de vários apoios sociais de direito (e. abono pré natal; abono monoparental, subsídio parental social).</p> <p>Envio de requerimentos de proteção jurídica individual para isenção das taxas de justiça e nomeação de patrono a fim de proceder à regulação das responsabilidades parentais de todos menores em acolhimento.</p> <p>Tratamento e pedido de fundo de garantia a menores sempre que foi necessário. Reunião e articulação com advogados nomeados para os processos.</p> <p>Articulação e tratamento de perfilhação de menores acolhidos.</p> <p>Apoio na procura de emprego através do preenchimento e envio de várias candidaturas.</p> <p>Articulação com estabelecimentos de ensino a fim de manter o ensino à distância de três mães a estudar.</p> <p>Apoio na inscrição de clientes no centro de saúde, registo civil, finanças e embaixadas.</p> <p>Inscrição de duas clientes nos programas municipais e nacionais de renda acessível.</p> <p>Realização de planos de poupança e gestão financeira em conjunto com as clientes.</p> <p>Visitas domiciliárias.</p> <p>Articulação e reunião com organismos especializados.</p> <p>Articulação e reunião com familiares.</p> <p>Implementação do programa de intervenção social e psicológica.</p> <p>Encaminhamentos para várias estruturas de apoio.</p> <p>Supervisão de visita parental quando necessária ou solicitada.</p> <p>Apoio na saída da RTMA através de acesso a donativos de equipamentos e mobiliário. Apoio em todas as áreas possíveis referente a nova vida autónoma (p.e. transferência de creche, banco alimentar, apoio pecuniário, entre outros).</p>
<p>Avaliação e acompanhamento psicológico</p>	<p>Estabelecimento da relação terapêutica com a cliente nas primeiras semanas de acolhimento, em contexto formal e informal.</p> <p>Consulta da documentação que acompanha a cliente à data da institucionalização.</p> <p>Avaliação do estado Psicológico de cada cliente individualmente de modo a elaborar um plano de intervenção adequado às suas reais necessidades.</p> <p>Recolha de dados da História Clínica; entrevista psicológica estruturada ou semi-estruturada; Recurso a instrumentos de avaliação psicológica: avaliação cognitiva, emocional, personalidade; patologias; autoestima, relações interpessoais.</p> <p>Consultas de Psicologia com periodicidade semanal.</p> <p>Realização do relatório de avaliação psicológica dois meses após o acolhimento e reavaliação do estado emocional ao fim de 6 meses de intervenção.</p> <p>Elaboração do plano de intervenção individual em conjunto com a diretora técnica e com a cliente após relatório de avaliação e após 6 meses de intervenção.</p> <p>Realização e reavaliação do plano de acompanhamento psicológico individual após avaliação do PII e elaboração de novo PII a cada 6 meses de intervenção com cada cliente.</p>

Tabela 5 – Ações desenvolvidas pela RTMA em 2021 (continuação)

OBJETIVOS	ATIVIDADES
<p>Avaliação e acompanhamento psicológico (continuação)</p>	<p>Estimulação cognitiva nas situações consideradas necessárias.</p> <p>Estabelecimento de contacto com familiares das clientes quando considerado importante no processo psicoterapêutico da mãe e da criança.</p> <p>Acompanhamento em algumas atividades recreativas e de lazer relacionadas com o plano de acompanhamento psicológico individual com vista a trabalhar necessidades emocionais de forma lúdica.</p> <p>Gestão de sentimentos e de conflitos entre pares e desenvolvimento de competências pessoais individuais no âmbito da resolução de conflitos</p> <p>Observação direta do comportamento em contexto informal na RTMA.</p> <p>Intervenção específica ao nível da parentalidade nas situações de maior risco observadas em contexto direto de observação.</p> <p>Acompanhamento a consultas de psiquiatria e saúde infantil sempre que solicitado e se justifique por necessidades emocionais específicas das clientes ou situações de risco.</p> <p>Articulação com serviços de saúde (médico clínica geral e psiquiatra), nas situações que se consideraram importantes para despiste de saúde que poderiam estar a influenciar a saúde emocional.</p> <p>Realização de consultas por videochamada devido à pandemia provocada pelo vírus SARS-COVID19.</p> <p>Desenvolvimento das capacidades emocionais-cognitivas em défice e o fortalecimento das já existentes em contexto de consulta com periodicidade semanal/Quinzenal conforme as necessidades verificadas.</p> <p>Realização de 1 visita domiciliária.</p> <p>Durante o ano de 2021 não se verificou a necessidade por parte da área de psicologia de articulação com organismos especializados, tais como, CPCJ e CMA.</p> <p>Realização de formações e dinâmicas de grupo relacionado com os temas incluídos no plano de acompanhamento psicológico individual.</p> <p>Promoção de formações com outros profissionais de saúde com objetivo de desenvolver competências definidas no plano de acompanhamento psicológico individual.</p>
<p>Promover competências de autonomia de vida a cinco mães;</p> <p>Proporcionar a cinco mães a Aquisição de Competências Materno-Infantis;</p> <p>Promover diariamente uma relação de qualidade mãe/bebé;</p> <p>Proporcionar a cinco mães a Aquisição de Competências de Gestão Doméstica;</p>	<p>Ensino e obrigatoriedade de execução de tarefas de higiene diária.</p> <p>Efetuada supervisão, ensino e esclarecimento de dúvidas em relação aos cuidados a ter com um bebé;</p> <p>Realização de ementas semanais, compras, listagem de produtos, apoio e ensino da gestão do orçamento doméstico.</p> <p>Observação e aconselhamento diário relacionado com os cuidados materno-infantis.</p> <p>Resolução de conflitos.</p> <p>Formações e <i>workshop</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conversas de amigos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Relacionamentos – entre o casal ○ Relacionamentos – pais e filhos. ○ Perdão ○ Autoestima ○ A mulher e os desafios da maternidade. ○ Prevenção do abuso sexual.

