

o vigilante

Associação de Socorros Médicos

**RELATÓRIO ANUAL
DE ATIVIDADES
E CONTAS
2020**

A Direção



ÍNDICE

CAPÍTULOS	Página
1. Recursos Humanos	3
2. Relações Públicas	8
3. Serviço de Apoio Domiciliário	19
4. CAR: Centro de Apoio à Infância e à Juventude	28
5. CAV: Centro de Apoio à Vida - Vigilante Vida	35
6. CAV: Residência Temporária para Mães Adolescentes	48
7. Programa de Apoio à Saúde Escolar	55
8. SOS Associados	56
9. Contas	57



1. RECURSOS HUMANOS

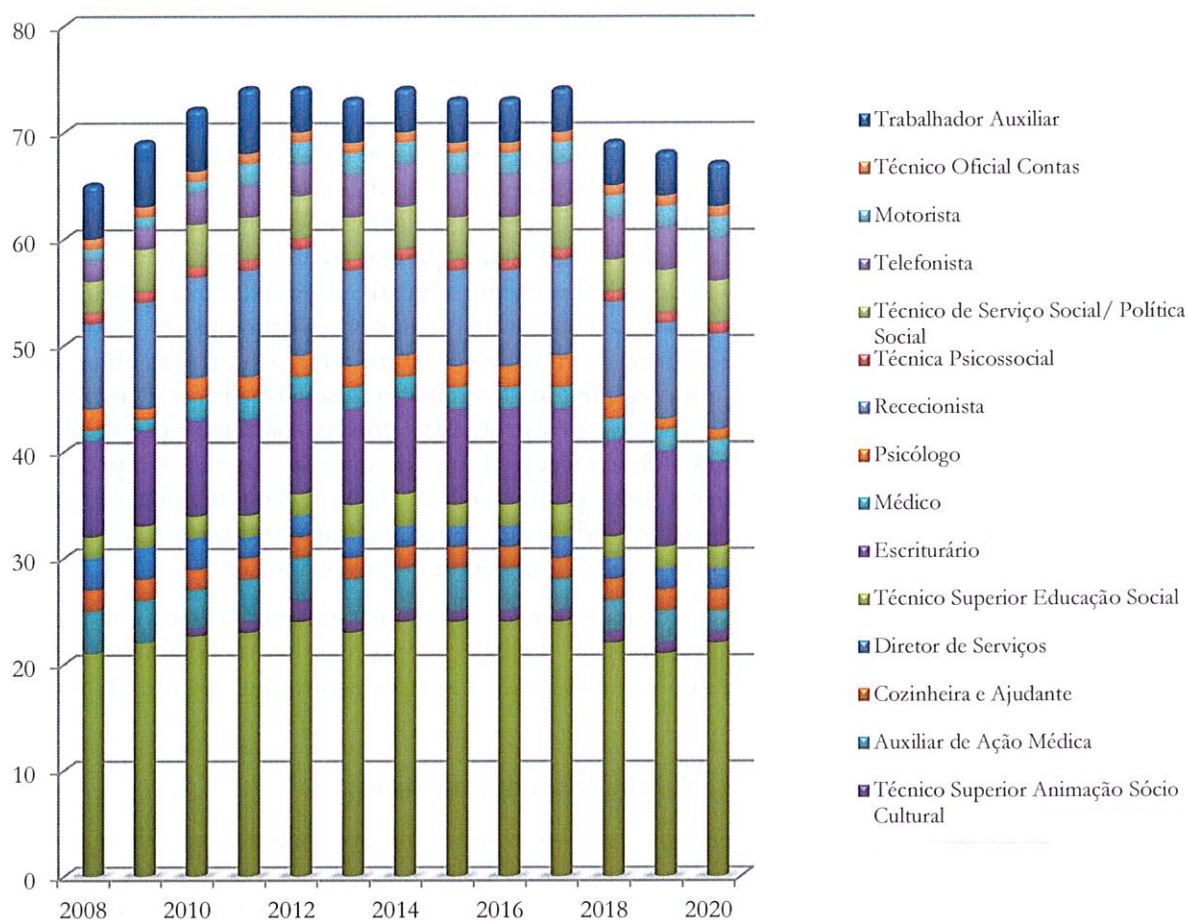
2020 foi um ano de desafios também na gestão dos recursos humanos. A pandemia Covid19 obrigou a algumas reestruturações e acima de tudo a uma grande flexibilidade. Sendo que os nossos serviços são considerados essenciais, nenhuma das áreas encerrou. As respostas sociais mantiveram os seus colaboradores no ativo, assegurando o essencial em todo o tempo, apesar das dificuldades e incertezas vividas a partir do mês de março. Na parte clínica, fomos obrigados a encerrar os serviços de consulta de Medicina Dentária e o atendimento à distância aumentou exponencialmente. As equipas, no geral, adaptaram-se. Foram criados horários em espelho (numa fase inicial), reduzida a permanência em simultâneo de vários trabalhadores no mesmo espaço de trabalho e alguns trabalhadores passaram a trabalhar em regime misto (teletrabalho e presencial) de forma a garantir a segurança de todos, dando tempo de adaptação a uma realidade de trabalho bastante diferente de algo antes vivido. Sendo a segurança de todos e a continuação do trabalho desenvolvido as duas principais prioridades, foram efetuadas mudanças estruturais, criadas barreiras de acrílico no atendimento ao público, circuitos de circulação, limite de lotação nos vários espaços (salas de espera, copa, sala de reuniões) e aplicação de medidas de proteção individual obrigatórias (nomeadamente desinfeção de mãos, verificação de temperatura e utilização de máscaras e outros EPIs) de acordo com o Plano de Contingência desenvolvido.

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)

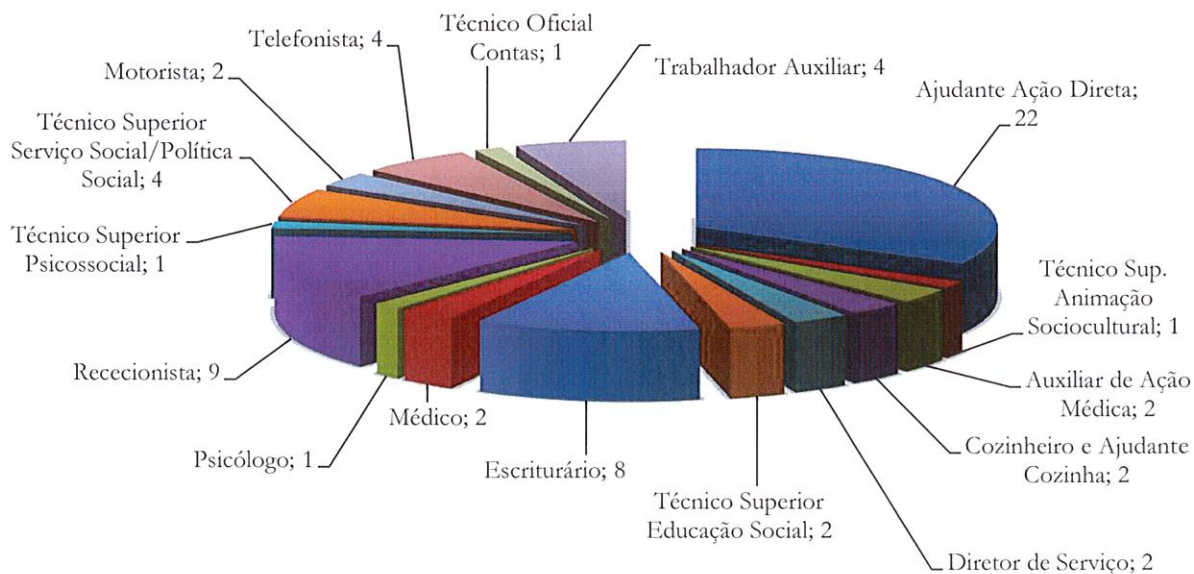
O quadro do pessoal dependente tem-se mantido estável, apresentando uma ligeira diminuição do número médio, tendo sido de 67 colaboradores. Esta diminuição continua a ser o reflexo de boas práticas e de um esforço para redução de custos e melhoria na gestão das equipas mas também consequência de saídas ou ausências temporárias de trabalhadores que não foram substituídos no imediato.

Gráfico 1 - Evolução do Quadro de Pessoal entre 2008 e 2020



As categorias profissionais mantêm-se estáveis de acordo com os quadros de pessoal dos anos anteriores.

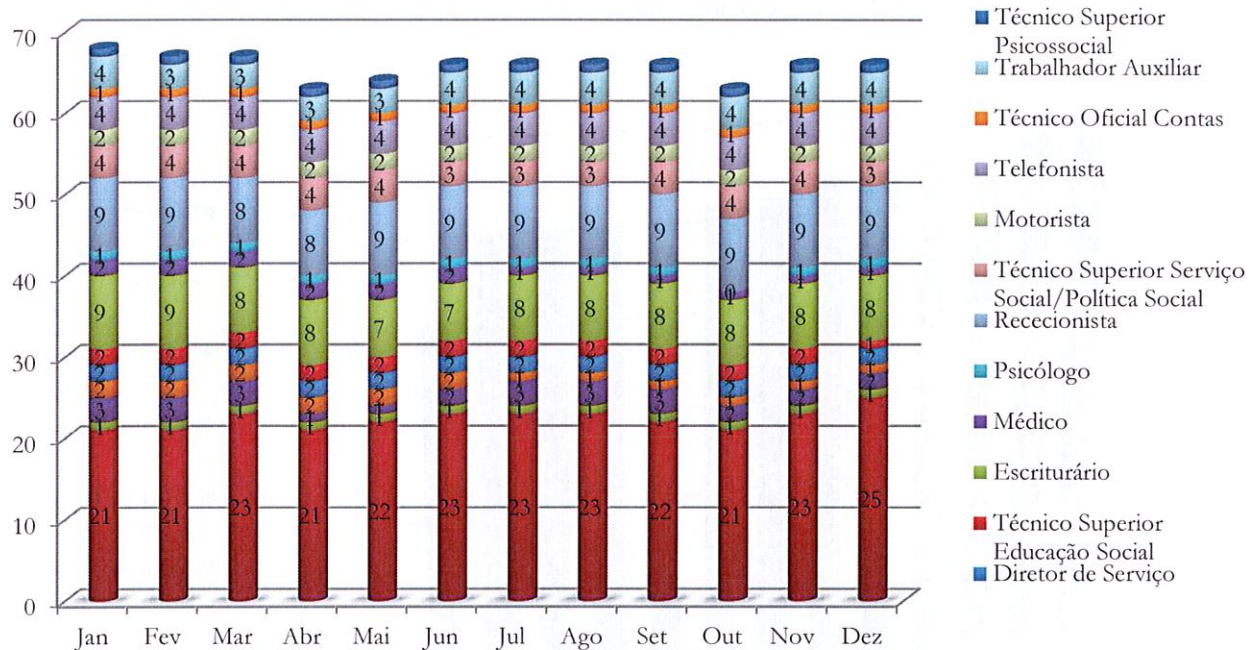
Gráfico 2 - Distribuição categorias profissionais em 2020 (número médio)





As oscilações ao longo do ano estiveram ligadas às ausências prolongadas, ou seja, superiores e um mês, provocadas pela pandemia (baixas médicas e assistência à família). Desde março até ao fim do ano existiram ainda várias ausências justificadas de curta duração por doença ou isolamento profilático. O período de encerramento da parte clínica ligada à Medicina Dentária conduziu ao *layoff* de 2 Auxiliares de Ação Médica. Todos os restantes serviços foram assegurados, mesmo na ausência de alguns colaboradores.

Gráfico 3 - Evolução do Quadro de Pessoal ao longo de 2020

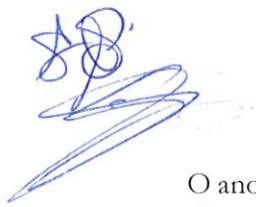


1.2. Prestadores de Serviços

Os colaboradores independentes são prestadores de serviços que nos auxiliam na persecução dos nossos objetivos.

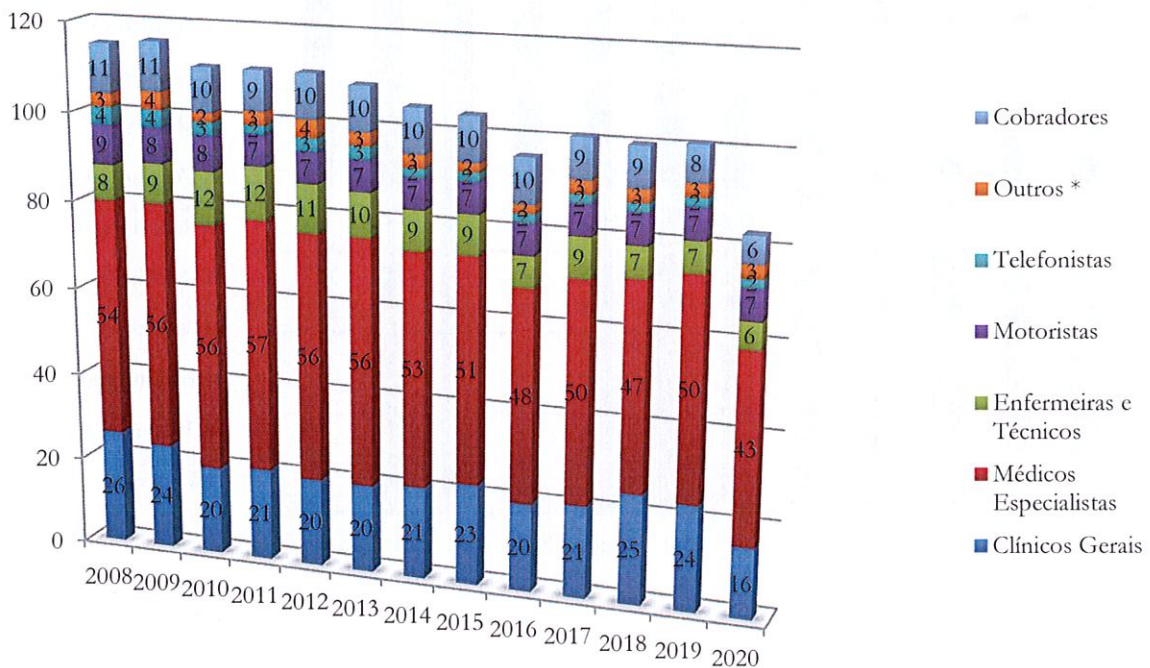
Gráfico 4 - Evolução dos Prestadores de Serviços entre 2007 e 2020





O ano de 2020, desde o mês de março, com a pandemia, trouxe bastantes limitações, impedindo alguns dos colaboradores independentes de prestarem os seus serviços. Foi o caso dos cobradores de quotas que se viram impossibilitados, numa fase inicial (devido ao confinamento, à falta de conhecimento na altura assim como de meios de proteção), os médicos dentistas que foram mesmo forçados a suspender as consultas e ainda algumas especialidades médicas que também suspenderam temporariamente. Com o evoluir da situação e a crescente informação, preparação e adoção de medidas de proteção, foi possível retomar as consultas presenciais e as cobranças. No entanto é bem visível esta diminuição na prestação de serviços sobretudo dos médicos e cobradores.

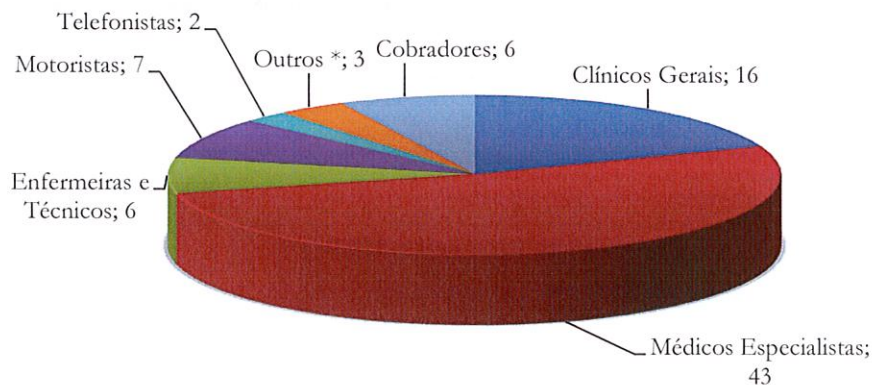
Gráfico 5 - Evolução dos Prestadores de Serviços de 2008 a 2020



* (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 2020



* (Outros – Apoio Jurídico e atividades esporádicas)



1.3. Voluntariado

Este ano, devido a todas as restrições, não foi promovido o trabalho voluntário, até para reduzir e limitar a permanência de pessoas nos espaços fechados. Aconteceu de forma muito esporádica em ações pontuais relacionadas com recolhas e entregas de donativos.

Contámos no entanto, apesar de ter havido um interregno na fase inicial da pandemia, 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 mais de 400 horas. Todos os Corpos Gerentes da Instituição continuaram a desempenhar igualmente as suas funções de forma voluntária com grande envolvimento e dedicação.

1.4. Estágio Curriculares

Durante o ano de 2020 não foi possível receber novos estágios pelas limitações de ocupação de espaço e restrição de medidas devido à pandemia. Terminou o estágio profissional de Psicologia que já vinha a decorrer desde o ano anterior.