Tabela 5 – Ações desenvolvidas pela RTMA em 2021 (continuação)

OBJETIVOS	ATIVIDADES
<p>Promover competências de autonomia de vida a cinco mães;</p> <p>Proporcionar a cinco mães a Aquisição de Competências Materno-Infantis;</p> <p>Promover diariamente uma relação de qualidade mãe/bebé;</p> <p>Proporcionar a cinco mães a Aquisição de Competências de Gestão Doméstica; (continuação)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Formações: <ul style="list-style-type: none"> ○ Autoestima; ○ Perdão; ○ Gestão financeira ○ Cuidados do recém-nascido ○ Vinculação e introdução alimentar do bebé; ○ Riscos e acidentes domésticos ○ Formação em competência parental (seis sessões) ○ Explicação do programa de intervenção social e psicológica <p>Entrega de material individual de sensibilização.</p> <p>Compra e entrega de porta-bebés para transporte dos menores.</p> <p>Apoio ao estudo.</p>
<p>Proporcionar momentos culturais e de lazer a cinco mães e seus filhos;</p> <p>Dinamizar atividades socioculturais, lúdicas e de informação a cinco mães e seus filhos;</p>	<p>Celebração e entrega de prendas a mães e bebés a quando do seu aniversário.</p> <p>Celebração do dia da mãe.</p> <p>Entrega de prendas individuais aos bebés a fim de celebrar o dia da criança.</p> <p>Reuniões e atividades em grupo com convidados externos: Conversas de amigos.</p> <p>Passeios lúdicos e recreativos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Parque da Serafina • Piquenique na Castanheira do Ribatejo – Passeio a cavalo • Passeio na Vila de Mafra • Várias praias fluviais e marítimas • Parque Marechal Carmona • Quinta das Conchas • Parque do Jamor – Arborismo e canoagem <p>Passeios pedagógicos e/ou culturais:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sessões pós-parto – Palácio Bordalo Pinheiro. • Quinta pedagógica dos Olivais • Oceanário de Lisboa • Museu de Ciência Viva • Museu José Franco <p>Realização de várias noites de jogos sociais e “spa” com as mães (limpeza e máscara facial).</p> <p>Realização de um jantar mistério sob a temática da confiança.</p> <p>Elaboração de painéis sensoriais para instalação na residência.</p> <p>Elaboração, em conjunto com as mães, de prendas para o dia do pai.</p> <p>Realização de uma atividade alusiva à Páscoa.</p> <p>Elaboração, em conjunto com as mães, de livros pedagógicos sensoriais e de instrumentos musicais para os bebés.</p> <p>Fim-de-semana de férias em alojamento local com acesso a praia e piscina. Desenvolvimento de atividades temáticas e refeições elaboradas pela equipa.</p> <p>Realização de um Jantar de natal com distribuição de prendas e momentos de diversão.</p>

Tabela 5 – Ações desenvolvidas pela RTMA em 2021 (continuação)

OBJETIVOS	ATIVIDADES
<p>Proporcionar às Ajudantes de Ação Direta condições necessárias para o desenvolvimento das suas funções;</p> <p>Proporcionar o acompanhamento e a formação contínua da Equipa. Supervisão da Equipa</p>	<p>Reuniões de 15 em 15 dias com todos os elementos da equipa RTMA para organização, formação, planeamento e discussão de situações diversas.</p> <p>Sempre que se considerou necessário foram realizadas reuniões extras para esclarecimentos e planeamentos.</p> <p>A equipa técnica reuniu regularmente para discussão e análise de casos.</p> <p>Participação de toda a equipa em dia de <i>teambuilding</i> com <i>rally paper</i> e almoço de convívio.</p> <p>Realização de um almoço de Natal para a equipa.</p> <p>Workshops e formações internas para a equipa com os seguintes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saúde mental • Fases da mudança • Direitos e garantias • Modelo <i>Touchpoints</i> • A importância do brincar • <i>Coaching</i> com supervisão externa <p>Implementação e aplicação da avaliação de desempenho dos colaboradores da RTMA.</p> <p>Foram efetuadas várias ações de formação, cursos e conferências por todos os elementos da equipa (registados pelo Departamento de Recursos Humanos).</p>

6.4 Considerações Finais

No ano de 2021 foram analisados 46 pedidos formais de acolhimento e efetuadas 14 entrevistas. O número limitado de vagas não permitiu dar resposta a todas as necessidades de acolhimento para casos sociais graves e imediatos.

Durante este ano, todas as mães acolhidas regularam a sua situação documental e, por isso, aumentaram as suas perspetivas de autonomização futura.

Duas mães concluíram o 12º ano e obtiveram dupla certificação.

Quatro integraram o mercado formal de emprego.

Duas arrendaram nova habitação e uma obteve habitação cedida por familiares.

Em 2021 três famílias terminaram o seu período de acolhimento completando o plano individual de intervenção com total autonomia.

Foi possível observar e identificar vários problemas transversais nas mães acolhidas, a saber: ausência de modelos parentais; modelos parentais deficitários; violência doméstica; negligência e abuso; doença mental; traumas; insuficiência económica e ausência de rede de suporte.

De salientar as constantes dificuldades sentidas na procura de emprego adequado a famílias monoparentais sem apoio de terceiros. Os horários, muitas vezes incompatíveis com as creches, são o principal fator inibidor.

Durante o ano reforçaram-se laços institucionais e iniciaram-se novas colaborações no intuito de aumentar os recursos e respostas para as nossas clientes. Foi possível trabalhar em parceria com a Park International School e a escola Os Aprendizes a fim de obter donativos para a nossa residência. Em Novembro, a RTMA participou na campanha de angariação da fundação



ginvingtuesday a fim de obter donativos para compra de carrinhos de passeios para as nossas famílias.

Em 2021 a equipa manteve a sua preocupação no cuidado e bem-estar dos clientes, garantindo o suprimento das necessidades físicas, incentivando a mudança e celebrando cada conquista.

Mantivemos o objetivo de favorecer o desenvolvimento de uma maternidade digna e responsável a todas as mães acolhidas.

7. PROGRAMA DE APOIO À SAÚDE ESCOLAR

O Programa PASE – Programa de apoio à saúde, resultou da necessidade de consultas nas especialidades de Medicina Dentária, Oftalmologia e Psicologia para os menores em idade escolar (dos 6 aos 14 anos) e cujas famílias têm fracos recursos económicos (1º escalão).

O ano de 2021 foi igualmente marcado pela Pandemia por Covid-19, com grandes constrangimentos na gestão das consultas e, por este motivo, o Programa foi suspenso, prevendo-se o seu reinício em março de 2022.

Objetivo: Atender as famílias com menores entre os 6 e os 14 anos de idade, que necessitam de consultas nas Especialidades de Medicina Dentária, Oftalmologia e/ou Psicologia e avaliar a situação sócio económica do agregado familiar através da apresentação de documentos, nomeadamente de natureza fiscal.

Facultar consultas gratuitas na especialidade requerida às famílias cujo rendimento per-capita é inferior ao valor da pensão social.

8. SOS ASSOCIADOS

O Programa SOS Associados tem-se constituído uma oportunidade para sócios com maiores dificuldades económicas acederem a melhores cuidados de saúde.

Objetivo: Prestar o Atendimento aos sócios que vêm requerer a gratuidade nas consultas de Clínica Geral e/ou outras Especialidades e avaliar as suas condições socio económicas para acesso ao programa;
Realizar a marcação da consulta para a especialidade requerida, num total de 3 a 6 consultas por ano e por agregado; na Especialidade de Psicologia e em diagnósticos específicos, o acompanhamento poderá ser de até um ano.

Devido à pandemia por Covid-19, apenas foram asseguradas as consultas aos sócios já acompanhados anteriormente, num total de 13 consultas, nas seguintes especialidades:

Tabela 6 - Consultas SOS Associados em 2021 por Especialidade

ESPECIALIDADES	Nº CONSULTAS
Clínica Geral	1
Ginecologia	1
Medicina dentária	1
Osteopatia	1
Otorrinolaringologia	1
Pediatria	1
Psicologia	7
TOTAL	13

Mantiveram-se igualmente as consultas ofertadas no âmbito do Serviço de Apoio Domiciliário, devidamente referenciadas pela Médica da Equipa num total de 12 consultas, nas seguintes especialidades:

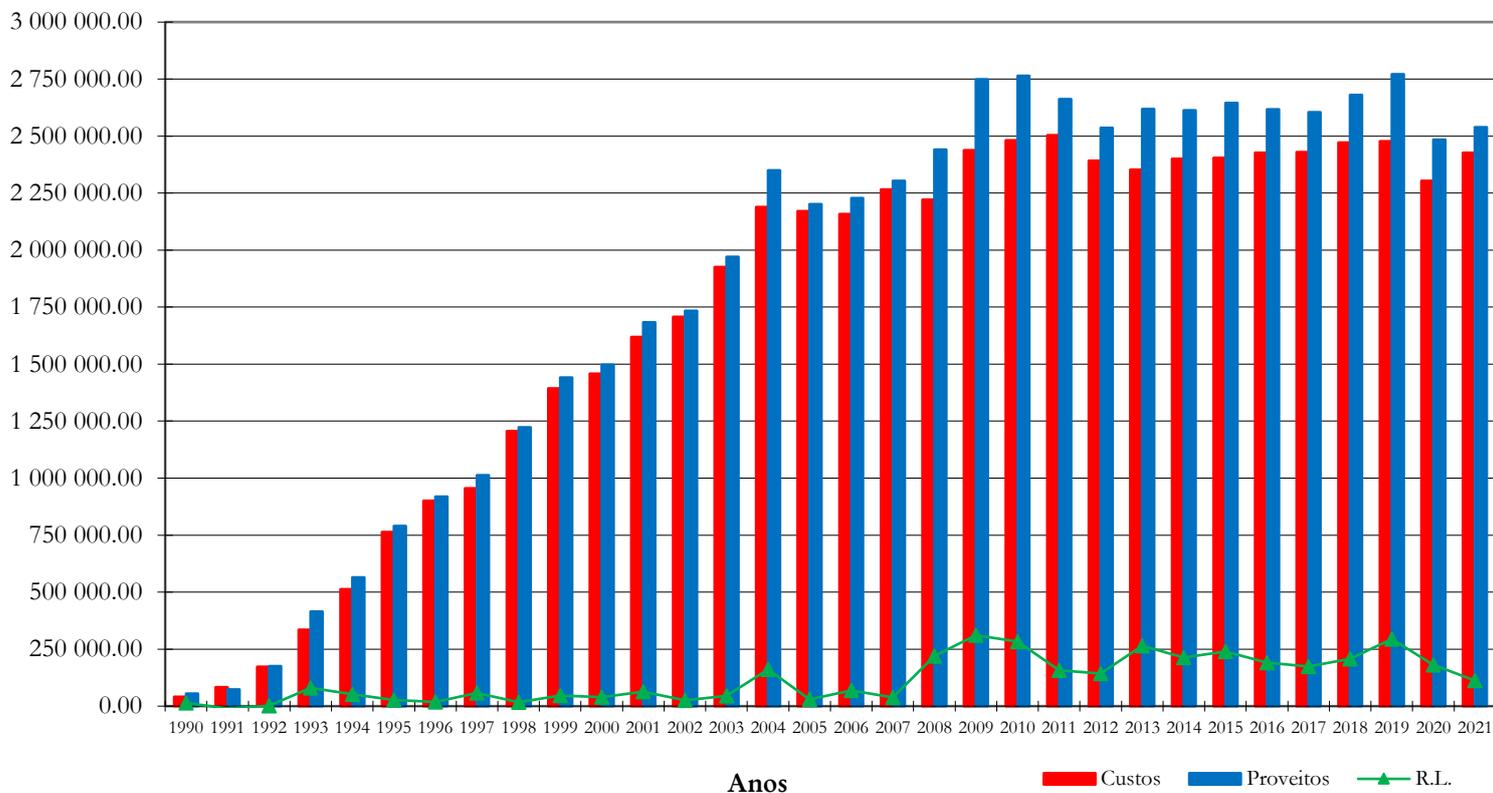
Tabela 7 - Consultas SOS Associados (SAD) em 2021 por Especialidade