1.5. Formação

Com todas as alterações que surgiram nesta no tão atípico, a criatividade e a necessidade premente de contacto e formação contínua deram lugar a um desenvolvimento exponencial de formação à distância. Assim, foi possível proporcionar formação profissional externa e interna a mais de 70 colaboradores dependentes e independentes, com um total de cerca de 1000 horas, em 32 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 2020

Temas Formação Profissional
A ética na intervenção com vítimas de violência doméstica
Amamentação - contributo para a sustentabilidade do planeta
Ambientes de Bem-estar e Solidariedade entre as Gerações
Avaliação de impacto na intervenção social
Baby Led Weaning
Bairros Saudáveis
Coaching Psicológico
Combater a Solidão em Tempos de Pandemia
Como treinar a Compaixão
Compaixão nas perdas - o Vínculo que nos sustém
Contenção emocional e física para profissionais da área Acolhimento Residencial
COVID19 - sessão de esclarecimento
Cuidar e Cuidar-se
Curso de Técnico/a de Apoio à Vítima
Curso Especialização em Supervisão em Serviço Social
Desafios no Uso da Contenção
Desenvolvimento Sensorial Motor de Aprendizagem
Encontro Regional para o Fim da Mutilação Genital Feminina
Especialização avançada em Intervenção em crise em múltiplos contextos
Gestão da Emoção
Gestão de Recursos Humanos
Global Leadership Summit
Gripe ou COVID-19: os desafios para a população e profissionais de saúde
Intervenção psicológica em situação de catástrofe
Motricidade Orofacial, Linguagem e Fala nas Perturbações do Neurodesenvolvimento



Tabela 1 - Temáticas das Ações de Formação disponibilizadas, aos Colaboradores, em 2020
(continuação)

Temas Formação Profissional
O abuso das crianças em contexto de pandemia
Perturbação Auditiva - 2º ciclo de Conferências
Preparar para os cuidados à pessoa idosa
Projeto "Capacitar para Cuidar"
Retorno às aulas em contingência
Retrato da Violência Familiar - da identificação à intervenção
Search Inside Yourself



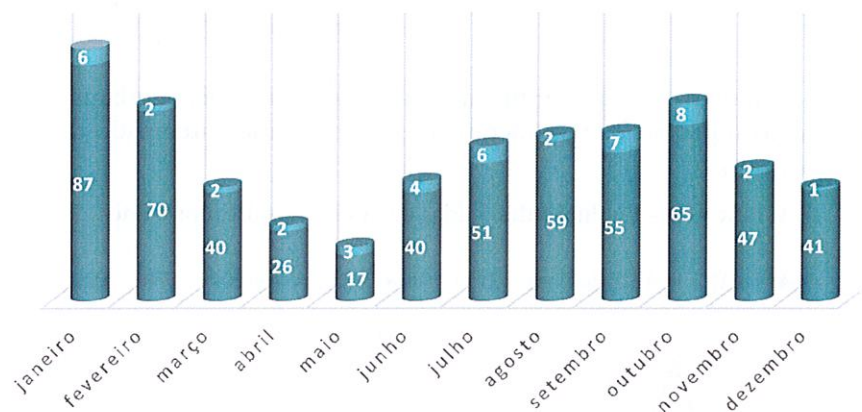
2. RELAÇÕES PÚBLICAS

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

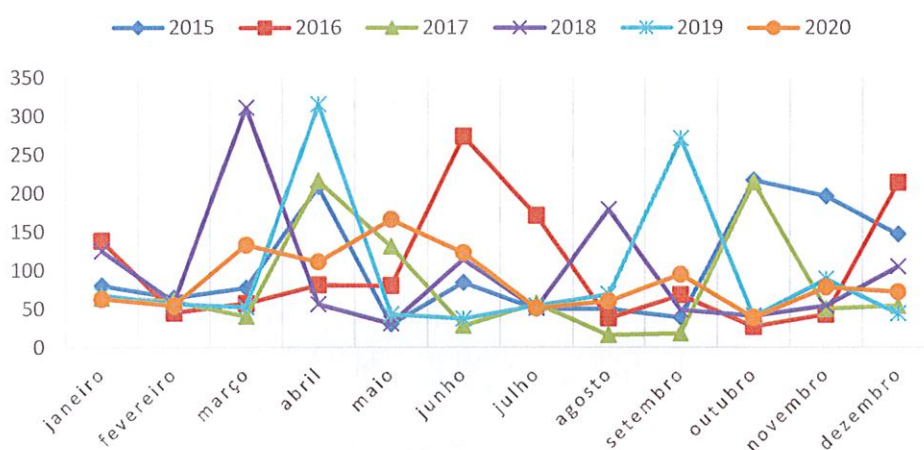
A Instituição tem por base funcional um sistema de associados, através do qual é facilitado o acesso ao Serviço de Urgência e aos restantes Serviços Clínicos em condições bem mais favoráveis, existindo sempre a possibilidade de usufruir dos serviços a nível particular. Veremos como decorreu o ano de 2020 nos seus movimentos de entradas e saídas de sócios.

Gráfico 7 - Evolução de Entradas e Reativações de Sócios em 2020



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. Veremos mais adiante, comparativamente com as saídas, mais concretamente, a evolução anual, o que nos permitirá analisar de uma forma mais clara o ano de 2020.

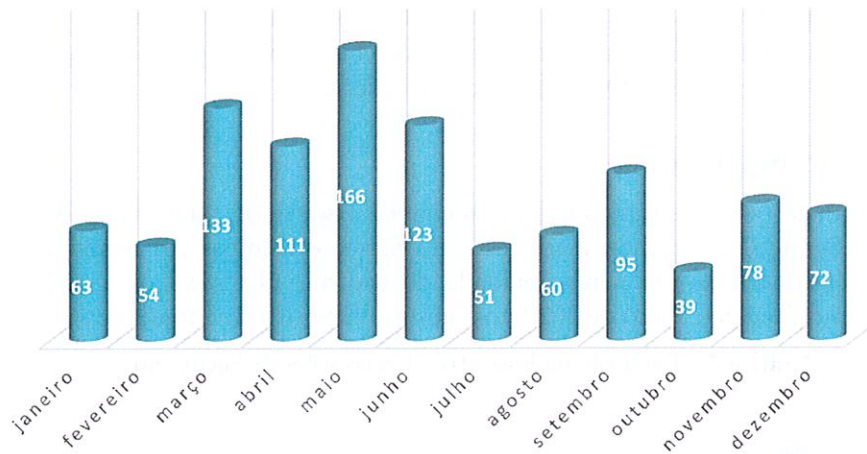
Gráfico 8 - Evolução das Entradas de Sócios nos últimos 6 anos



Ao nível de desistências, em 2020 temos saídas com alguns picos ligadas às desistências administrativas (por falta de pagamento com o envio de carta e subsequente inativação por não regularização), não revelando na realidade o mês em que se deu a efetivação desta inatividade. Veremos mais a fundo esta questão quando apresentarmos os motivos das desistências.

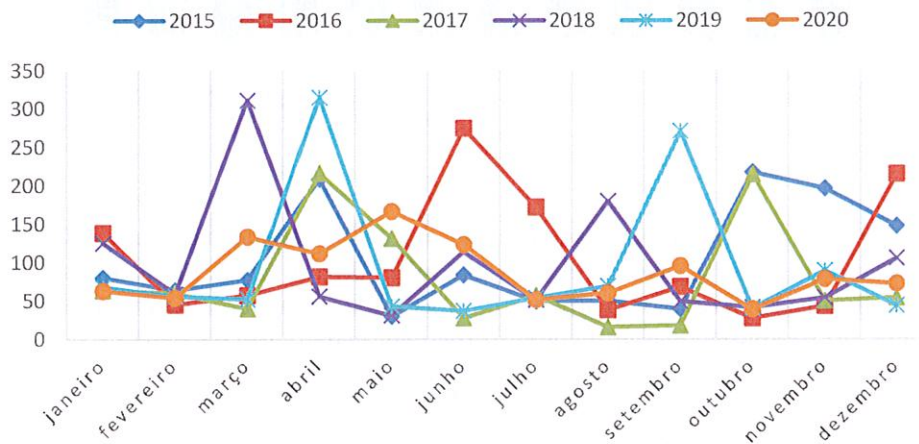


Gráfico 9 – Evolução das Saídas de Sócios em 2020



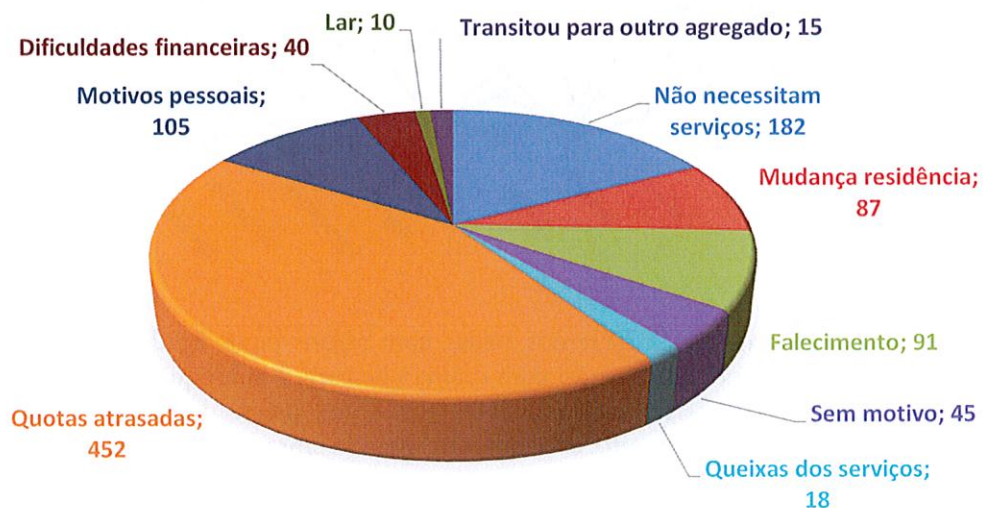
Ao analisarmos os últimos 6 anos, verificamos que estes picos estão a esbater-se, sobretudo pelo esforço em acompanhar os pagamentos e o contacto mais atempado dos sócios com pagamentos em atraso.

Gráfico 10 – Evolução das Saídas de Sócios nos últimos 6 anos



Vejamos quais os principais motivos de desistência de associados.

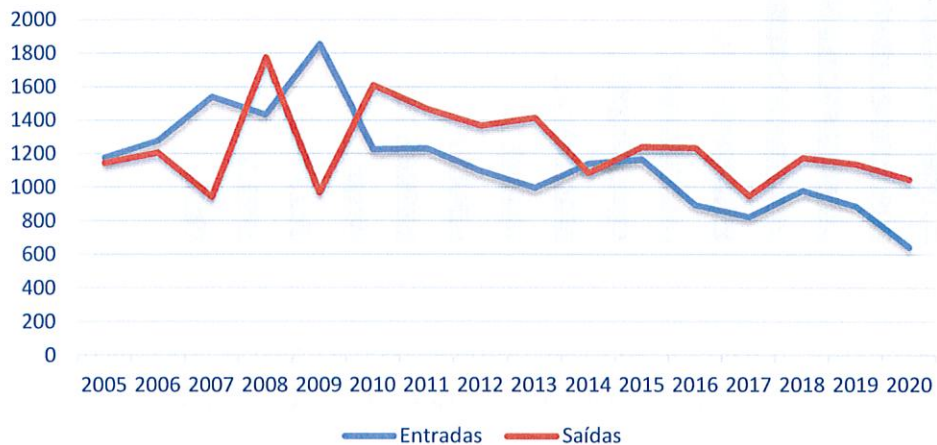
Gráfico 11 – Motivos das desistências em 2020



O motivo principal 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. O não necessitar dos serviços e os motivos pessoais são os seguintes principais motivos e não nos permitem avaliar de forma objetiva. Todos os sócios que apresentam motivos de queixas são contactados para se poder avaliar através do procedimento de reclamações.

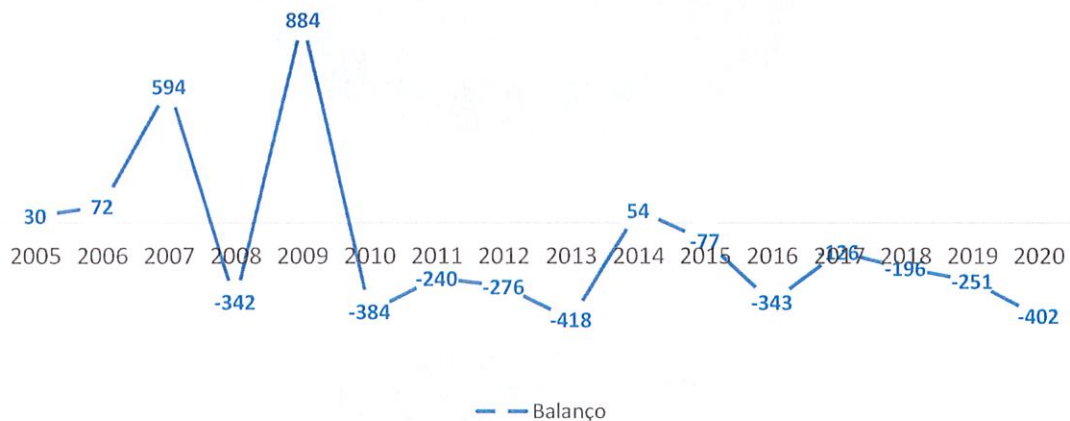
Ao compararmos o movimento de sócios (com entradas e saídas) entre 2005 a 2020, observamos que ambos os parâmetros continuaram a descer. Este foi o pior ano a nível de novos contratos. A nível de desistências, 2020 apresenta o quarto valor mais baixo dos últimos 16 anos. A diferença entre as entradas e saídas acentuou-se e as saídas são claramente superiores às entradas.

Gráfico 12 – Evolução das Entradas e Saídas de Sócios entre 2005 e 2020



O balanço deste ano é portanto negativo apenas superado no ano de 2013 com a perda de 402 sócios.

Gráfico 13 – Balanço de Entradas e Saídas de Sócios entre 2005 e 2020



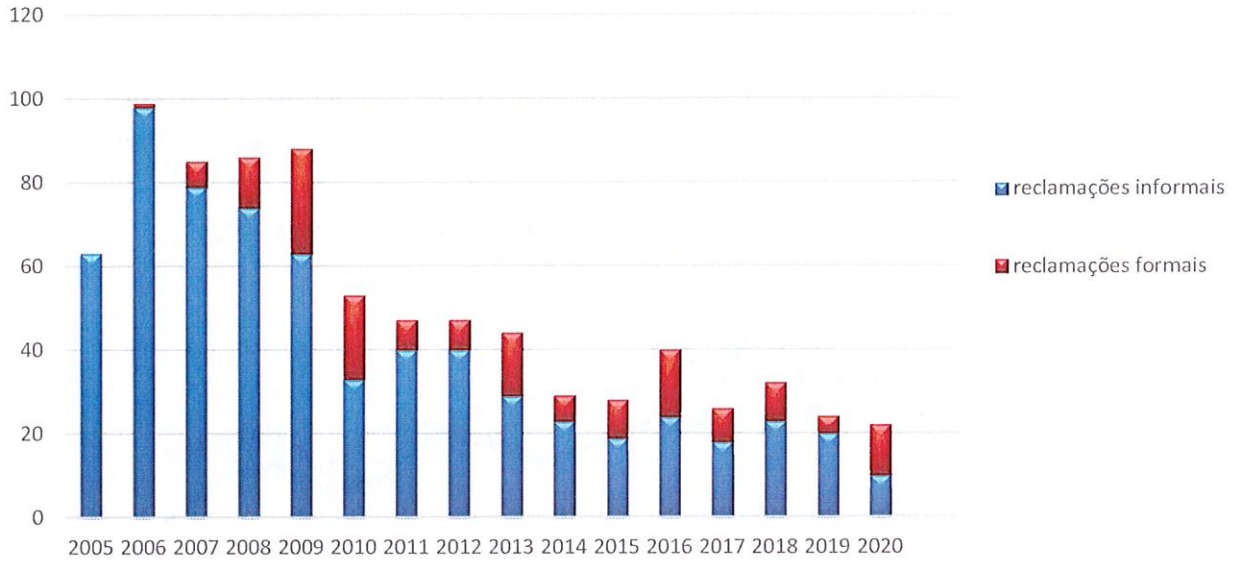
2.2. Reclamações e *feedback* dos clientes

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 12 reclamações formais (registadas no Livro de Reclamações) que foram, após tratamento, enviadas para as Entidades competentes. Foram recebidas 10 reclamações ditas informais (registadas em impressos próprios internos ou recebidas via telefone ou e-mail).



As reclamações continuaram a descer no seu todo embora as reclamações formais tenham aumentado face ao ano anterior, continuando a revelar números pouco significativos à luz do total de clientes que são atendidos nos nossos serviços.

Gráfico 14 - Evolução das reclamações de 2005 a 2020

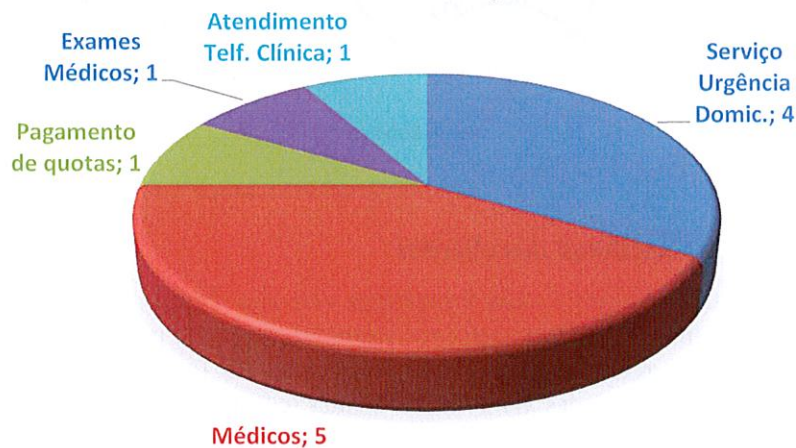


Ao longo de 2020, as reclamações foram distribuídas de acordo com os gráficos seguintes:

Gráfico 15 - Motivos Reclamações Informais em 2020



Gráfico 16 - Motivos das Reclamações Formais em 2020





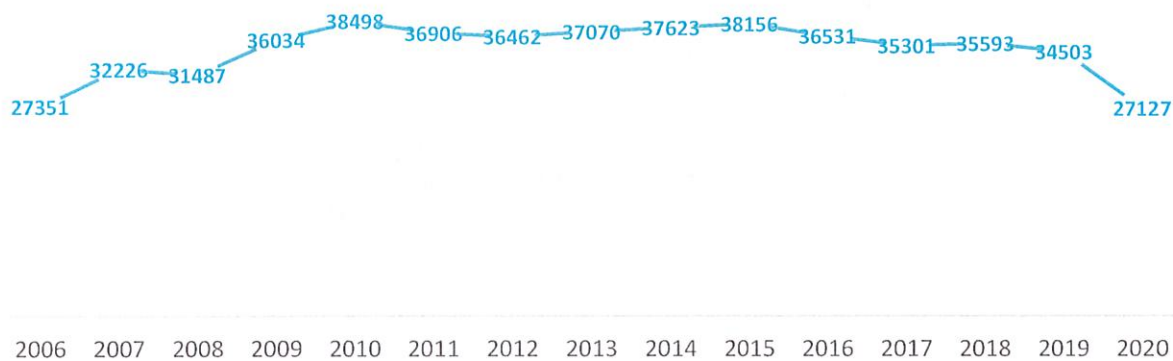
Os principais motivos de insatisfação quer das reclamações formais quer das informais estão relacionados com procedimentos administrativos, restrições em tempos de pandemia (alterações nos sistema de consultas) e dificuldade no atendimento telefónico. Apenas uma das reclamações resultou em desistência.

As reclamações formais, apresentadas no livro de Reclamações, aumentaram face ao ano anterior. Foram recebidas em formato de papel ou eletrónico e, após o devido tratamento, respondidas aos clientes e enviadas para as Entidades competentes, tendo-nos sido comunicada, em todas as situações, a decisão de arquivamento.

2.3. Clínicas: consultas e exames

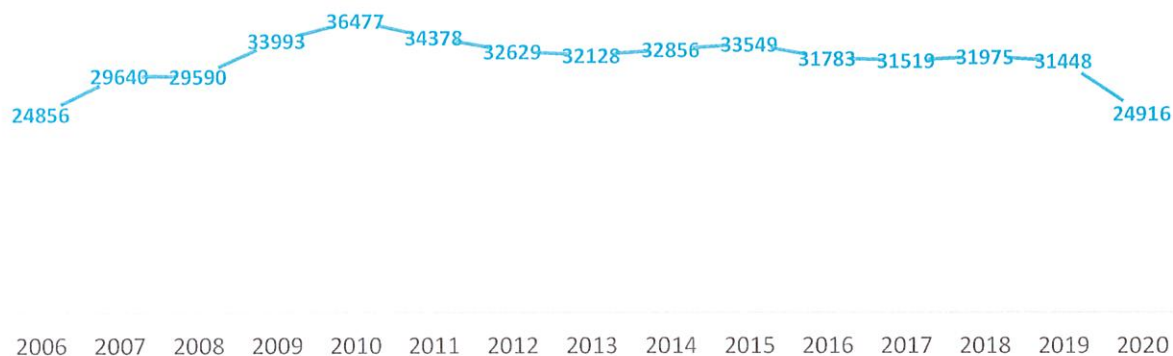
Este ano, a pandemia Covid19 veio trazer imensos desafios sobretudo na área clínica. Logo no início da pandemia, no primeiro confinamento, diante de todas as incertezas de uma situação desconhecida, sem grandes meios de proteção, muitos dos nossos médicos e técnicos suspenderam a sua prestação de serviços. A Estomatologia teve de suspender atividade total durante cerca de um mês e desde então funciona e forma parcial. Logo em março houve uma reestruturação dos serviços permitindo que se efetuassem consultas à distância recorrendo aos meios tecnológicos disponíveis (cerca de 2% das consultas foram efetuadas por telefone ou videochamada). Foi possível manter sempre em funcionamento as consultas de Clínica Geral e algumas das especialidades. Gradualmente, as restantes consultas foram sendo retomadas, sempre de acordo com as Normas da DGS e em cumprimento com o Plano de Contingência da Instituição. Era expectável uma diminuição das consultas quer pela disponibilidade das mesmas (devido à indisponibilidade dos médicos e técnicos) quer pelo confinamento dos utentes que de alguma forma reduziram o seu acesso aos serviços de saúde. A diminuição foi na ordem dos 21% passando de 34503 para 27127 consultas.

Gráfico 17 - Evolução das Consultas de 2006 a 2020



92% das consultas totais são efetivamente cobradas (atos pagos).

Gráfico 18 - Evolução das consultas Cobradas de 2006 a 2020





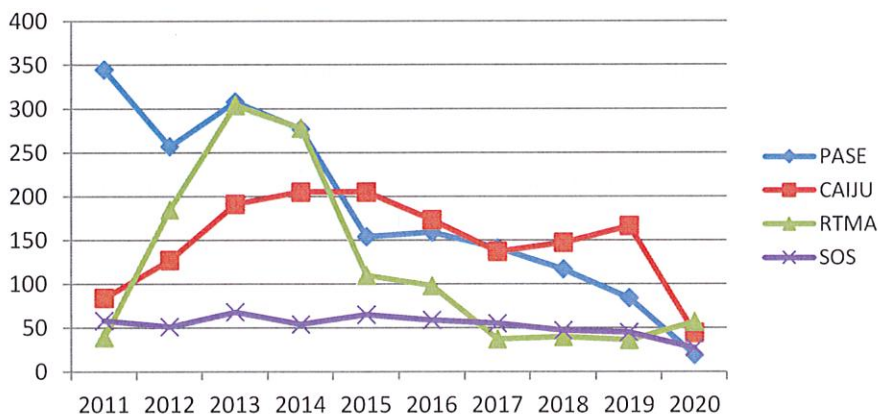
Os restantes 8% de consultas são as ofertadas no âmbito das respostas sociais (CAIJU, RTMA, CAV, PASE e SOS), aos colaboradores associados ou aos utentes por atos não cobrados. Diminuíram igualmente quer pela diminuição geral da disponibilidade de consultas quer por todas as restrições e adiamento de consultas não urgentes nas respostas sociais.

Gráfico 19 - Evolução das consultas Ofertadas e Respostas Sociais de 2006 a 2020



No tocante às respostas sociais, apenas a RTMA aumentou o volume de consultas pela necessidade das mães e dos bebés na ausência de resposta dos serviços do SNS, reduzindo ainda as deslocações em período de confinamento, isolamentos e doença.

Gráfico 20 - Evolução das Consultas no âmbito das Respostas Sociais de 2011 a 2020



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 e ainda os atos de Enfermagem que aumentaram face

Gráfico 21 - Evolução dos pedidos de receituário 2010 a 2020

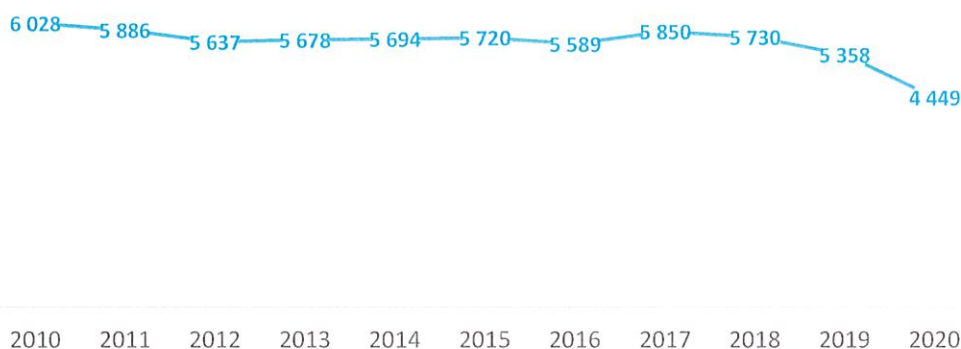
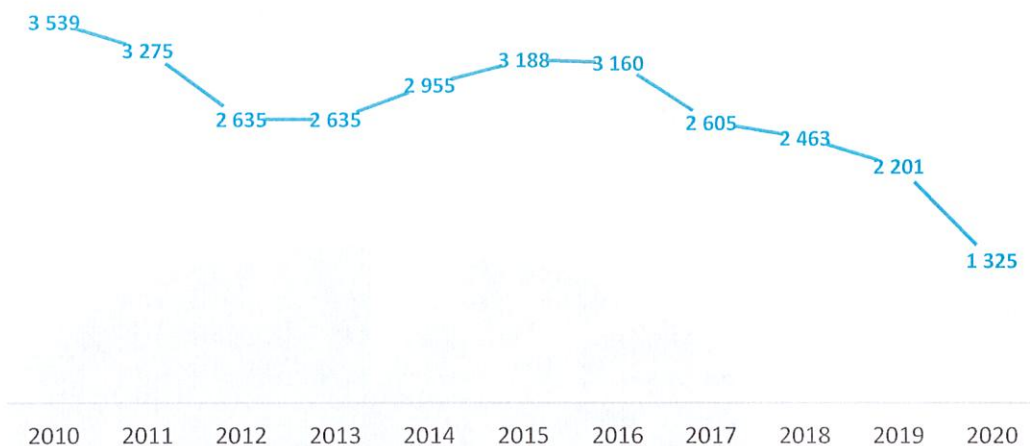
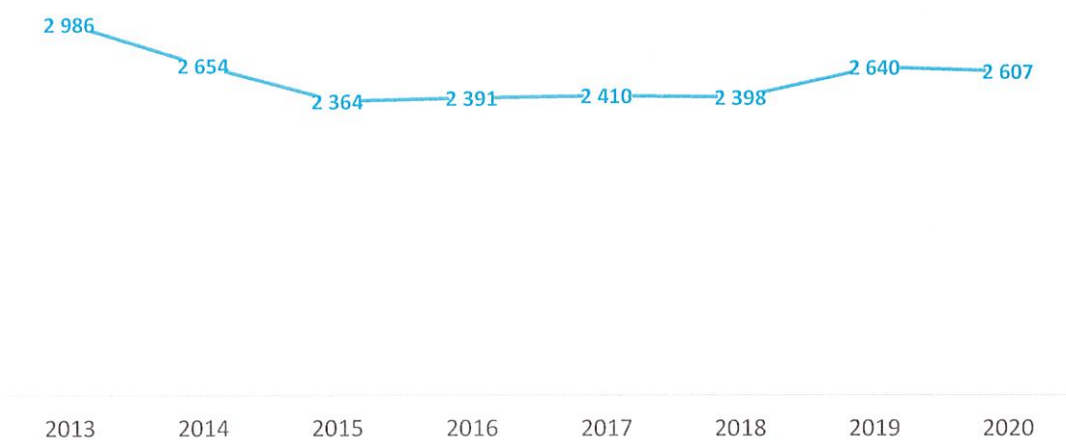


Gráfico 22 - Evolução das consultas de urgência diurna na Clínica de 2010 a 2020



Os atos de Enfermagem não representam valores muito elevados tendo-se mantido estáveis nos últimos anos, com um ligeiro decréscimo neste último ano.

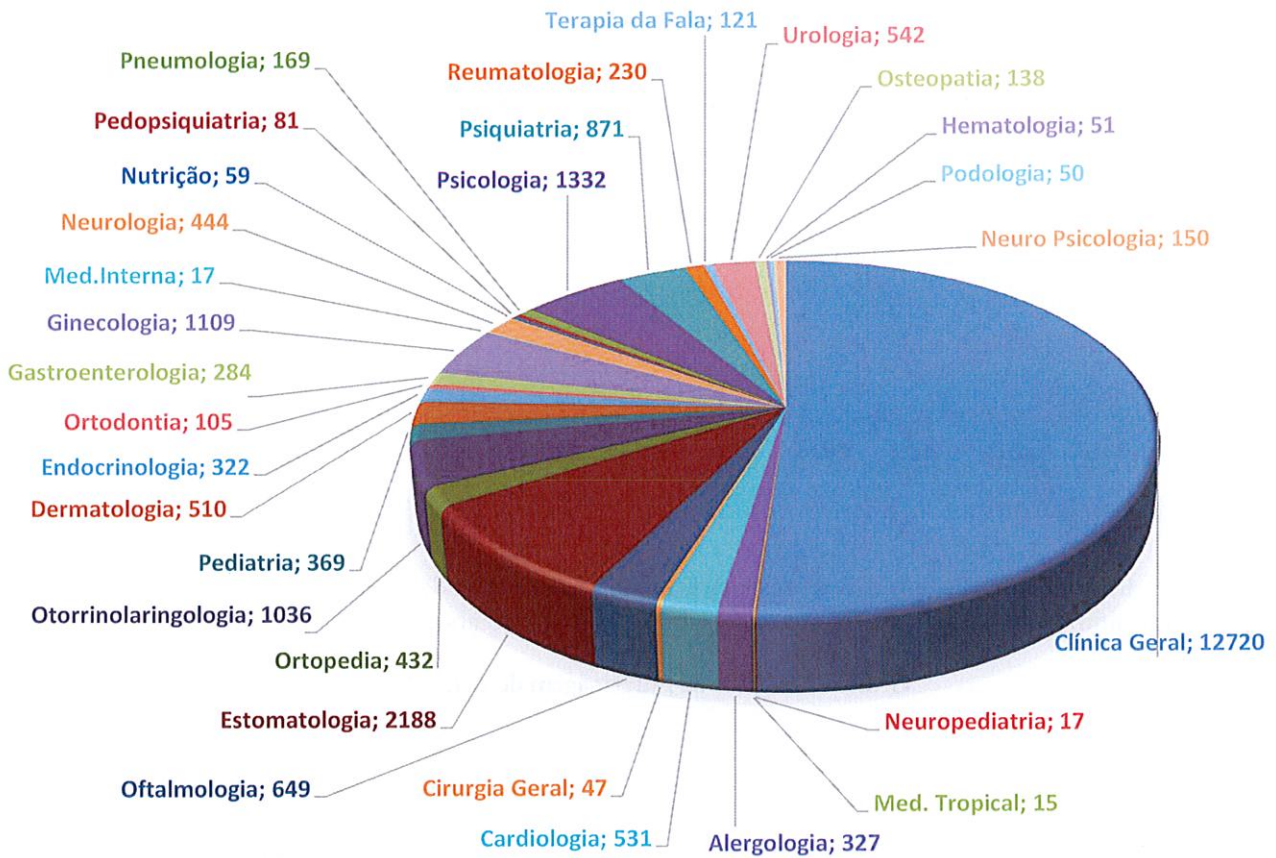
Gráfico 23 - Atos de Enfermagem de 2013 a 2020



Em 2020 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 2020 (consultas pagas)

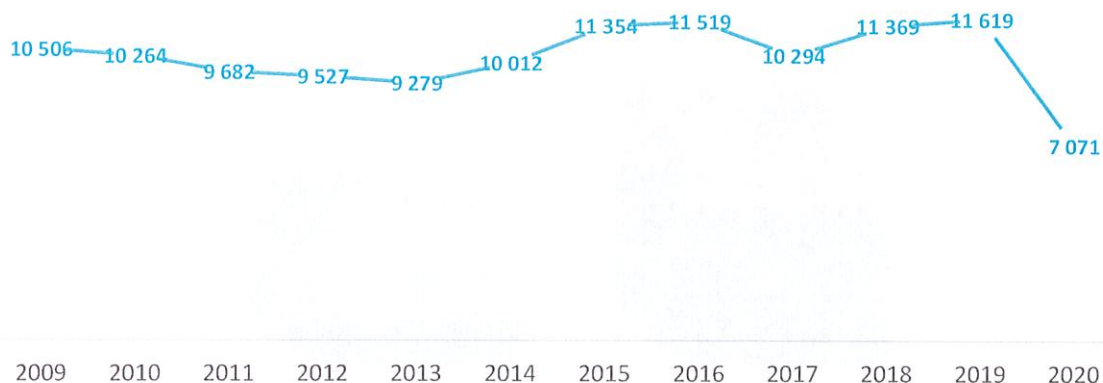


2.4. Serviço de Urgência

O Serviço de Urgência foi bastante afetado pelos efeitos da pandemia pelos riscos envolvidos nas consultas ao domicílio. A forma encontrada para se poder contornar a situação, mantendo utentes e colaboradores em segurança foi avançar para um serviço prestado prioritariamente à distância, através de consultas por telefone ou videochamada. Gradualmente, a partir do momento em que foi possível assegurar as condições de segurança de acordo com as normas da DGS, as consultas puderam reabrir presencialmente na nossa Clínica. O corpo clínico do Serviço de Urgência foi composto por 20 Clínicos Gerais, prestadores de serviços que, ao todo, efetuaram um total de 7071 consultas, bem inferior que o valor do ano anterior (11619). Este decréscimo está totalmente ligado à situação atípica vivida neste ano. 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, desinfeção 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.