ESPECIALIDADES	Nº CONSULTAS
Endocrinologia	3
Medicina dentária	1
Neurologia	2
Otorrinolaringologia	6
TOTAL	12

9. CONTAS

A Associação de Socorros Médicos O Vigilante, no final do ano 2021, apresenta um Resultado Líquido do exercício de 112.347,71 €.

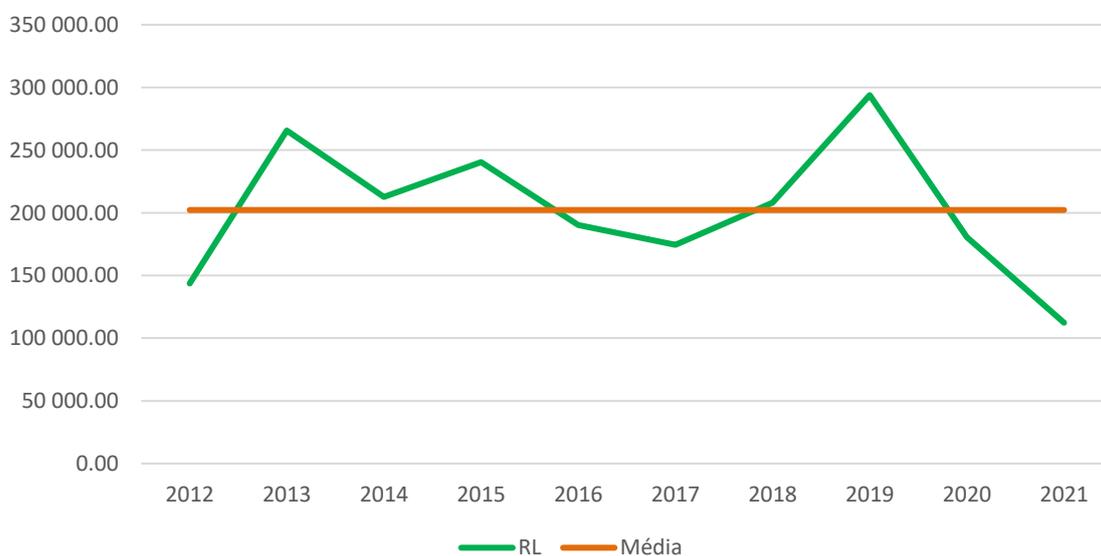
Gráfico 54 - Evolução dos Custos, Proveitos e Resultados Líquidos Anuais entre 1990 e 2021



Este Resultado Líquido do Exercício reflete um decréscimo de cerca de 37,81% face ao último ano, fruto de um aumento dos custos (123.669,60 €) superior ao verificado nos proveitos (55.361,80 €).

Na realidade, e apesar de ser um Resultado Líquido do exercício positivo, é possível constatar que este é o valor mais baixo da última década.

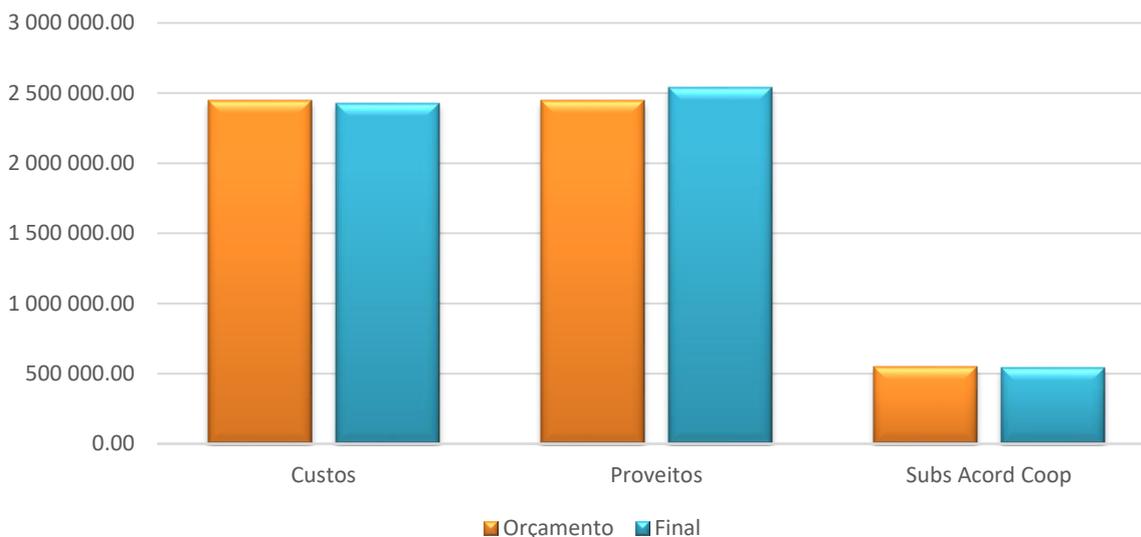
Gráfico 55 - Evolução do Resultado Líquido ao longo da última década



No entanto, o Resultado Líquido, no final do exercício de 2021, acaba por refletir um acréscimo de 111.393,38 € (cento e onze mil, trezentos e noventa e três euros e trinta e oito cêntimos), relativamente ao inicialmente projetado, no Orçamento, para o período em causa.