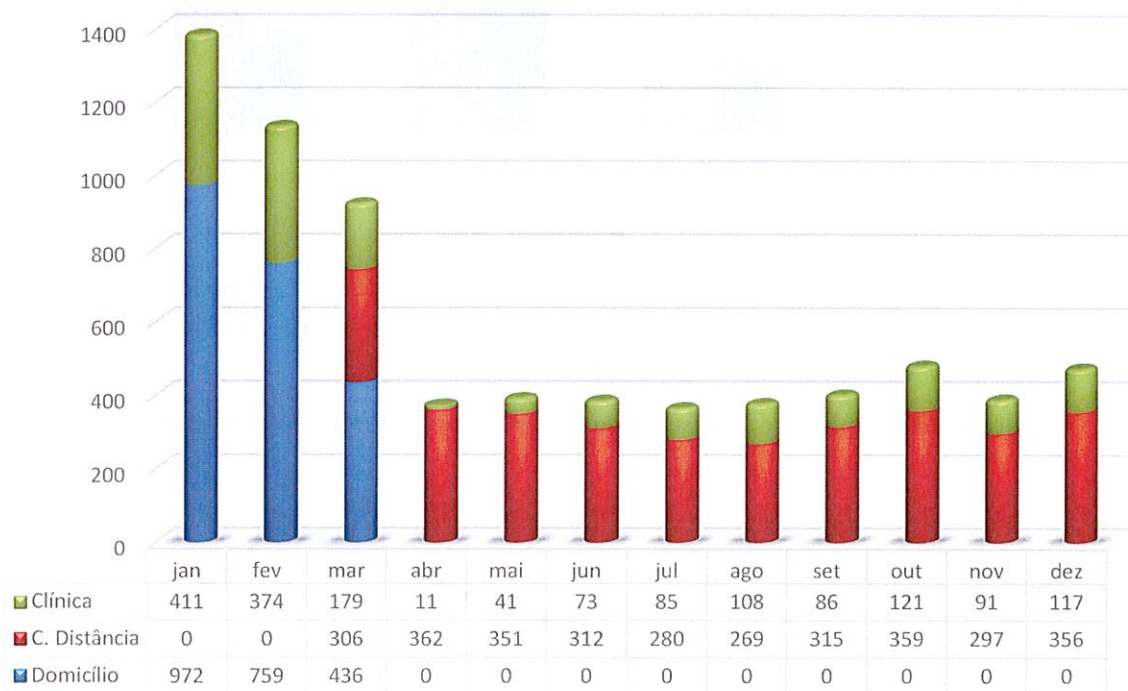


Gráfico 25 – Evolução anual das consultas do Serviço de Urgência de 2009 a 2020



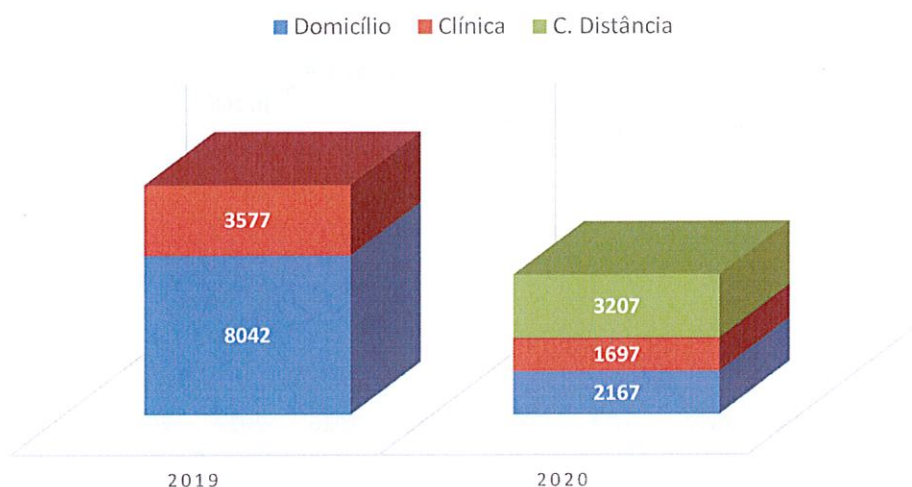
O ano iniciou de forma muito usual, com picos naturais em pleno inverno. Com a chegada da pandemia a Portugal em março, o Serviço teve de se reinventar. Para minimizar os riscos, para além de todas as medidas de segurança, ficou em suspenso a deslocação a casa dos utentes, priorizando-se as consultas à distância. Assim, nasceu uma nova modalidade que acabou por ser uma mais-valia quer para os utentes (com a possibilidade ainda de receberem a prescrição de receita via eletrónica – SMS ou email - ou entregue pelo motorista, caso isso não fosse possível) quer para os clínicos e instituição. Nota-se claramente o decréscimo na procura dos serviços em tempos de pandemia e um ligeiro aumento com a chegada do outono.

Gráfico 26 – Evolução mensal das consultas do Serviço de Urgência em 2020



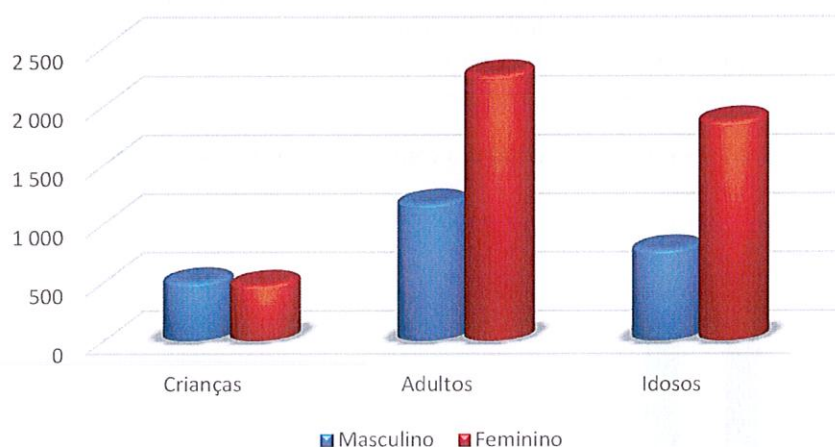
Ao compararmos o ano de 2020 com o ano anterior, esta diferença é ainda mais visível.

Gráfico 27 - Comparação 2020 e 2019 por modalidade de consulta



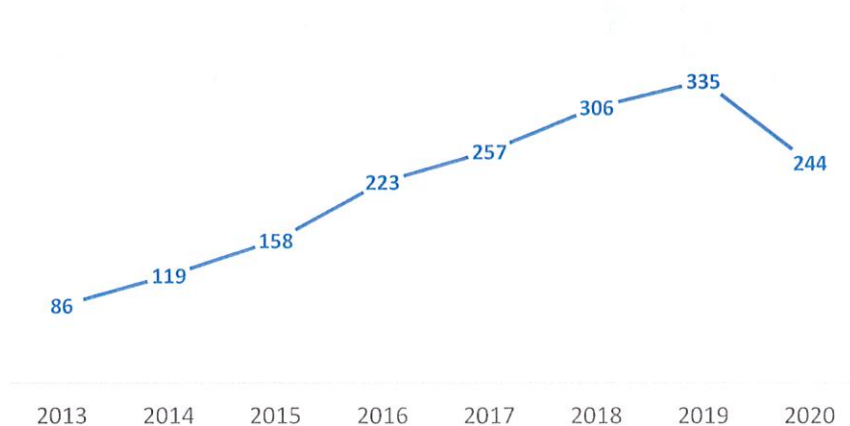
Em termos de faixa etária e sexo, as consultas em 2020 que tiveram maior incidência foram no sexo feminino em idade adulta (entre os 18 e os 65 anos), ao nível da população em idade ativa sendo que de perto seguem as mulheres idosas.

Gráfico 28 - Consultas do SU, por género e faixa etária, em 2020



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 2020





2.5. Divulgação e representação da Instituição, apoios e eventos

A Instituição recebeu, ao longo de 2019, 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). Foi inaugurado o novo espaço de armazém com condições para armazenar e distribuir os bens doados.

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 novo *site* da Instituição (www.ovigilante.pt) foi lançado *online* permitindo uma melhor divulgação dos serviços que prestamos e uma maior visibilidade e interação. A Instituição manteve a sua presença nas redes sociais através do Facebook melhorando as suas comunicações. Estas ferramentas foram essenciais em tempos de pandemia.



3. SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

3.1. Os Objetivos Traçados

O Serviço de Apoio Domiciliário 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.

O SAD assegura ainda o Apoio social e os cuidados de saúde, complementares ao Serviço Nacional de Saúde.

A Equipa prestadora de cuidados de saúde e apoio social é constituída por 1 Médica, 1 Enfermeira, 1 Assistente Social e Diretora Técnica e 11 Ajudantes de Ação Direta. A presença dos profissionais de saúde na constituição da Equipa constitui uma mais-valia, particularmente para os idosos com várias doenças crónicas associadas e para as Ajudantes como suporte na sua intervenção.

Foram estabelecidos os seguintes **objetivos específicos para 2020**:

1. **Prestar as informações solicitadas e necessárias a todas as pessoas interessadas em utilizar o Serviço de Apoio Domiciliário;**

Receção dos documentos necessários à formalização da candidatura.

Foram realizadas 24 candidaturas e 11 pessoas foram inscritas em lista de espera no primeiro trimestre de 2020. O Atendimento Social esteve suspenso desde 18 de março até 04 de maio, face ao contexto pandémico por Covid-19. Durante o mês de maio foram contactadas as pessoas que solicitaram informações telefonicamente ou por correio eletrónico e iniciado o processo para admissão às pessoas interessadas.

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.**

Ao longo do ano foram admitidos 23 clientes, com um tempo de espera de 12 dias.

Nos meses de abril e maio as admissões foram suspensas, reiniciando gradualmente em junho. A média mensal foi de 45 clientes, sendo 2 em extra acordo.

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. Efetuar pelo menos uma visita domiciliária quadrimestral por cliente.**

No primeiro trimestre, os cuidados e serviços, adequados às necessidades dos clientes e com estes contratualizados foram assegurados de acordo com a periodicidade estabelecida.

Durante o mês de março foram contactados todos os utentes e/ou familiares com os seguintes objetivos:

- Explicar as alterações necessárias em termos de horários de funcionamento, face à necessidade de colocar as equipas a trabalhar em espelho;
- Sublinhar a importância da utilização dos equipamentos de proteção individual, higienização das mãos e de superfícies;
- Transmitir alguma tranquilidade e segurança perante uma realidade desconhecida e incerta de pandemia.

Seis utentes (em abril e maio) e cinco (em Junho) suspenderam os serviços, por receio de contágio. No segundo semestre do ano todos os serviços foram retomados.

À data de 31 de dezembro, os clientes encontravam-se assim distribuídos, de acordo com o número e tipo de serviços prestados:

Tabela 2 – Clientes por tipo de serviço prestado em Dezembro/20

Nº CLIENTES/UTENTES	CUIDADOS E SERVIÇOS
3	Higiene e conforto pessoal duas vezes por dia; Distribuição e acompanhamento de uma refeição principal – Almoço; Higiene habitacional e Tratamento da roupa de uso pessoal; Confeção e acompanhamento do pequeno-almoço e lanche; Cuidados de saúde e apoio social.
1	Higiene e conforto pessoal duas vezes por dia; Distribuição e apoio mínimo de uma refeição principal – Almoço; Higiene habitacional e tratamento da roupa de uso pessoal; Confeção e acompanhamento do pequeno-almoço e lanche; Cuidados de saúde e apoio social.
15	Higiene e conforto pessoal diariamente; Distribuição e apoio mínimo de uma refeição principal – Almoço; Higiene habitacional e tratamento da roupa de uso pessoal; Cuidados de saúde e apoio social.
10	Higiene e conforto pessoal; Distribuição e apoio mínimo de uma refeição principal – Almoço; Higiene habitacional ou tratamento da roupa de uso pessoal; Cuidados de saúde e apoio social.
12	Higiene e conforto pessoal e higiene habitacional, estritamente relacionada aos cuidados a prestar; ou Distribuição e apoio mínimo de uma refeição principal – Almoço e higiene habitacional; Cuidados de saúde e apoio social.
2	Distribuição do Almoço (extra Acordo com o ISS)

Como já foi referido, os Atendimentos sociais presenciais foram suspensos a partir do primeiro trimestre do ano, as visitas domiciliárias foram reduzidas às situações mais urgentes e foi privilegiado o Atendimento e Acompanhamento Social por telefone ou correio eletrónico, principalmente com os familiares, num total de 273 Atendimentos e Acompanhamentos sociais.



Tabela 3 – Atendimentos e Acompanhamentos Sociais

DADOS POR TRIMESTRE	ATENDIMENTOS E ACOMPANHAMENTOS SOCIAIS			TOTAL
	VISITAS DOMICILIÁRIAS	CLÍNICA	NÃO PRESENCIAL (*)	
Jan. – Mar.	12	14	71	97
Abr. – Jun.	4	1	68	73
Jul. – Set.	13	0	42	55
Out. – Dez.	16	1	31	48
Total	45	16	212	273

(*) Inclui os contactos telefónicos e correio eletrónico

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 médicos a todos os clientes/utentes interessados, num total de 340 atos médicos. Foram realizadas 30 consultas presenciais na Clínica ou no domicílio dos clientes/utentes.

Como se pode verificar na Tabela 3, em finais de março as consultas programadas presenciais foram suspensas, exceto em casos urgentes, tendo sido realizados contactos telefónicos a todos os utentes interessados.

A recolha de produtos para análises clínicas no domicílio foi igualmente suspensa neste período. Dez utentes autónomos e parcialmente dependentes deslocaram-se à Clínica e realizaram as suas análises em julho. A recolha de produtos para análise no domicílio a 12 utentes muito dependentes ou acamados foi realizada em dezembro.

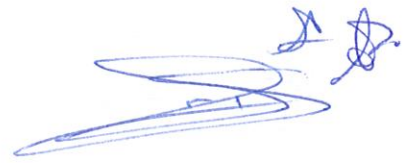
Foi prescrita a vacina da gripe aos utentes interessados, num total de 13 utentes.

Foi feita a articulação com as várias especialidades médicas do Vigilante, num total de dez consultas

Tabela 4 – Atos Médicos Presenciais e Não Presenciais

DADOS POR TRIMESTRE	ATOS MÉDICOS PRESENCIAIS		ATOS MÉDICOS NÃO PRESENCIAIS (*)	
	CONSULTA NO DOMICÍLIO	CONSULTA NA CLÍNICA	PEDIDO DE RECEITUÁRIO CRÓNICO	CONSULTA NÃO PRESENCIAL
Janeiro a Março	14	4	28	32
Abril a Junho	2	-	39	36
Julho a Setembro	-	1	43	54
Outubro a Dezembro	4	5	30	48
TOTAL	20	10	140	170

(*) 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.



6. Dinamizar atividades lúdicas, de informação e/ou sensibilização e exercícios de mobilidade, que promovam um estilo de vida mais saudável, mensalmente na clínica ou no exterior.

Devido à pandemia por Covid-19 este objetivo não foi alcançado. Foi apenas realizada uma atividade a 19 de fevereiro, com 5 participantes. A partir de março e até o fim do ano as atividades presenciais foram suspensas.

Em Outubro e para assinalar o mês do idoso, foram enviados exercícios para estimulação cognitiva e a proposta de uma atividade manual - semear ervas aromáticas: foi enviado um vaso, terra e sementes a 14 utentes autónomos ou parcialmente dependentes e foi uma atividade realizada com muita satisfação.

Foram celebrados os aniversários dos clientes com um presente e um postal de aniversário.

No Natal, foi enviado a todos os utentes um calendário (oferta da CMA), um presente e um postal com a fotografia de toda a equipa.

7. Proporcionar formação contínua às Ajudantes de Ação Direta e acompanhar regularmente o seu desempenho através de reuniões semanais para discussão de casos.

Promover uma atividade anual para fortalecer o espírito de equipa e a relação interpessoal.

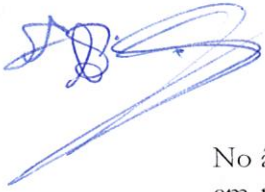
Nos dias 12 e 19 de março foram realizadas ações de formação às Ajudantes de Ação Direta sobre as medidas a implementar para a prevenção de contágio por Covid-19, nomeadamente, a utilização correta dos equipamentos de proteção individual, os cuidados de higiene e da etiqueta respiratória. Foi também referida a importância da vigilância dos principais sintomas e o que fazer em caso de identificação de um ou mais sintomas.

A 18 de março foi declarado o estado de emergência e foram introduzidas alterações de acordo com as orientações normativas da DGS e ISS:

- As reuniões da Direção Técnica com as Ajudantes de Ação Direta passaram a ser quinzenais, com a limitação de 5 pessoas. Para além da discussão de casos, houve a preocupação de reforçar a importância do trabalho em equipa - As ajudantes trabalharam em equipas de 2 elementos, na primeira fase da pandemia, divididas em 2 grupos, em espelho. A partir de junho e até o fim do ano, mantiveram-se as equipas de 2 elementos, em regime normal de trabalho e com horários desfasados de entrada e saída.

O reforço da importância do trabalho das Ajudantes de Ação Direta para e com os idosos e o reconhecimento do seu esforço individual e como grupo no cumprimento das Normas da Direção Geral de Saúde, foram importantes para manter a coesão de grupo e a motivação. Até o fim do ano não houve nenhum caso positivo na equipa e nos utentes. As ajudantes compreenderam a necessidade da prestação dos cuidados e serviços aos utentes e assumiram essa missão com muita responsabilidade.

No âmbito do projeto '**Capacitar para Cuidar**' (que tem como objetivo dotar os recursos humanos dos Centros de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário da Amadora das competências necessárias para contribuir para a qualidade de vida dos seniores com demência integrados nestas respostas sociais), uma Ajudante de Ação Direta e a Diretora Técnica realizaram a formação Online, com a duração de 46 horas. Duas ajudantes irão realizar a mesma formação no próximo ano, por reagendamento de datas.



No âmbito do projeto “**Apoio ao Cuidador**” promovido pelo município da Amadora em parceria com a Cooperativa LinQUE, cofinanciado pelo Lisboa 2020 – Operação idade +, foram dinamizadas as seguintes ações de formação Online para cuidadores formais (profissionais), onde participaram três Ajudantes de Ação Direta:

- 20/ Outubro: Ser cuidador;
- 24/ Novembro: A Importância da Comunicação;
- 15/ Dezembro: Cuidar da pessoa na dependência total.

A Diretora Técnica participou nas seguintes formações:

- "**Avaliação de impacto na intervenção social**", nos dias 5, 6 e 12 de março, promovida pelo Núcleo Distrital de Lisboa;
- “**Desafios no uso da contenção**”, formação Online, promovida pela Rede Social de Lisboa, nos dias 26 de junho e 03 de julho;
- "**A importância da Ética na prestação de cuidados a Pessoas com Demência**"- 6º Encontro de Profissionais do Projeto Cuidar melhor, nos dias 8, 14, 21 e 28 de outubro, Online;
- Congresso Nacional Online: “**Em tempo de Covid-19 preparar para os cuidados à pessoa idosa**”, nos dias 27,28 e 29 de outubro;
- X Seminário Ibérico Online de Psicogerontologia, promovido pelo Instituto Politécnico de Beja, nos dias 11 e 12 de novembro.

A Diretora Técnica participou ainda nos seguintes Webinars:

- “**Como treinar a compaixão, desenvolver a presença, a empatia e a compaixão**”, com Patxi del Campo, a30 de junho,
- “**Serviço Social: Desafios da Profissão – áreas e processos de intervenção global e local**”, a 09 de novembro;
- “**Combater a solidão em tempo de pandemia**”, promovida pelo Instituto da Segurança Social, no dia11 de novembro;
- “**Gosto de falar de pessoas, com pessoas.**” Ana Teresa Porfírio, promovido pela PERPE, a 14 de novembro;
- “**Serviço Social da Saúde em tempo de pandemia Covid-19**”, no dia 20 de novembro.

8. Avaliar o grau de satisfação dos utentes/clientes e obter um grau de satisfação positivo dos clientes em 75% das questões.

Foram enviados 21 questionários para os clientes com capacidade cognitiva para responder ao questionário autonomamente. Foram preenchidos e entregues 20 questionários. Foi obtido um grau de satisfação positivo em 95% das questões. O questionário e os resultados encontram-se disponíveis para consulta.

Outros projetos e ações:

O Vigilante, na pessoa da sua representante, participou na implementação do **Plano Estratégico para o Envelhecimento Sustentável da Amadora (PEES)**. Este Plano desenvolve-se no período 2016 – 2025, com um conjunto diversificado de parceiros sociais, num total de 50 Instituições. “Estes mesmos parceiros foram participantes ativos desde o primeiro momento na definição dos objetivos do Plano, assim como das iniciativas estratégicas e metas que lhe darão resposta. Em abril de 2016 estas entidades assinaram o Pacto Local para o Envelhecimento Sustentável, documento que

sistematizou o compromisso conjunto de construir uma cidade mais coesa e promotora da integração social.” (PEES, pg.4)

De acordo com o Relatório de execução do Plano de Ação, devido à situação de pandemia por Covid-19, muitas das ações previstas no Plano de Ação tiveram de ser adiadas ou mesmo canceladas, o que implicou um reajustamento do planeamento e o estabelecimento de novos procedimentos e metodologias de trabalho. (Relatório de execução do Plano de Ação 2018/2020, pg.3)

O Vigilante, na Resposta de Serviço de Apoio Domiciliário, foi convidado a participar no **Projeto “Sénior Nutri +”** com várias Instituições do Concelho da Amadora e financiado pela Direção Geral de Saúde. A execução do projeto foi adiada para o próximo ano por motivo da pandemia por Covid-19.

3.2. Apresentação dos Dados Estatísticos relativos à população abrangida durante o ano de 2020

Durante o ano de 2020 foram prestados cuidados e serviços de apoio social e de saúde a 70 clientes do concelho da Amadora, sendo 42 clientes do género feminino e 28 do género masculino, maioritariamente residentes nas freguesias da Venteira e Mina d'Água (gráficos 30 e 31).

Gráfico 30 – Clientes do SAD por Género

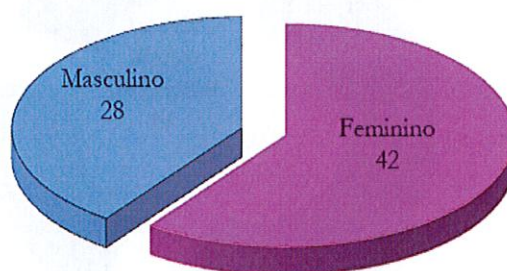
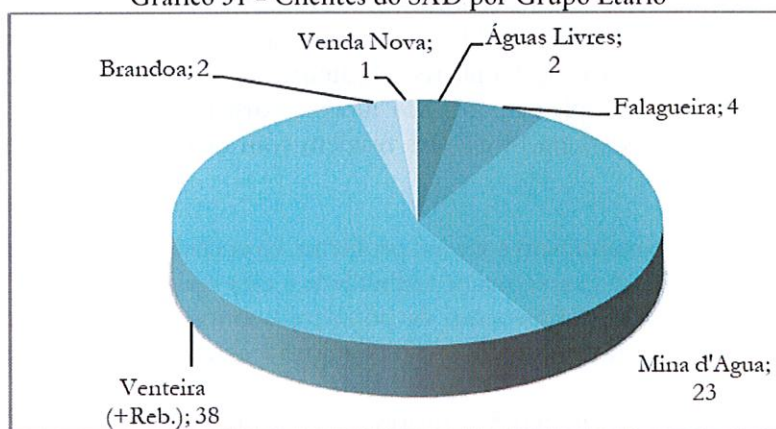


Gráfico 31 – Clientes do SAD por Grupo Etário



34 clientes (48,57%) situam-se no escalão etário dos 85 – 94 anos, com uma média de idades de 83,09 anos para o género feminino e 81,89 anos para os clientes do género masculino



(gráfico 32). A partir dos 65 anos, predomina o género feminino em todas as faixas etárias e esta tendência mantém-se à medida que a idade avança.

Gráfico 32 - Clientes do SAD por Escalão Etário

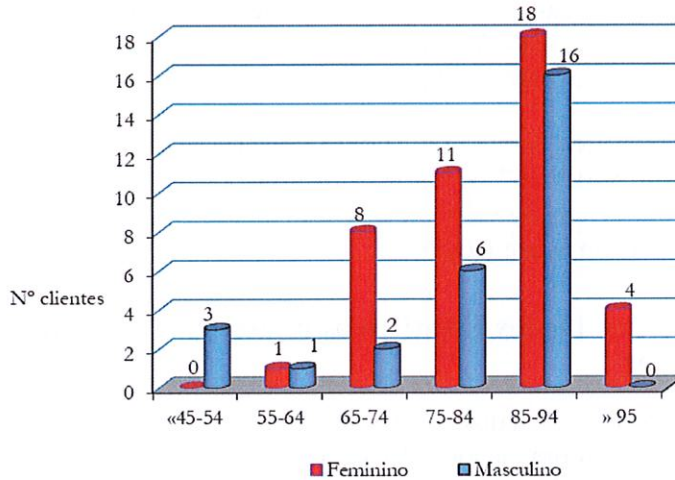
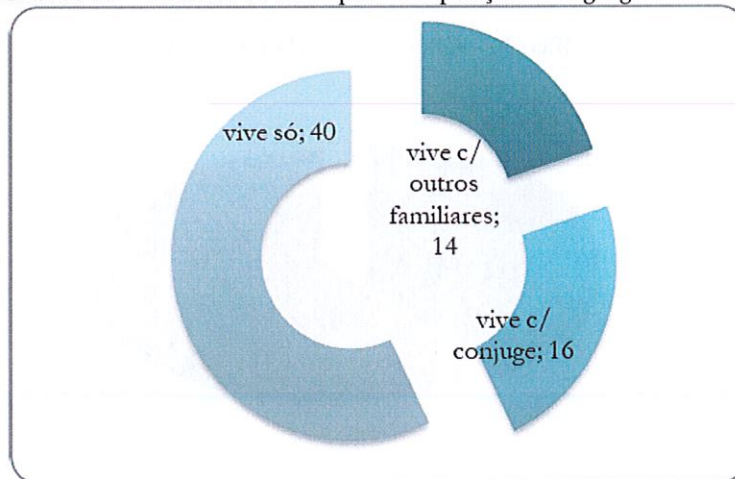


Gráfico 33 - Clientes do SAD por Composição do Agregado Familiar



A maioria dos clientes vive só: 40 clientes (57%) e destes, 10 clientes encontram-se em situação de dependência. 16 clientes (23%) vivem com o cônjuge, sendo este o cuidador informal principal. Os cuidados familiares continuam a ter um papel fundamental na prestação dos cuidados complementares aos idosos, particularmente numa resposta que funciona de segunda a sexta-feira. 14 clientes residem com os filhos (10 clientes) ou outros familiares. (gráfico 33)

O isolamento e a solidão continuam a ser um problema vivenciado pela população mais idosa e a pandemia por Covid-19 trouxe maior visibilidade a esta realidade social. O contexto de pandemia com recurso ao confinamento da população contribuiu para o agravamento da capacidade funcional dos idosos, deterioração cognitiva e agravamento da doença mental.

Como se pode observar no gráfico 5, a maioria dos clientes tem um grau de dependência acentuado (65,7%), necessitando de apoio diário (95,7%), pelo menos uma vez por dia (gráfico 34).



Gráfico 34 - Clientes do SAD por grau de dependência funcional

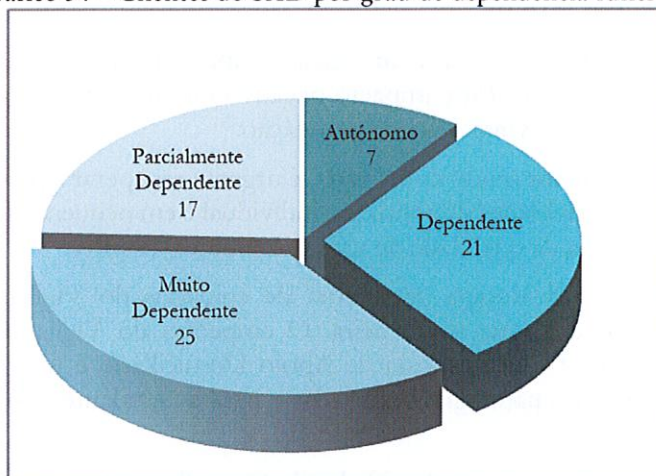
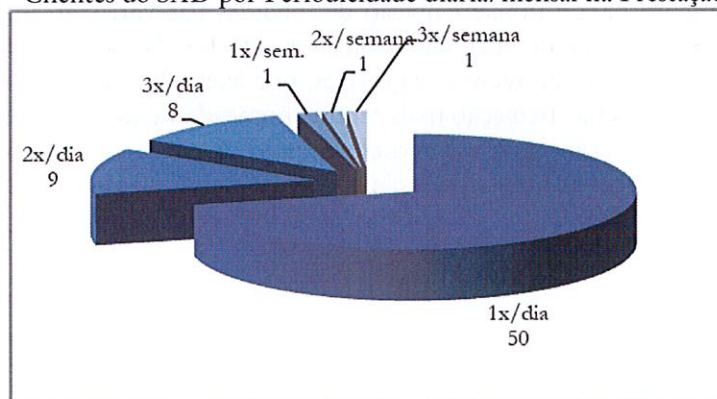
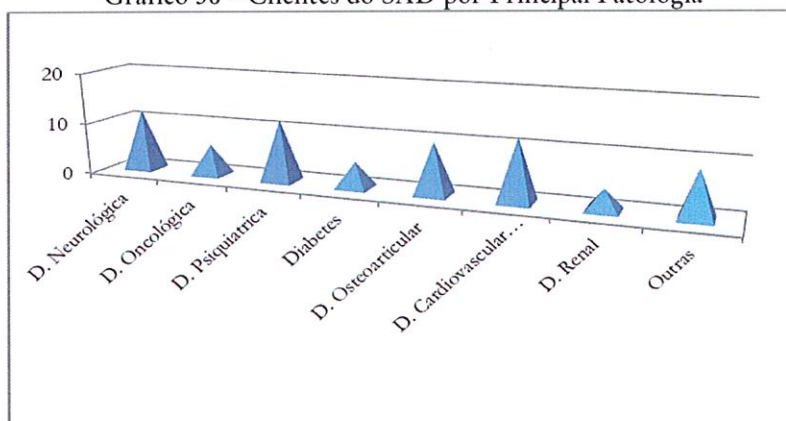


Gráfico 35 - Clientes do SAD por Periodicidade diária/mensal na Prestação de Serviços



O gráfico 36 refere a principal patologia dos clientes, no entanto, os clientes têm várias patologias crônicas associadas. As doenças neurológicas, psiquiátricas, osteoarticulares e cardiovasculares são aquelas que têm maior incidência nesta população.

Gráfico 36 - Clientes do SAD por Principal Patologia



3.3. Considerações Finais

O ano de 2020 foi marcado pela incerteza, imprevisibilidade e a necessidade de distanciamento social, com um forte impacto negativo na saúde física e mental dos idosos, como grupo particularmente vulnerável da população.

À medida que a pandemia for sendo controlada, é urgente recuperar a proximidade e o afeto no cuidado e promover atividades de animação individual e em pequenos grupos que possam contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos utentes/clientes.

Sublinho a importância da Equipa prestadora de cuidados do Vigilante ser constituída também por 1 Médica e 1 Enfermeira. O empenho do Vigilante em assegurar os cuidados de saúde gratuitos na Resposta de Apoio Domiciliário é uma mais-valia para os utentes/clientes com várias patologias associadas e para as Ajudantes, como suporte na sua intervenção.

O trabalho concertado com as várias Entidades do Concelho, definido no Plano Estratégico para o Envelhecimento Sustentável no Concelho da Amadora (PEES), constitui um poderoso instrumento para a implementação de medidas nas várias áreas que contribuam para a melhoria da qualidade de vida: nas habitações, através da melhoria da climatização e pequenas intervenções que reforcem a segurança, por exemplo; na construção de espaços públicos que permitam uma circulação mais segura, nomeadamente com piso antiderrapante e nas Respostas Sociais, através do esforço concertado na criação de respostas inovadoras, que possam ir de encontro às necessidades/expectativas da população sénior.



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

4.1. Introdução

No ano de 2020, o CAIJU (Centro de Apoio à Infância e à Juventude) teve acolhidas 20 crianças e jovens provenientes do distrito de Santarém, sendo estes exclusivamente do género masculino e com idades entre os 7 e os 20 anos.

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 2010, foram todas 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 2020, os vários constrangimentos com os quais a equipa da CAR teve de lidar, tornaram-se em desafios a serem ultrapassados e que consideramos terem sido superados.

O apoio ao estudo e a integração escolar, sendo 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 afetou o normal funcionamento das escolas e da rotina das crianças e jovens acolhidas na CAR ao longo de 2020, a equipa enfrentou mais um desafio – o de assumir as atividades letivas de forma integral na instituição – em esforço conjunto com os professores dos diversos estabelecimentos escolares.

Apesar do elevado esforço e constrangimentos que a equipa teve de enfrentar, consideramos que todos os jovens beneficiaram desta modalidade de ensino a que chamamos “escola em casa”. Conseguimos, como equipa, providenciar a cada criança e jovem um ensino individualizado e centrado nas necessidades individuais de cada um. Todas as crianças e jovens acolhidos transitaram de ano letivo.



A equipa tem investido na promoção do desenvolvimento das crianças e jovens acolhidos, envolvendo-os na delineação e concretização do seu Projeto de Vida, procurando desenvolver a sua projeção no futuro.

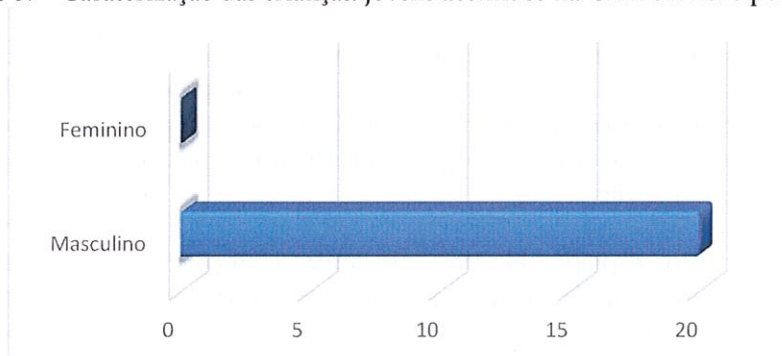
No ano de 2020 foram concretizados três Projetos de Vida de jovens acolhidos na CAR e uma transferência de instituição de outro jovem, sendo acolhidas três novas crianças e jovens. Durante o ano de 2020 passámos, à semelhança do ano anterior, por uma grande renovação da equipa. Continuamos com o desafio de trabalharmos em conjunto, como equipa, para atingirmos uma ação mais coesa na intervenção junto das crianças e jovens, especialmente face a comportamentos disruptivos. Diariamente somos desafiados a intervir de uma forma criativa e eficaz com jovens com problemáticas associadas à doença na área da saúde mental, para minimizarmos o impacto negativo dos seus comportamentos na dinâmica terapêutica da Casa de Acolhimento Residencial.

Ao longo deste ano, diariamente providenciámos 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)

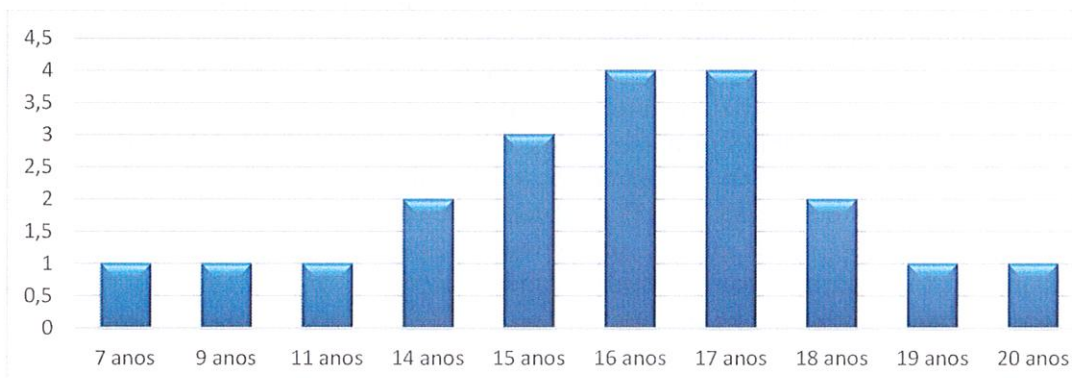
Durante o ano de 2020, estiveram acolhidas 20 crianças/jovens, todos do género masculino, conforme indica o gráfico seguinte:

Gráfico 37 - Caraterização das crianças/jovens acolhidos na CAR em 2020 por Género



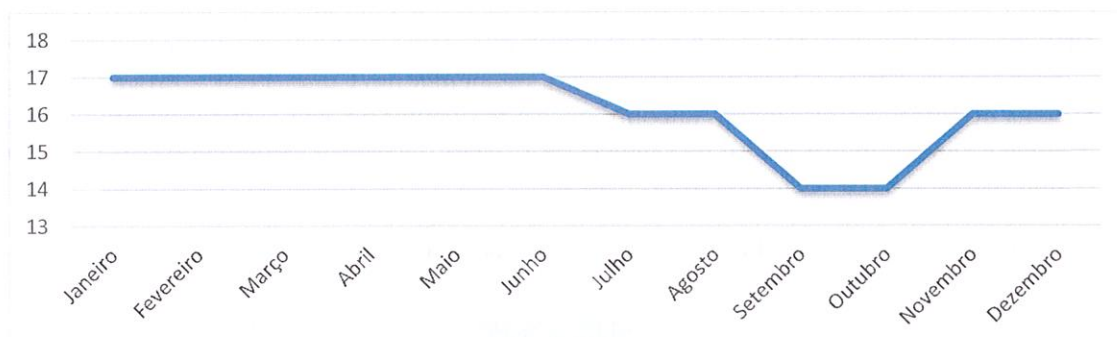
As crianças e jovens acolhidos (dados a Dezembro 2020) apresentam idades compreendidas entre os 9 e os 20 anos, como se pode verificar no gráfico abaixo apresentado. Verifica-se um aumento na idade média dos jovens acolhidos, que tende a concentrar-se na juventude.