Os desvios, em termos do total de custos, do total de proveitos e do valor dos subsídios à exploração (relacionados com os acordos de cooperação), face ao 1.º Orçamento para 2021, foram de -0,82%, de +3,73% e de -1,46%, respetivamente.

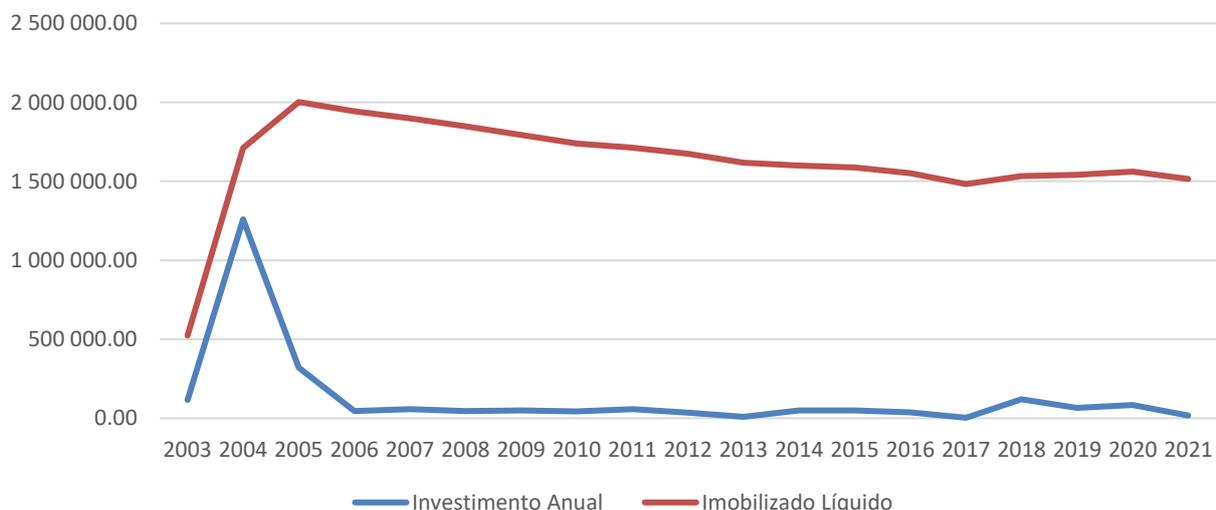
Gráfico 56 – Os Custos, Proveitos, Resultados Líquidos e Subsídios com Acordos de Cooperação em 2021: Orçamento *versus* Final de Ano



O Imobilizado Líquido apresenta, uma vez mais, um ligeiro decréscimo face a ano transato (-2,92%), atingindo o montante de 1.515.606,51 €. Esta situação encontra-se essencialmente relacionada com o facto dos investimentos realizados em 2021 (18.027,85 €) terem sido inferiores às depreciações das imobilizações anteriormente existentes.

Assim, chegamos ao final de 2021 com o Imobilizado Líquido a atingir o segundo valor mais baixo desde a aquisição das instalações da sede da Associação, em 2004.

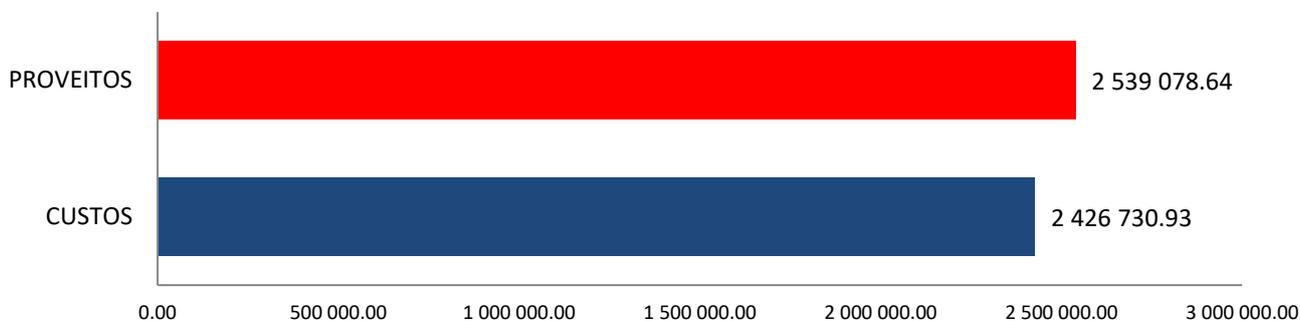
Gráfico 57 – Evolução anual do Imobilizado Líquido e do Investimento entre 2003 e 2021



9.1. Contabilidade Geral

O total de proveitos da Associação de Socorros Médicos O Vigilante, em 2021, é de 2.539.078,64 euros e o total de custos é de 2.426.730,93 euros.