Gráfico 38 - Caraterização das crianças e jovens acolhidos na CAR em 2020 por Faixa Etária



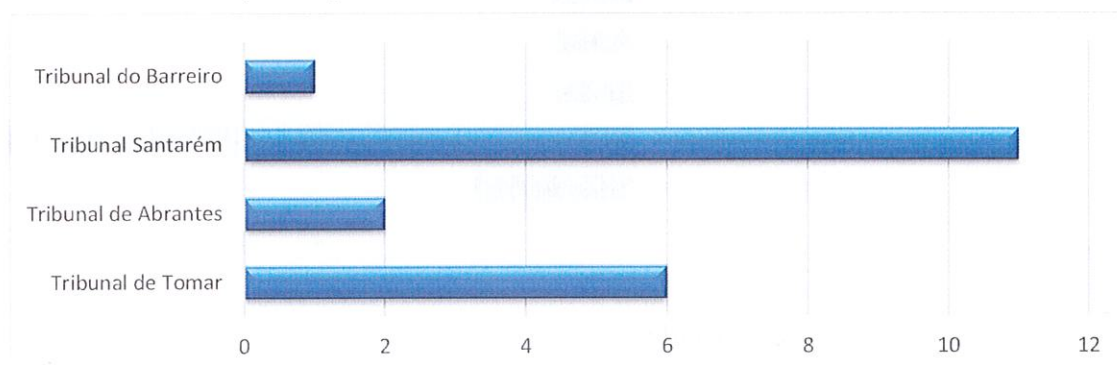
No início do ano de 2020 estiveram acolhidos 17 crianças/jovens, e ao longo do ano foram acolhidos 3 jovens. Durante o ano manteve-se uma média de 17 jovens por mês.

Gráfico 39 – Evolução mensal do número de crianças e jovens acolhidos na CAR ao longo de 2020



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.

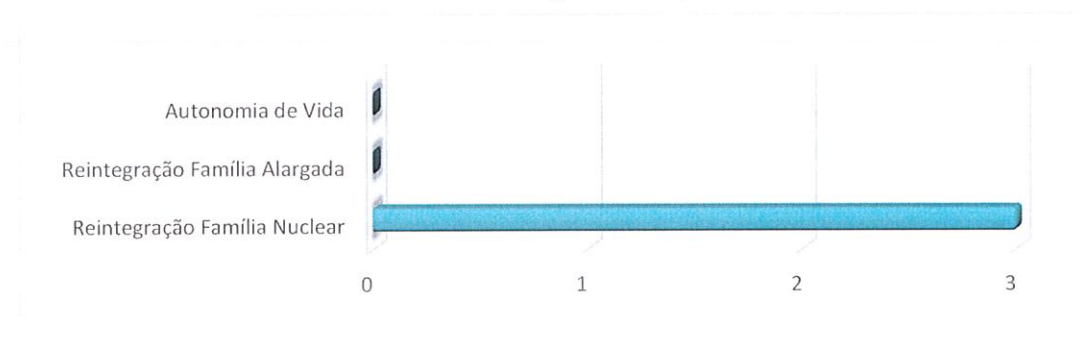
Gráfico 40 – Entidades de Proveniência dos Processos de Promoção e Proteção das crianças e jovens que estiveram acolhidos na CAR no ano de 2020



Todo o trabalho realizado com as crianças/jovens foca-se sempre na desinstitucionalização das crianças/jovens, dando prioridade sempre ao regresso à família.

Relativamente à concretização dos Projetos de Vida, 3 jovens foram reintegrados na família nuclear.

Gráfico 41 – Concretização dos Projetos de Vida

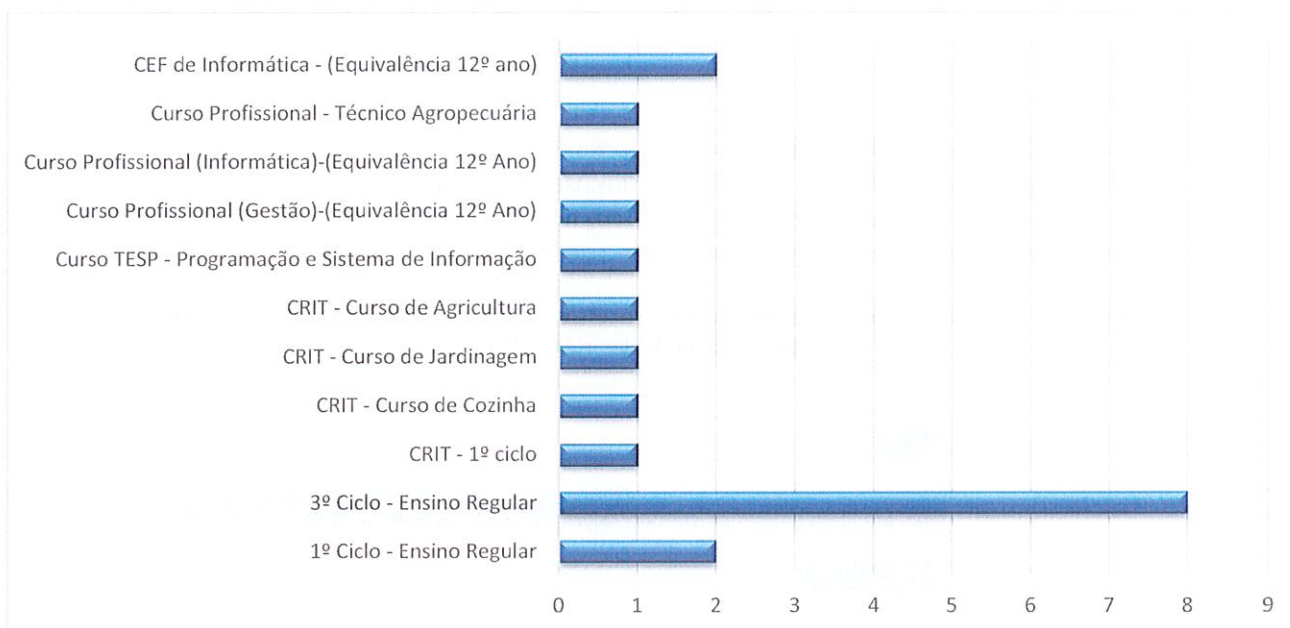




Durante o Ano de 2020, as crianças/jovens frequentaram estabelecimentos de ensino público, tendo todos as crianças/jovens obtido aproveitamento positivo transitando de ano letivo.

Como é visível no gráfico abaixo apresentado: 2 jovens encontram-se a frequentar o Curso CEF de equivalência ao 12º ano; 3 jovens encontram-se inscritos em cursos profissionais de equivalência ao 12º ano; 1 jovens encontra-se a frequentar um Curso TESP - Programação e Sistema de Informação; 3 jovens encontram-se a frequentar o CRIT – curso de jardinagem, cozinha e agricultura e 1 jovem na valência de 1º ciclo; 2 crianças frequentam o 1º ciclo do ensino regular e 8 o 3º ciclo do ensino regular.

Gráfico 42 – Graus de Ensino frequentados pelas crianças e jovens na CAR em 2020

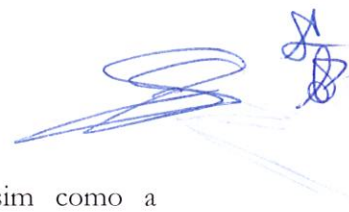


4.3. Atividades Desenvolvidas

No ano transato de 2020, a proposta do plano de atividade desenvolveu-se considerando as características das crianças e jovens acolhidos. O presente plano pressupõe a definição de objetivos concretos, cuja concretização será a curto e longo prazo, assim como o desenvolvimento responsabilização, resiliência e também na promoção de competências sociais.

Como modo de corresponder às necessidades intrínsecas, o Centro de Apoio à Infância delineou como principais objetivos deste plano de ação:

- A promoção do sucesso escolar como aspeto crucial na construção do projeto de vida;
- O desenvolvimento de competências pessoais e sociais da população acolhida como forma de promover da integração na vida social;
- O fomento do papel das crianças/jovens como cidadãos ativos na sociedade;
- O desenvolvimento de competências individualizadas tais com a motivação, a autonomia e a resiliência;
- A promoção do exercício físico, dinamizado a partir de atividades físicas em grupo.



O desenvolvimento de competências de carácter pessoal e social, assim como a aprendizagem e execução de tarefas inseridas na rotina diária constituíram os principais focos de abordagem para a aquisição de ferramentas capazes de dotar as crianças e jovens de autonomia pessoal e posterior integração social aquando da sua saída da Instituição.

Mediante a constatação das necessidades das crianças e jovens acolhidos estruturaram-se atividades que se revelaram promotoras de aquisição de competências, a partir da abordagem de temas como a Educação e Formação; as Competências Sociais e Pessoais, a Sensibilização/Informação; Competência Motora; Cognição; Cultural; Social e Recreativa; Expressão Plástica.

As atividades desenvolvidas encontravam-se inseridas nos seguintes domínios:

- Realização de estudo acompanhado diário;
- Execução de atividades de rotina diária;
- Realização de saídas a espaços exteriores/visitas culturais (este ano mais reduzidas pelo constrangimento do confinamento);
- 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.

Durante o ano de 2020 as crianças e jovens acolhidos no CAR realizaram e participaram em atividades de diversas, entre as quais passamos a destacar as de maior relevo: visita aos presépios de sal nas Salinas de Rio Maior, confeção de bolachas de limão e bolachas de limão e bolachas de banana e aveia, comemoração de um almoço de Páscoa como família institucional, promovendo um agradável almoço convívio entre as crianças/jovens e os colaboradores presentes.

Destacam-se ainda no ano transato, a aquisição de uma PS4 para os jovens usufruírem, com donativos voluntários de jogos à instituição e o donativo de uma piscina para as crianças e jovens usufruírem pela altura do verão, com várias festas temáticas realizadas no espaço onde a mesma se encontrou montada: “Inauguração da Piscina”, “Sardinhada de Verão” e “Bye-bye Summer”.

Para além destas atividades foi ainda promovida duas saídas de desconfinamento seguro. A primeira saída foi à Lagoa de Óbidos, na qual os jovens puderam aproveitar para tomar banho na lagoa e fazer um piquenique. A segunda saída, foi uma descida de kayak que começou na praia fluvial de Constância e terminou no Castelo de Almourol, com um almoço piquenique e uma tarde de jogos.

Foram realizadas algumas sessões de cinema na instituição, diversas atividades de preparação para a autonomia de vida, criação e implementação de um projeto para incentivar à leitura, *ateliers* de trabalhos manuais e tempos dedicados à prática de desporto individual e coletivo.

Atipicamente, no ano de 2020 não foi possível realizar a habitual Festa de Natal com a participação dos colaboradores e das respetivas famílias, mas a data foi celebrada com uma refeição *buffet* adaptada aos gostos e preferências das crianças e jovens.

Tabela 5 - Ações Desenvolvidas pelo CAR no ano 2020

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 8 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 20 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 3 crianças/jovens no Centro de Saúde da área de residência; Frequência de consulta de Clínica Geral, logo após a admissão de 1 dos jovens acolhidos ao longo do ano, para pedido de análises e outros exames de despiste com encaminhamento dos jovens para outras especialidades sempre que se revelou necessário; Atualização da vacinação das 20 crianças e jovens institucionalizados ao longo de 2020.	Assistente Social; Médicos; Equipa Técnica
IV. Saúde Mental	Promover a estabilidade emocional e o bem-estar das crianças/jovens; Identificar e adequar estratégias de intervenção educativa e de socialização a cada uma das crianças/jovens; Prestar informação sobre a saúde mental dos jovens às entidades que trabalham em articulação com o CAR nos seus Projetos de Vida; Promover a integração afetivo-emocional dos jovens; Promover a identificação das dificuldades afetivo-emocionais e de comunicação junto das famílias.	Intervenção técnica em contexto com as crianças e jovens acolhidos que evidenciaram perturbações ao nível emocional, comportamental, social/familiar e de desenvolvimento. Promoveu-se as articulações necessárias com as equipas de Saúde Mental, que acompanham os jovens do CAR. Realização de dinâmicas terapêuticas com as famílias dos jovens sempre que apontado como necessário pelos Técnicos Gestores de Casos. Intervenção terapêutica diária, em contexto, com os jovens	Equipa Técnica Psicólogos Pedopsiquiatras



Tabela 5 – Ações Desenvolvidas pelo CAR no Ano 2020 (continuação)

AÇÃO	OBJETIVOS	ATIVIDADES	RESPONSÁVEL
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 2 visitas domiciliárias para avaliação das condições de vida e de habitação das famílias;</p> <p>Promoveram-se 988 contactos dos jovens com a sua família.</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 20 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>
VIII. Melhoria da comunicação	<p>Criar espaços de partilha que promoveram o diálogo entre os jovens e a equipa da CAR.</p>	<p>Promoveram-se diálogos em ambiente informal e em grupo, mensalmente, em ambiente formal, para realização de um procedimento de intervenção mais homogéneo.</p>	<p>Equipa Técnica</p>
IX. Formação e Supervisão da Equipa	<p>Realizar 3 ações de supervisão com vista a uma intervenção terapêutico-educativa;</p> <p>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.</p>	<p>Realizaram-se 3 reuniões de Supervisão de Equipa.</p> <p>Realizaram-se 3 reuniões entre a Equipa Técnica e Equipa Educativa.</p> <p>Realizaram-se 11 Reuniões de Equipa Técnica.</p>	<p>Supervisor</p> <p>Diretora Técnica</p> <p>Equipa Técnica</p> <p>Equipa Educativa</p>



Tabela 5 - Ações Desenvolvidas pelo CAR no Ano 2020 (continuação)

AÇÃO	OBJETIVOS	ATIVIDADES	RESPONSÁVEL
X. Atividades Lúdicas e Expressivas	<p>Desenvolver competências artístico-culturais e promover a criatividade dos jovens;</p> <p>Desenvolver atividades de promoção do bem-estar físico.</p> <p>Proporcionar a aquisição de competências interrelacionais e de valores éticos e morais.</p> <p>Realizar atividades de promoção para a autonomia e de um desenvolvimento saudável.</p> <p>Criar atividades de ocupação dos tempos livres</p>	<p>Realizaram-se 10 atividades de expressão plástica.</p> <p>Realizaram-se 33 atividades desportivas.</p> <p>Realizaram-se 46 dinâmicas de grupo.</p> <p>Realizaram-se 64 atividades de culinária e atividades diárias de promoção de um cuidado pessoal salutar e de autonomia.</p> <p>Realizaram-se 3 visitas socioculturais</p>	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 2020.

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** (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 2019, tendo por base os objetivos definidos no Plano de Atividades para o respetivo ano.

Tabela 6 – Ações desenvolvidas pelo CAV – Vigilante Vida em 2020

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	Em 2020 realizaram-se 22 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.	Assistente Social Psicóloga
II - Admissão	<ul style="list-style-type: none">Admitir num período de 30 dias todos os clientes com pontuação igual ou acima dos 40	Foram admitidas 22 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. Todas as clientes que preencheram os critérios de admissão foram admitidas no período definido de 30 dias.	Assistente Social

Tabela 6 – Ações desenvolvidas pelo CAV – Vigilante Vida em 2020 (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 51 agregados familiares (29 processos sociais que transitaram do ano anterior + 22 admissões em 2020), numa média de 32 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 7 visitas domiciliárias com o objetivo de conhecer / acompanhar as condições de habitabilidade e salubridade e os 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 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>Foram apoiadas 4 famílias no que concerne à Habitação, desde apoio na procura de casa através da internet e contactos telefónico, acompanhamento das clientes “in loco” para verificar as condições de arrendamento até contactos com a segurança social no sentido de solicitar um apoio social para pagamento do primeiro mês de renda e caução.</p> <p>Sinalizou-se 1 família a CPCJ da Amadora por se sentir que a nossa intervenção já não era suficiente face às dificuldades / necessidades aferidas.</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, Hospital Fernando da Fonseca, Centros de Saúde, Cruz Vermelha, IEF, 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> <p>Técnica Superior de Animação Sociocultural</p>

Tabela 6 – Ações desenvolvidas pelo CAV – Vigilante Vida em 2020 (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; - Definir objetivos de intervenção; - Intervir; - Dar feedback; - Elaborar relatórios. 	<p>Foram realizadas 9 triagens psicológicas de clientes que deram entrada no CAV no ano de 2020. Realizaram-se consultas de acompanhamento psicológico regular a 6 clientes (4 clientes transitaram do ano anterior e 1 cliente iniciou acompanhamento psicológico em 2020). As consultas realizaram-se de forma presencial antes do início da situação pandêmica. Durante o estado de emergência foram realizadas consultas por videochamadas ou teleconsulta conforme os recursos de cada cliente e conforme a situação de vulnerabilidade e urgências nas situações de risco para a mãe ou para a criança.</p> <p>Foi disponibilizado apoio psicológico pontual (curta duração) a 11 clientes. Estas consultas foram consideradas como apoios pontuais por não haver um acompanhamento contínuo ao longo do tempo. Cada situação teve a sua especificidade. Destas 11 clientes, de uma forma geral, foram realizadas 6 avaliações do estado emocional com recurso a instrumentos psicométricos de avaliação.</p> <p>Encaminhou-se 1 cliente para consulta de psiquiatria. 4 clientes foram encaminhadas para consultas de medicina geral e familiar.</p> <p>Encaminhamento e Articulação com a CPCJ numa 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. Os atendimentos presenciais foram geridos de acordo com as situações de maior urgência, sendo que as situações que não requeriam preocupações relevantes foram realizadas por videochamadas ou teleconsulta.</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, tendo-se esta situação agravado com a situação pandêmica;</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>Assistente Social Psicóloga Técnica Superior de Animação Sociocultural</p>

Tabela 6 – Ações desenvolvidas pelo CAV – Vigilante Vida em 2020 (continuação)

AÇÕES	OBJETIVOS	ATIVIDADES	RESPONSÁVEIS PELA EXECUÇÃO
IV - Prevenção Saúde Materno-Infantil (continuação)		<p>Acompanhou-se 2 clientes a serviços de saúde (Clínica de Santo António e Hospital Fernando da Fonseca) por dificuldade na compreensão da língua portuguesa.</p> <p>Foram ofertadas pelo Vigilante ao longo do ano 5 consultas, nomeadamente de Clínica Geral (3), e de Especialidades como Estomatologia (1) e Ginecologia (1).</p> <p>Foram apoiadas 2 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>	
V - Integração / Formação Profissional	<ul style="list-style-type: none"> Apoiar a integração no mercado de trabalho ou Formação Profissional a todas as clientes interessadas 	<p>Elaborou-se o <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>Assistente Social</p> <p>Psicóloga</p> <p>Técnica Superior de Animação Sociocultural</p>

Tabela 6 – Ações desenvolvidas pelo CAV – Vigilante Vida em 2019 (continuação)

AÇÕES	OBJETIVOS	ATIVIDADES	RESPONSÁVEIS PELA EXECUÇÃO
VI - Ações de Formação / Informação	<ul style="list-style-type: none"> Realizar até ao final de 2020, 2 ações de formação para aquisição de competências-chave para o Emprego Realizar até ao final de 2020, 2 ações de formação para a promoção de competências maternas 	<p>As 4 ações de formação previstas para 2020 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 Boletim de Saúde atualizado.</p>	<p>Psicóloga</p> <p>Assistente Social</p> <p>Técnica Superior de Animação Sociocultural</p>
VII - Apoio material	<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, o que nos possibilitou apoiar as famílias do CAV de forma regular e com maior quantidade e variedade ao nível alimentar.</p> <p>Foram ofertados 5 cabazes alimentares na época do Natal, a famílias que se encontravam em situação de maior fragilidade económica e que referiram maiores dificuldades na aquisição dos mesmos.</p>	<p>Psicóloga</p> <p>Técnica Superior de Animação Sociocultural</p> <p>Assistente Social</p> <p>Voluntária</p> <p>Administrativa</p>



5.3. Intervenção e Capacidade da Resposta Social em 2020

No ano de 2020 foram acompanhados, ao nível psicossocial, 51 agregados familiares, sendo que 20 dos processos sociais foram cessados no decorrer do ano por diversos motivos, nomeadamente:

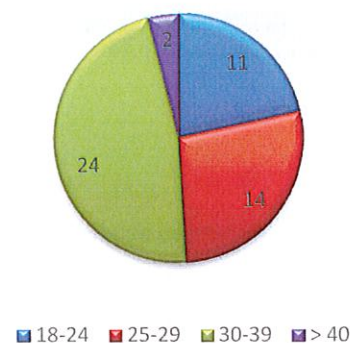
- 9 clientes atingiram os objetivos definidos no Plano de Intervenção Individual mediante as necessidades específicas que apresentavam, nomeadamente, aquisição de competências maternas e pessoais, maior autonomia, estabilidade emocional, integração profissional, frequência em Curso/Formação, etc.;
- 3 clientes não aderiram ao projeto do CAV tendo deixado de comparecer ao longo do acompanhamento psicossocial (2) 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;
- 5 clientes mudaram de Concelho de residência inviabilizando a continuidade do acompanhamento no CAV. Nestes casos houve encaminhamento / articulação com outras Instituições garantindo a continuidade do acompanhamento social às famílias;
- 3 clientes emigraram com o objetivo de se reestruturarem a nível familiar e económico;
- 31 clientes continuaram a beneficiar de acompanhamento social e/ou psicológico transitando para 2021.

Em 2020, mantivemos Lista de Espera ao longo de todo o ano, sendo que, o número médio de dias de espera das clientes foi cerca de 14 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 2020, 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.

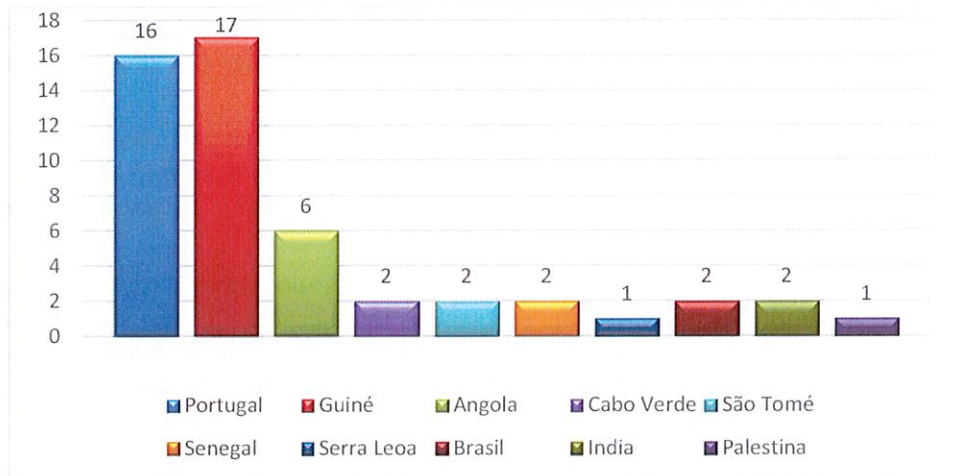
Gráfico 43 – Faixa Etária das Clientes do Vigilante Vida em 2020



Observando o gráfico acerca da Faixa Etária das Clientes em 2020, constata-se que as faixas etárias mais expressivas são dos 30-39 anos (24 clientes) e dos 25 – 29 anos (14 clientes). Entre os 18 e os 24 anos apoiou-se 11 mães e com mais de 40 anos, apenas 2 clientes.

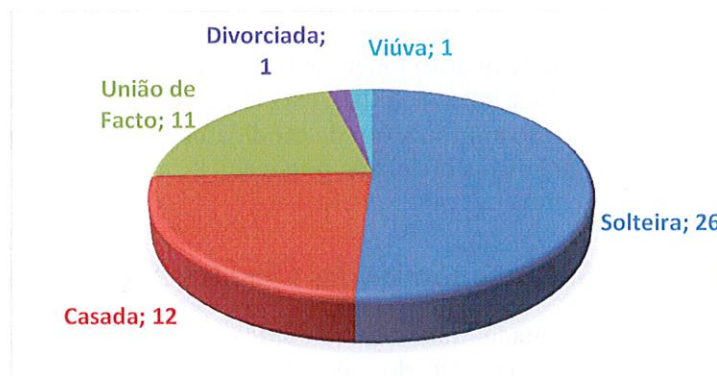


Gráfico 44 - Nacionalidade das Clientes do Vigilante Vida em 2020



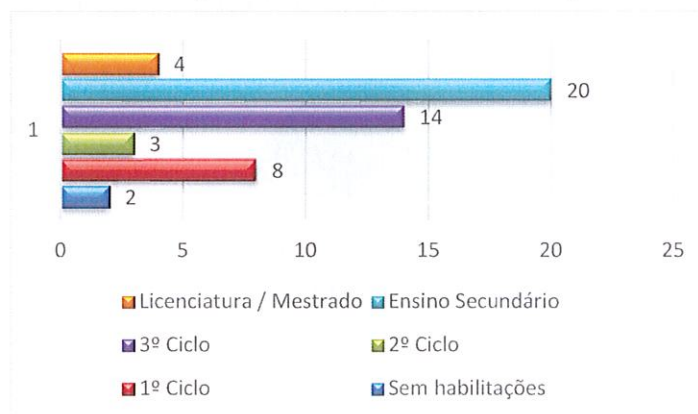
Relativamente ao gráfico da Nacionalidade, 16 das clientes apoiadas em 2020 eram de nacionalidade Portuguesa. As restantes 35 clientes eram de nacionalidade estrangeira, nomeadamente, da Guiné (17), Angola (6), Cabo Verde (2), São Tomé (2), Senegal (2), Serra Leoa (1), Brasil (2), Índia (2) e Palestina (1).

Gráfico 45 - Estado Civil das Clientes do Vigilante Vida em 2020



Quanto ao Estado Civil das clientes, em 2020, 26 eram solteiras, 12 eram casadas, 11 encontravam-se a viver em união de facto, 1 cliente era divorciada e 1 outra cliente era viúva.

Gráfico 46 - Habilitações Literárias das Clientes do Vigilante Vida em 2020

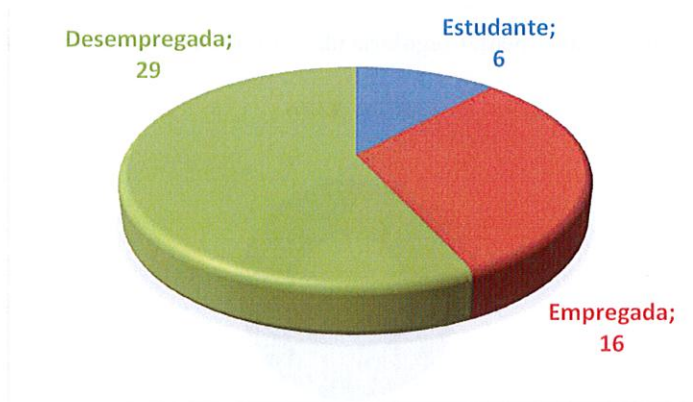


No que concerne às Habilitações Literárias, 20 das clientes concluíram o Ensino Secundário, 14 frequentaram o 3º ciclo, 8 das clientes apenas concluiu o 1º ciclo, 4 das clientes concluíram



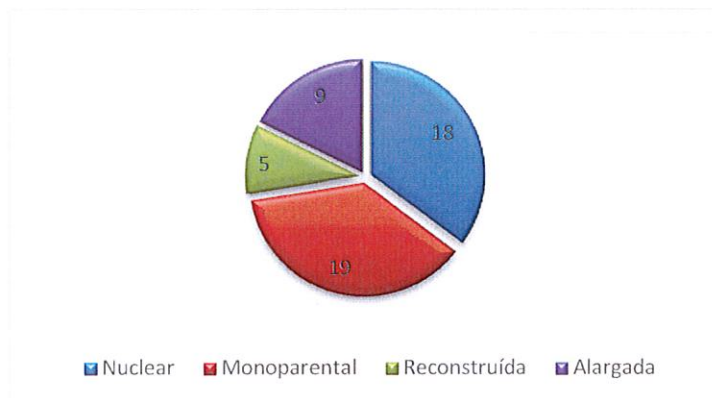
uma Licenciatura (Contabilidade, Gestão Financeira e Línguas), 3 clientes concluíram o 2º ciclo e 2 das clientes acompanhadas não sabem ler nem escrever.

Gráfico 47 - Situação Profissional das Clientes do Vigilante Vida em 2020



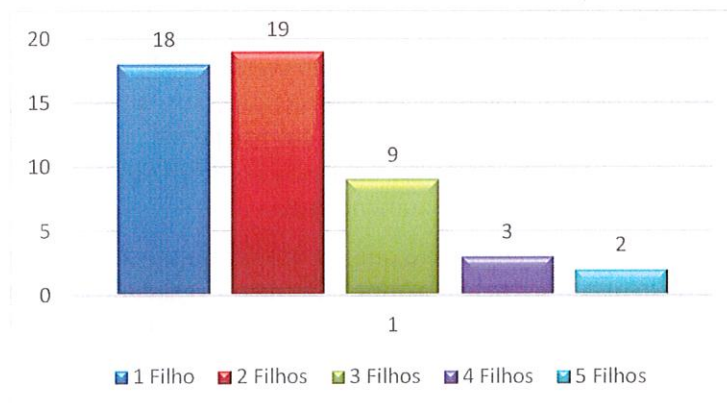
Analisando o gráfico acerca da situação profissional das clientes em 2020, 29 mães encontravam-se desempregadas, 19 clientes estavam empregadas (embora em alguns casos, em empregos precários, sem contratos de trabalho e com vencimentos muito reduzidos), e 6 continuavam a estudar.

Gráfico 48 - Tipologia Familiar das Clientes do Vigilante Vida em 2020



Relativamente à Tipologia Familiar, 19 das clientes eram famílias monoparentais, 18 eram famílias nucleares, 9 clientes residiam com a família alargada (pais, irmãos, tios,...) e 5 pertenciam a famílias reconstruídas.

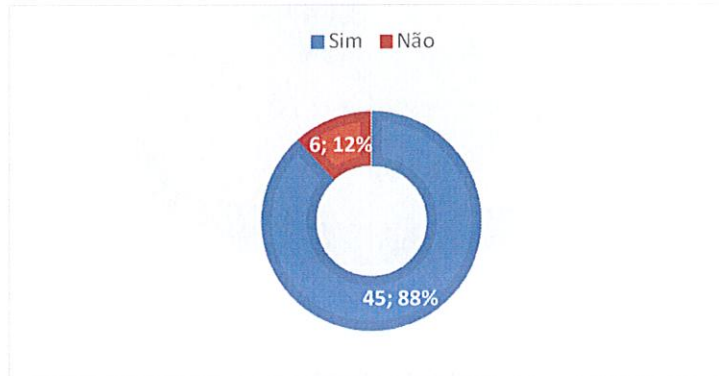
Gráfico 49 - Nº de filhos por Agregado Familiar das Clientes do Vigilante Vida em 2020





Observando o gráfico acerca do nº de filhos por agregado familiar, constata-se que 19 das clientes têm 2 filhos, 18 clientes têm apenas 1 filho e 9 das clientes tinham 3 filhos. 3 clientes tinham 4 filhos e 2 das clientes acompanhadas tinham 5 filhos.

Gráfico 50 – Situação documental regularizada das Clientes do Vigilante Vida em 2020



Em relação à situação documental regularizada, 45 clientes acompanhadas em 2020 tinham documentação válida ao contrário de 6 clientes, que se encontravam em situação de ilegalidade.

Gráfico 51 – Comunicação em português - Clientes do Vigilante Vida em 2020



Relativamente à comunicação, 44 das clientes apoiadas falava a língua portuguesa, ao contrário das restantes 7 que falavam outras línguas como Inglês, Francês, Árabe e Wolof. Nestes casos, a Equipa conseguiu comunicar em Inglês e Francês (com tradução).

5.5. Considerações Finais

Considerando a situação pandémica que o País atravessa desde Março de 2020 devido à COVID 19, conclui-se que os objetivos de intervenção, aos quais a Equipa Técnica se propôs, não foram possíveis de serem atingidos na sua totalidade, conseguindo-se manter no entanto, apesar das circunstâncias adversas, uma relação de proximidade e de apoio numa fase em que as necessidades das famílias aumentaram.

Toda a intervenção da Equipa técnica teve que ser ajustada à nova realidade e às limitações inerentes quer pelas clientes quer pelos próprios Técnicos, realidade essa, que sofreu várias adaptações e readaptações, conforme as necessidades que nos fomos deparando ao longo da intervenção.

Vários foram os constrangimentos sentidos ao longo do ano. Inicialmente a Instituição implementou os respetivos Planos de Contingência de forma a garantir toda a segurança e suporte quer para os clientes quer para os funcionários. No entanto, fomos nos apercebendo



do receio de algumas clientes, que mesmo com muitas necessidades básicas ao nível alimentar, optaram por se manterem no domicílio numa primeira fase.

Gradualmente, os pedidos de apoio por parte das clientes foram surgindo e aumentando, não só ao nível alimentar mas também ao nível de apoios sociais junto da segurança social, pois a crise pandémica agravou as desigualdades sociais tendo muitas das nossas mães ficado numa situação de maior vulnerabilidade e desproteção social (situação de desemprego, dificuldade no pagamento das mensalidades das Creches, dificuldade no pagamento de prestações habitacionais, dificuldade na aquisição de alimentos, dificuldade em aceder aos serviços e entidades, etc.).

Face a esta situação a Equipa Técnica, teve que se reajustar novamente na sua forma de intervir de forma a responder às necessidades sentidas pelas clientes. Os atendimentos psicossociais mantiveram-se de uma forma regular, quer presencialmente quer através de contactos telefónicos, videochamadas ou utilização de ferramentas sociais dependendo dos recursos de cada mãe. A frequência da distribuição de produtos alimentares e de vestuário foi realizada de forma a suprir as necessidades alimentares. A ajuda no requerimento de prestações e subsídios sociais extraordinários também aumentou.

Apesar de 2020 se ter revelado um ano tão difícil e completamente atípico há também a salientar aspetos positivos como o facto de se ter conseguido manter sempre contacto e proximidade com as clientes e de termos sido resposta a necessidades urgentes e específicas bem como mediadores no acesso aos serviços locais.