Gráfico 58 – Total de Custos e Proveitos em 2021



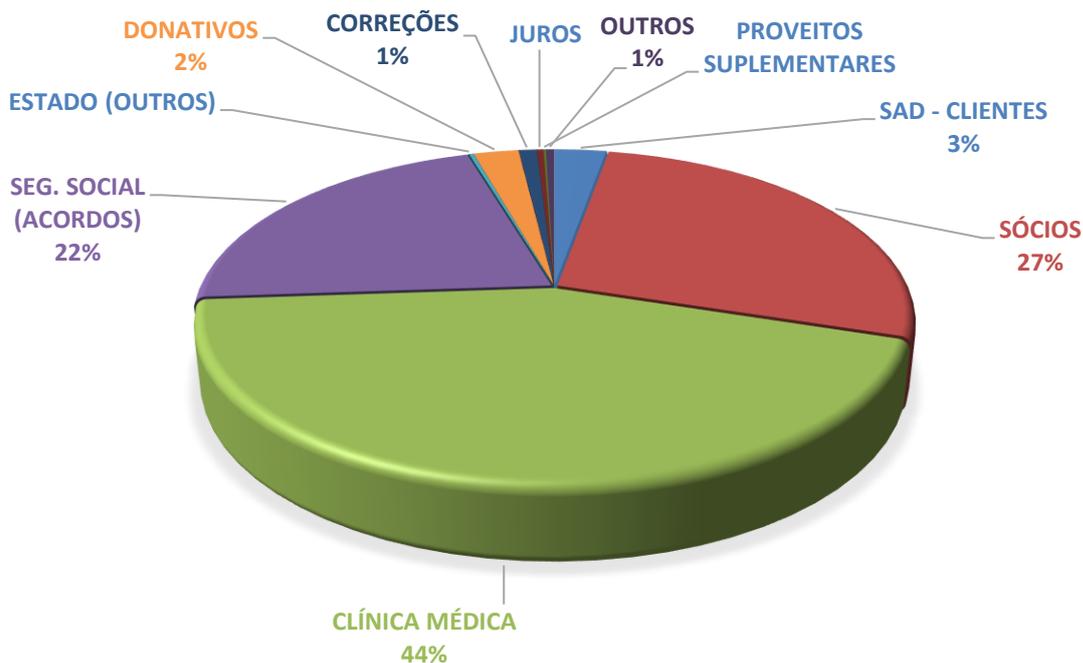
9.1.1 Proveitos

Os acréscimos mais acentuados, ao nível dos Proveitos da Instituição, entre 2020 e 2021, ocorreram nas Consultas Médicas (+96.243,47 €), Próteses (+9.101,18 €), Donativos em Espécie (8.283,38), Ortodontia (+8.239,00 €) e Correções Favoráveis de Exercícios Anteriores (6.942,45 €).

As descidas mais significativas dizem respeito às quotizações dos Sócios Individuais (-36.548,09 €), às Reversões de Provisões (-22.500,00 €), aos Abonos de Família (-8.538,00 €), e a Lares (-5.322,00 €).

O próximo gráfico revela os pesos das principais rúbricas dos proveitos da Instituição, em 2021.

Gráfico 59 – Proveitos em 2021



A estrutura global dos proveitos da Instituição não tem sofrido alterações substanciais ao longo dos anos, apesar do peso individual das 2 principais componentes ter tido algumas diferenças, entre 2020 e 2021. Assim, em 2021, 44% dos proveitos gerados advêm da prestação efetiva de atos de saúde (face a 41% em 2020), 27% provêm dos seus associados (face a 29% em 2020) e cerca de 22% são fruto dos acordos de cooperação, em vigor, com o Instituto de Segurança Social (o mesmo peso do ano anterior).

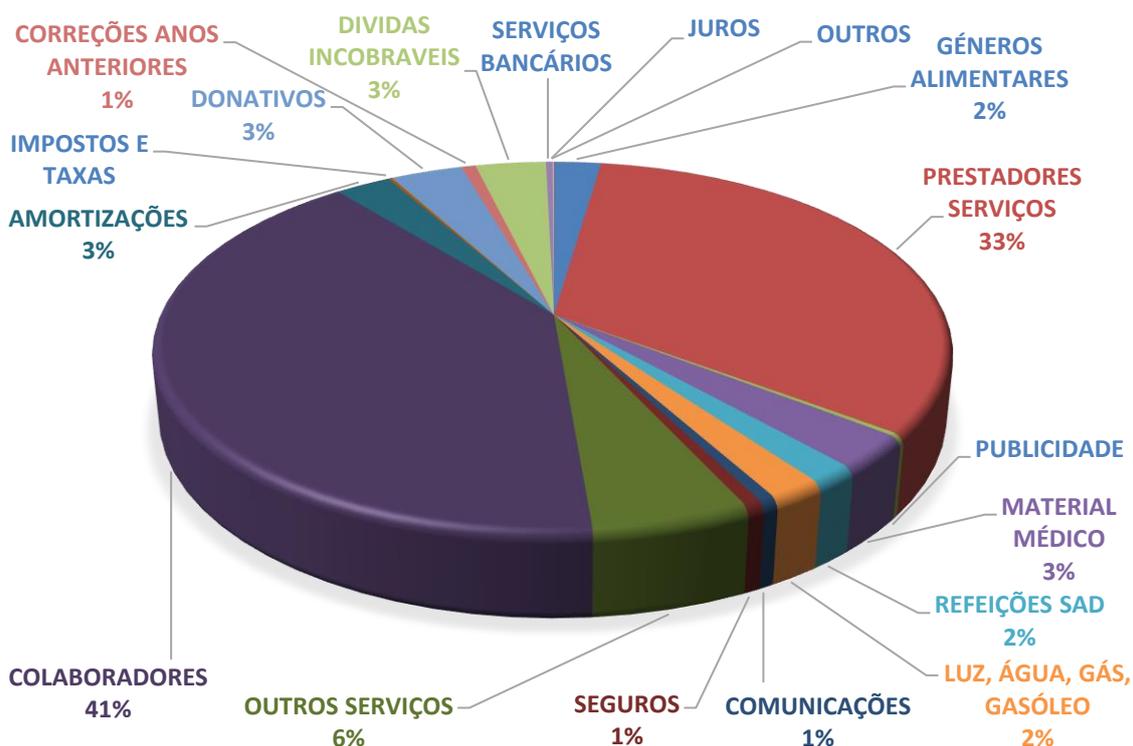
9.1.2 Custos

No tocante aos custos, as descidas influíram essencialmente sobre Honorários (-116.754,97 €), Remunerações de Pessoal Reformado (-11.234,79 €) e Material Médico/Enfermagem (-6.191,24 €).

Os acréscimos mais acentuados estão relacionados com Trabalhos Especializados (+78.312,27 €), Dívidas Incobráveis (+31.762,70 €), Remunerações de Pessoal (+25.217,02 €), Material de Estomatologia (+18.437,73 €), Ofertas Vigilante Vida (13.991,60 €) e Encargos sobre Remunerações (+6.189,09 €).

O próximo gráfico revela os pesos das principais rúbricas dos custos da Instituição, em 2021.

Gráfico 60 – Custos em 2021



Em consonância com o que se tem verificado ao longo dos últimos anos, a maior fatia dos custos da Instituição (cerca de 74% dos custos totais em 2021) continua a estar relacionada com pagamentos a colaboradores (41%) e a prestadores de serviços (33%).

9.2. Contabilidade Analítica

Pela análise global da Instituição é possível continuar a constatar que a área social desenvolvida apresenta um resultado negativo. O prejuízo financeiro acumulado, no ano

2021, em termos das atividades sociais, foi de 169.364,91 € (SAD -34.917,59 €; CAV (Vigilante Vida + RTMA) -75.857,19; CAR + Sere⁺ -56.213,13; Outras -2.377,00 €), o que reflete um agravamento da situação financeira das valências sociais na ordem dos 8,08%, face ao ano transato, sentido, de forma expressiva no CAV- Vigilante Vida + RTMA (-41,63%).

Gráfico 61 – Resultado Líquido da Área Social entre 2014 e 2021

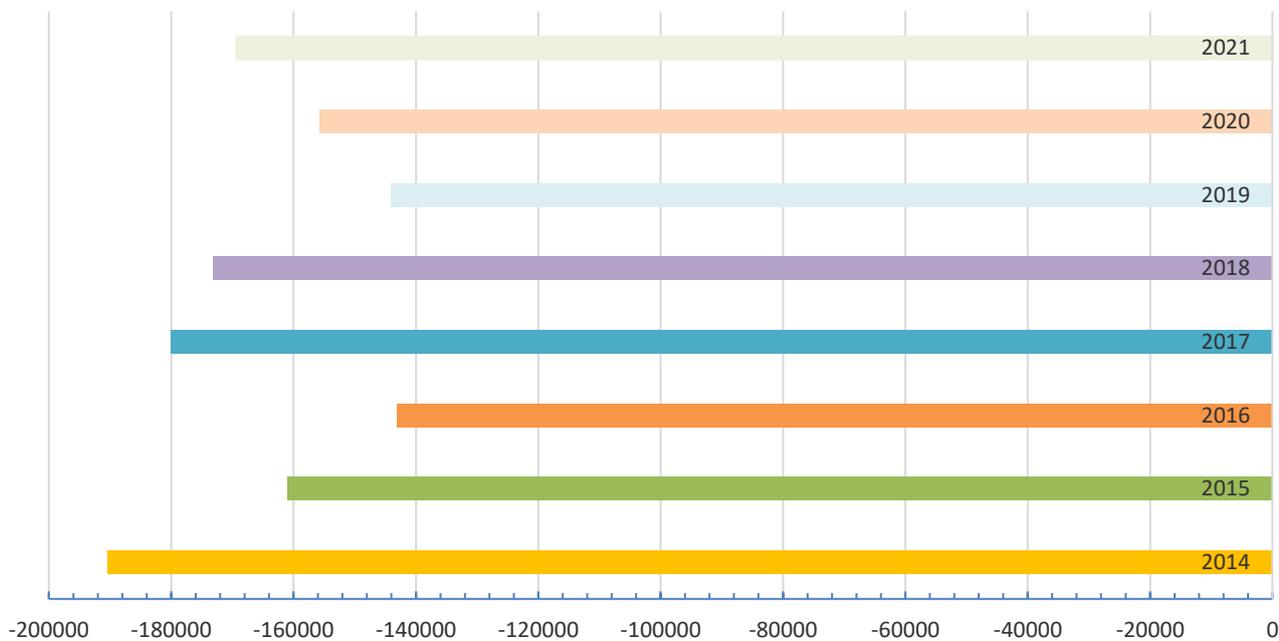
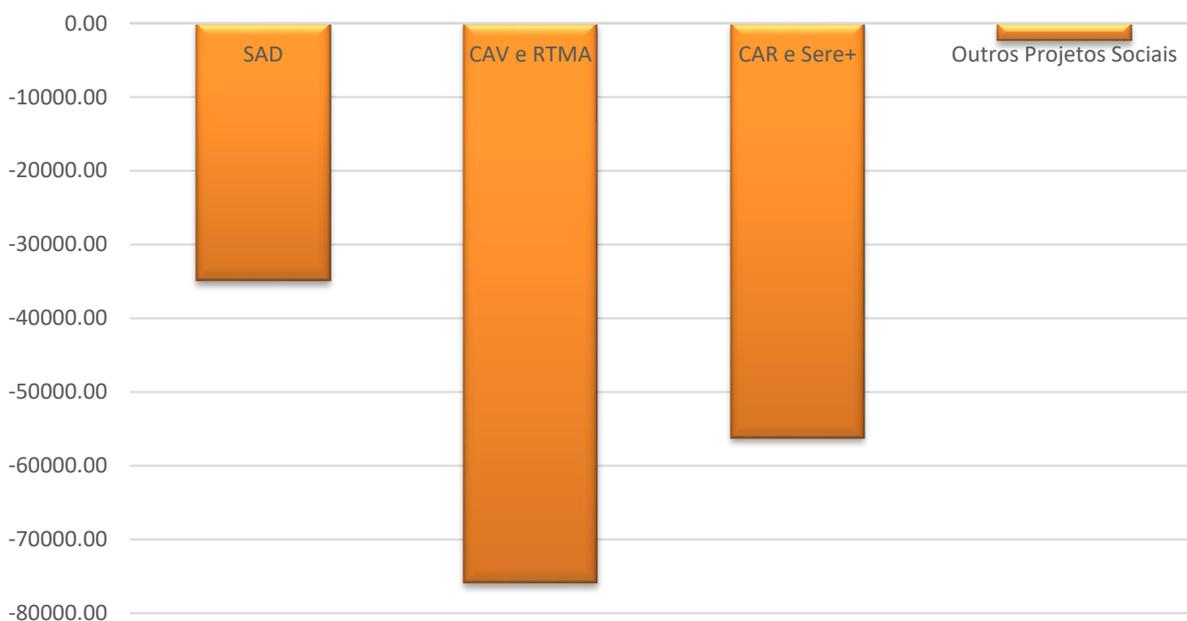
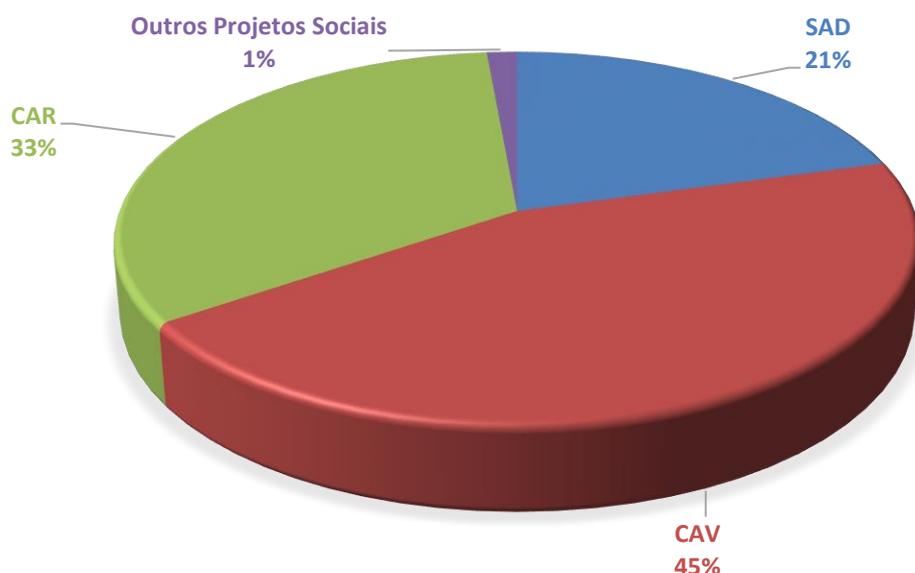


Gráfico 62 – Resultado Líquido das Valências Sociais em 2021



A estrutura global das ponderações dos resultados líquidos negativos das várias valências da Instituição (e conseqüentemente do esforço necessário para cobrir os deficits inerentes) não sofreu alterações substanciais, face aos anos transatos. Desta forma, as valências com alojamento continuam a ser as mais onerosas, seguidas de perto do SAD, onde o quadro de pessoal acaba por ter um peso bastante significativo.

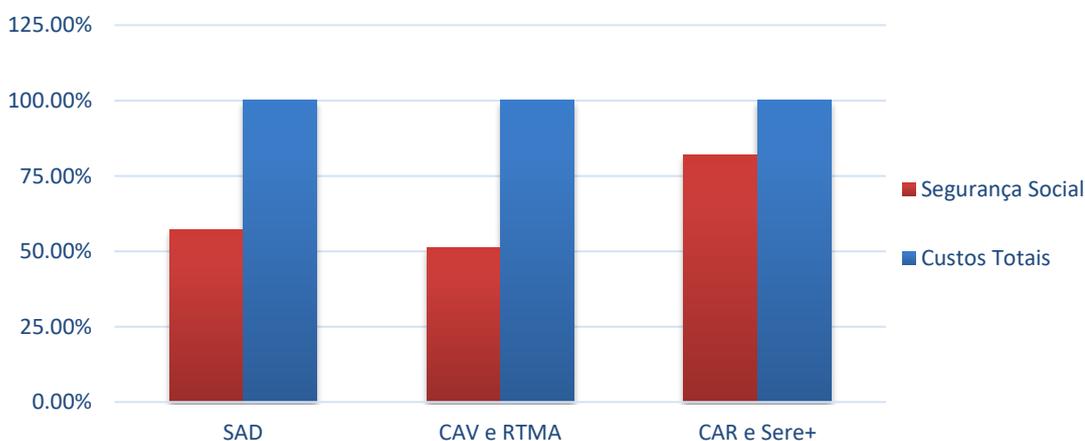
Gráfico 63 – Peso dos Resultados Líquidos Negativos das Valências na Globalidade do Prejuízo da Área Social em 2021



A margem de participação das valências sociais pelo Instituto de Segurança Social, tendo em conta os valores apurados considerando os custos diretos¹, foi a seguinte:

- Serviço de Apoio Domiciliário: 57,19% (mais 4,05% do que em 2020).
- CAV (Vigilante Vida + RTMA): 51,06% (menos 10,46% do que em 2020).
- Casa de Acolhimento Residencial + Sere⁺: 81,80% (mais 4,83% do que em 2020).

Gráfico 64 – Percentagem da Participação do ISS no Total dos Custos Diretos das Valências Sociais em 2021



Para além das valências comparticipadas pelo ISS, as restantes áreas sociais (onde se incluem, por exemplo, o SOS Associados e o PASE) custaram à Instituição um total de 2.377,00 €, em 2021.

As perdas verificadas em todas as áreas sociais são suportadas pelos proveitos gerados na área de saúde da Amadora (quer pelos atos médicos efetivamente prestados, quer pelo valor das quotizações, ligado predominantemente à possibilidade de urgências domiciliárias gratuitas) e pelos donativos angariados para a Instituição.

¹ É importante referir que não estão todos os custos das valências incluídos nos cálculos apresentados. Por exemplo, para o SAD e para o Vigilante Vida, não estão incluídos, apesar de reais, os custos existentes respeitantes à eletricidade, água, comunicações fixas, comunicações móveis, correio, amortizações e seguros das instalações, amortização dos equipamentos localizados na sede da Instituição e condomínio. Assim, as percentagens de comparticipação, por parte do ISS, para estas valências será, na realidade, inferior.