A nossa missão estará sempre na capacidade de enfrentar os desafios e adequar a intervenção no sentido de promover relações de proximidade, envolvendo sempre a cliente no seu próprio projeto de vida e sentindo o CAV como 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 nº446/2004 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 bebês.

O ano de 2020 foi especialmente desafiador para a RTMA. Em Março, após a declaração do estado de emergência devido a pandemia provocada pelo SARS-COVID19, a residência iniciou o confinamento dos seus utentes implementando todas as medidas solicitadas pelo Governo.

Em Maio, a diretora técnica que exerceu funções nos últimos 14 anos, Dra Carla Luís apresentou a sua demissão. Iniciou-se um recrutamento que iria culminar na contratação em Setembro de 2020 de uma nova diretora técnica. Durante este interregno, a direção do vigilante em conjunto com os funcionários da RTMA, assumiu o trabalho mantendo o acompanhamento dos utentes tentando responder a todas as necessidades apresentadas.

No final de Novembro de 2020, a RTMA entrou em quarentena após detetados casos positivos de SARS-COVID19. Mais uma vez a equipa manteve-se em funcionamento, com as restrições e precauções devidas, auxiliando as utentes em todas as áreas. Houve reforço nos equipamentos de proteção individual (EPI), material de higienização, entrega de refeições já confeccionadas e apoio social e psicológico por videochamada.

Em 2020 despedimo-nos de duas mães e seus filhos e demos as boas vindas a mais duas mães e dois bebês.

6.2 Caracterização sociodemográfica das clientes da RTMA em 2020

Tabela 7 - Idade e Nacionalidade das Clientes da RTMA em 2020

Idade	Nacionalidade
35	Angolana
34	Angolana
31	Guineense
29	Portuguesa
22	Portuguesa
21	Portuguesa
20	Angolana

Como observado na tabela, as mães acolhidas em 2020 tinham idades etárias no intervalo entre 20 e 35 anos. Esta diferença de idades pode causar problemas devido a diferenças geracional e de comunicação podendo originar conflito. Ao mesmo tempo assume-se como uma oportunidade para a aprendizagem entre pares e a tolerância na diferença.

Do mesmo modo, as três nacionalidades referidas também colocam em si desafios relacionados com diferentes modelos culturais de viver a rotina e de educar um filho.



6.3 Atividades Desenvolvidas no Âmbito do Plano de Atividades

Em 2020 muitas atividades planeadas tiveram de ser reajustadas, e por vezes canceladas, devido ao estado de emergência já descrito em infra. Contudo, nunca se colocou em causa a resposta às necessidades básicas dos clientes nem o acompanhamento social e psicológico.

Tabela 8 – Ações desenvolvidas pela RTMA em 2020

OBJETIVOS	ATIVIDADES
Seleção e admissão de novos clientes.	Análise dos pedidos de admissão; Efetuadas três entrevistas de seleção; Acolhimento de duas mães e seus filhos e consequente assinatura de dois contratos de prestações de serviço;
Proporcionar a cinco mães e seus bebês as condições físicas necessárias ao seu desenvolvimento.	Manutenção do espaço 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 na área da saúde. 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.
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. Inscrição das clientes elegíveis nos <i>sites</i> da SS direta, finanças e IEF <i>Ponline</i> Elaboração e entrega das declarações de IRS referentes ao ano 2019 de todas as clientes elegíveis. Envio de requerimentos à segurança social de vários apoios sociais de direito (e. abono pré natal; abono monoparental, subsídio parental social, subsídio de desemprego social). 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. Apoio na procura de emprego através do preenchimento e envio de várias candidaturas. Articulação com estabelecimentos de ensino a fim de manter o ensino à distância de duas mães a estudar. Apoio na inscrição de menores no centro de saúde, registo civil e Alto comissariado para as migrações. Inscrição de três clientes nos programas municipais e nacionais de renda acessível. Realização de três planos de poupança e gestão financeira em conjunto com as clientes. Visitas domiciliárias. Articulação e reunião com organismos especializados.



Tabela 8 – Ações desenvolvidas pela RTMA em 2020 (continuação)

OBJETIVOS	ATIVIDADES
Acompanhamento e apoio psicológico	<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, personalidade; patologias; autoestima e relações interpessoais.</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>Estabelecimento de contacto com familiares das clientes considerado importante no processo psicoterapêutico da mãe e da criança.</p> <p>Acompanhamento em algumas atividades recreativas e de lazer</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>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>Visitas domiciliárias.</p> <p>Articulação e reunião com organismos especializados, tais como, CPCJ e CMA.</p> <p>Envio de relatórios de avaliação psicológico sempre que solicitado para CPCJ.</p>
Promover competências de autonomia de vida a cinco mães; Proporcionar a cinco mães a Aquisição de Competências Materno-Infantis; Promover diariamente uma relação de qualidade mãe/bebé; Proporcionar a cinco mães a Aquisição de Competências de Gestão Doméstica;	<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">• Formação em cuidados ao recém nascido;• <i>Workshop</i> de maquilhagem <p>Entrega de material individual de sensibilização para os seguintes temas:</p> <ul style="list-style-type: none">• Importância de brincar e estimular o bebé;• Importância das rotinas no desenvolvimento do bebé;• Covid19• Dermatite da fralda• Anemia <p>Apoio ao estudo.</p>

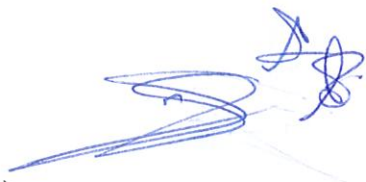


Tabela 8 – Ações desenvolvidas pela RTMA em 2020 (continuação)

OBJETIVOS	ATIVIDADES
<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 com atividades e lanche.</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">• Belém - Lisboa• Praia – Cascais• Parque de Monsanto – Lisboa• Parque do Jamor – Lisboa• Parque das Nações – Lisboa• Complexo de piscinas – Santarém <p>Passeios pedagógicos e culturais:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aquário Vasco da Gama - Oeiras• Padrão dos descobrimentos – Lisboa• Visita a monumentos de arquitetura barroca – Lisboa <p>Realização de um acantonamento com todas as mães na zona de Sintra durante três dias.</p> <p>Realização de várias noites de jogos sociais.</p> <p>Realização de um Jantar de natal com distribuição de prendas e momentos de diversão.</p> <p>Realização de uma ceia de passagem de ano com momentos de jogos e diversão.</p>
<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.</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>Foram criados novos instrumentos de trabalho para avaliação das atividades desenvolvidas.</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

Sem dúvida que 2020 foi um ano de adaptação. Adaptação ao imprevisto, à pandemia, a novas regras e a alterações na equipa.

Conclui-se que em tudo, e em todo o momento, a equipa da RTMA colocou os interesses das clientes em primeiro lugar. Houve um grande esforço para transmitir segurança, paz e confiança a mães fragilizadas e isoladas.

Durante este ano, todas as mães que integravam o mercado profissional perderam os empregos. Foi difícil gerir as frustrações e as tristezas de quem anseia pela autonomia e independência. Foi importante restabelecer a confiança e reorganizar os objetivos pessoais.

Felizmente as duas mães a estudarem conseguiram manter-se a frequentar as aulas com grande probabilidade de sucesso académico.

Todas as crianças e mães mantiveram-se saudáveis e, sempre que foi necessário, foram atendidas nos equipamentos públicos de saúde ou na clínica médica do Vigilante.

Em 2020 duas mães terminaram o seu período de acolhimento. Uma das mães desistiu do projeto rescindindo o seu contrato enquanto a outra completou o seu plano individual de intervenção com total autonomia.

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.

Mantiveram-se as dificuldades nos processos de legalização de clientes estrangeiras.

Durante o ano reforçaram-se laços institucionais e iniciaram-se novas colaborações no intuito de aumentar os recursos e respostas para as nossas clientes.

A RTMA assume-se como resposta essencial para mulheres grávidas ou puérperas com filhos recém-nascidos que estejam numa situação de grande vulnerabilidade e com carências de natureza social, afetiva e económica. É nossa responsabilidade favorecer o desenvolvimento de uma maternidade digna e responsável a todas as mães que são por nós acolhidas.



7. PROGRAMA DE APOIO À SAÚDE ESCOLAR

O Programa PASE – Programa de apoio à saúde, resultou de um diagnóstico 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 2020 foi fortemente marcado pela Pandemia por Covid-19 e, face às medidas implementadas pela Direção Geral da Saúde, estas consultas foram suspensas a partir de março até o fim do ano. Os dados apresentados referem-se ao primeiro trimestre do ano.

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.

Durante o primeiro trimestre do ano, foram atendidas 7 famílias e foram disponibilizadas 6 consultas de Medicina Dentária, 2 de Oftalmologia e 11 de Psicologia, num total de 19 consultas.



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 o Atendimento social esteve suspenso a partir de 18 de março, até 04 de maio e as consultas foram suspensas até o fim do ano, considerando apenas as mais urgentes.

No primeiro trimestre, 8 sócios requereram a gratuidade nas várias especialidades do Vigilante e foram ofertadas 17 consultas a sócios abrangidos pelo Programa SOS Associados.

Durante o ano, foram ofertadas 10 consultas a clientes/utentes do Serviço de Apoio Domiciliário, devidamente referenciadas pela Médica da Equipa.

Tabela 9 - Consultas SOS Associados em 2020 por Especialidade

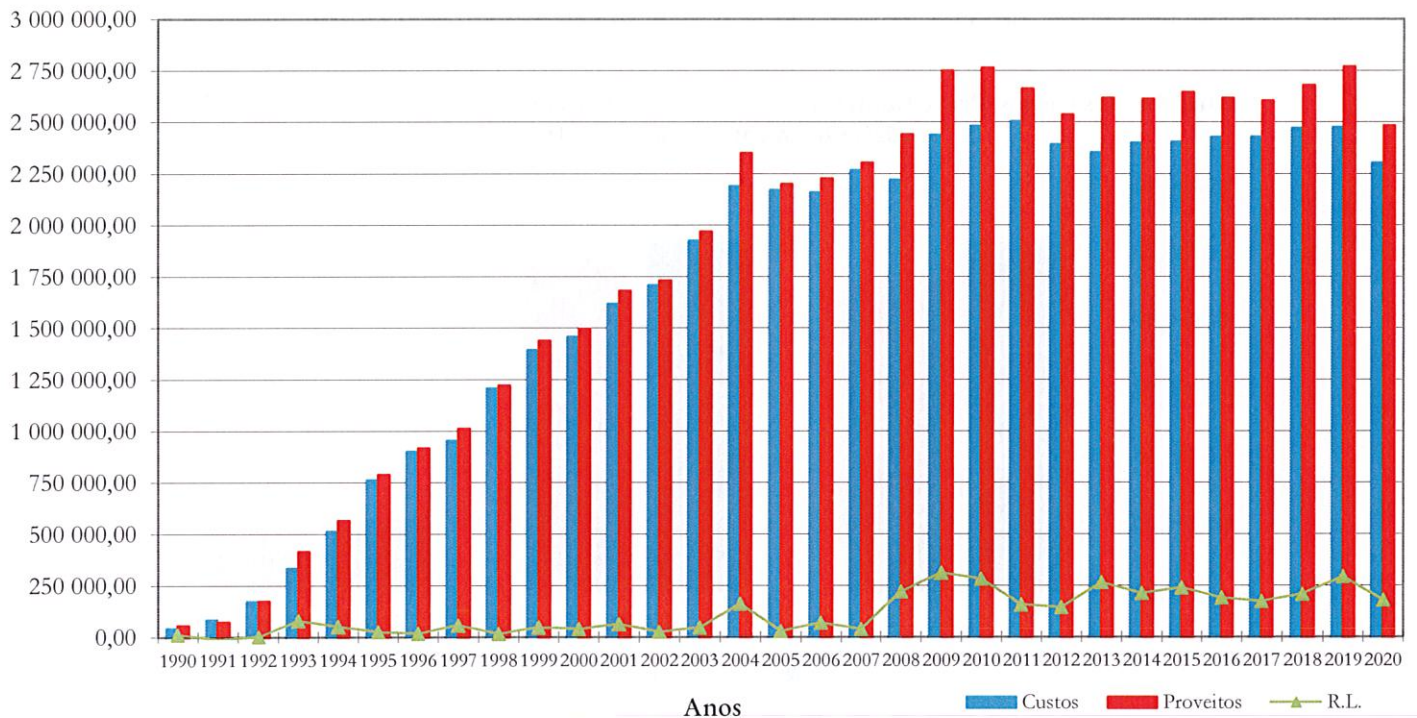
ESPECIALIDADES	Nº CONSULTAS	ESPECIALIDADES	Nº CONSULTAS
Cirurgia Geral	1	Otorrinolaringologia	2
Clínica Geral	4	Neurologia	1
Dermatologia	4	Ortopedia	1
Endocrinologia	2	Pediatria	1
Medicina Dentária	8	Psiquiatria	1
Oftalmologia	1	Urologia	1



9. CONTAS

A Associação de Socorros Médicos O Vigilante, no final do ano 2020, apresenta um Resultado Líquido do exercício de 180.655,51 €.

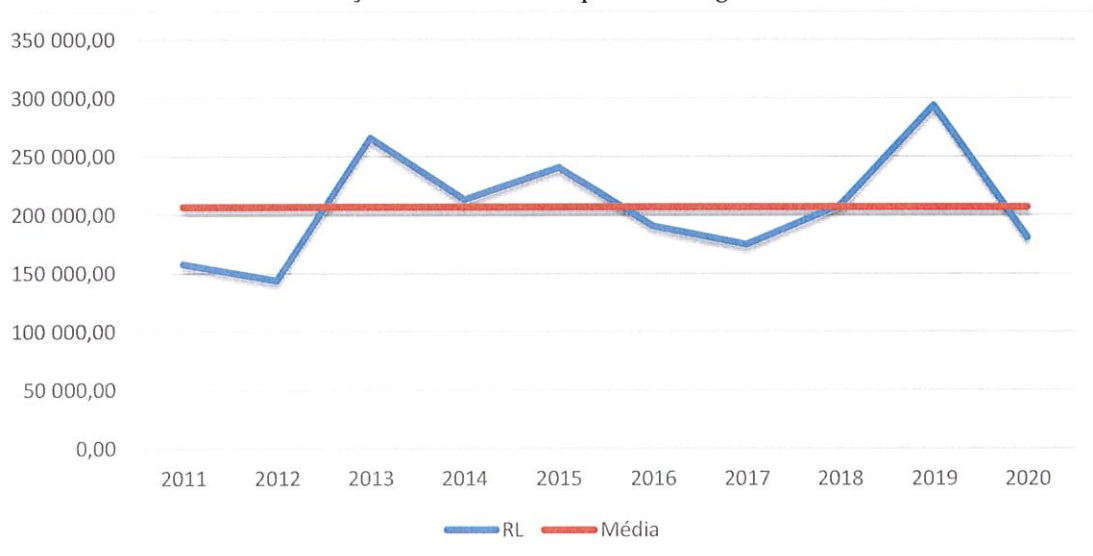
Gráfico 52 - Evolução dos Custos, Proveitos e Resultados Líquidos Anuais entre 1990 e 2020



Este Resultado Líquido do Exercício reflete um decréscimo de cerca de 38,52% face ao último ano, fruto de uma diminuição dos proveitos (-287.216,95 €) superior à verificada nos custos (-174.011,76 €).

Apesar da quebra verificada, é possível, contudo, constatar que, extraindo a verba realizada com a venda do terreno de Sagres em 2016 (242.606,05 €), existe apenas um decréscimo de cerca de 12,64% no Resultado Líquido do exercício face à média da última década.

Gráfico 53 - Evolução do Resultado Líquido ao longo da última década

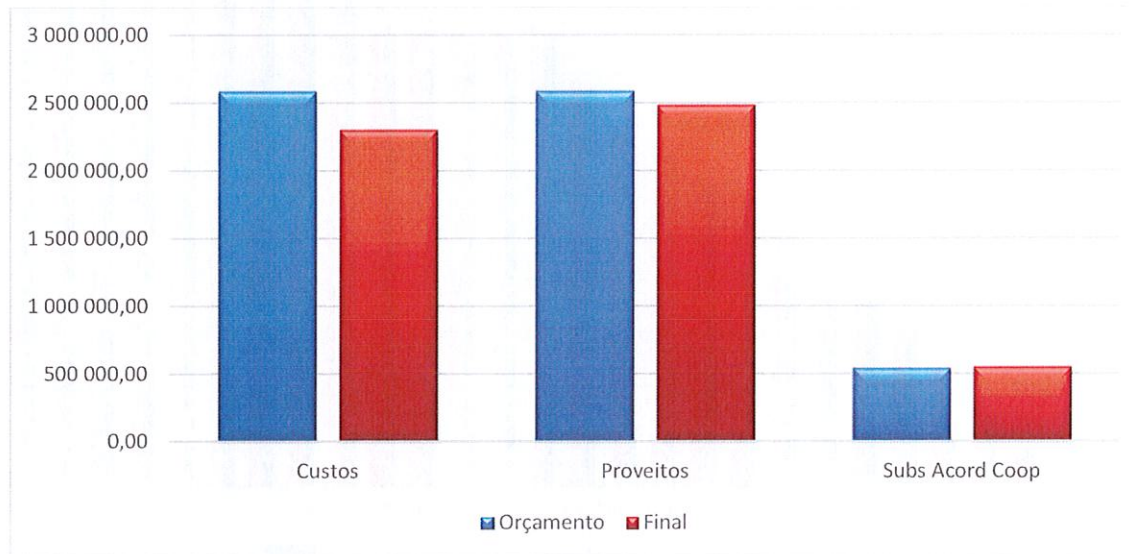




O Resultado Líquido, no final do exercício de 2020, acaba por refletir um acréscimo de 179.307,71 € (cento e setenta e nove mil, trezentos e sete euros e setenta e um cêntimos), relativamente ao inicialmente projetado, no Orçamento, para o período em causa.

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 2020, foram de -11,01%, de -4,08% e de +1,41%, respetivamente.

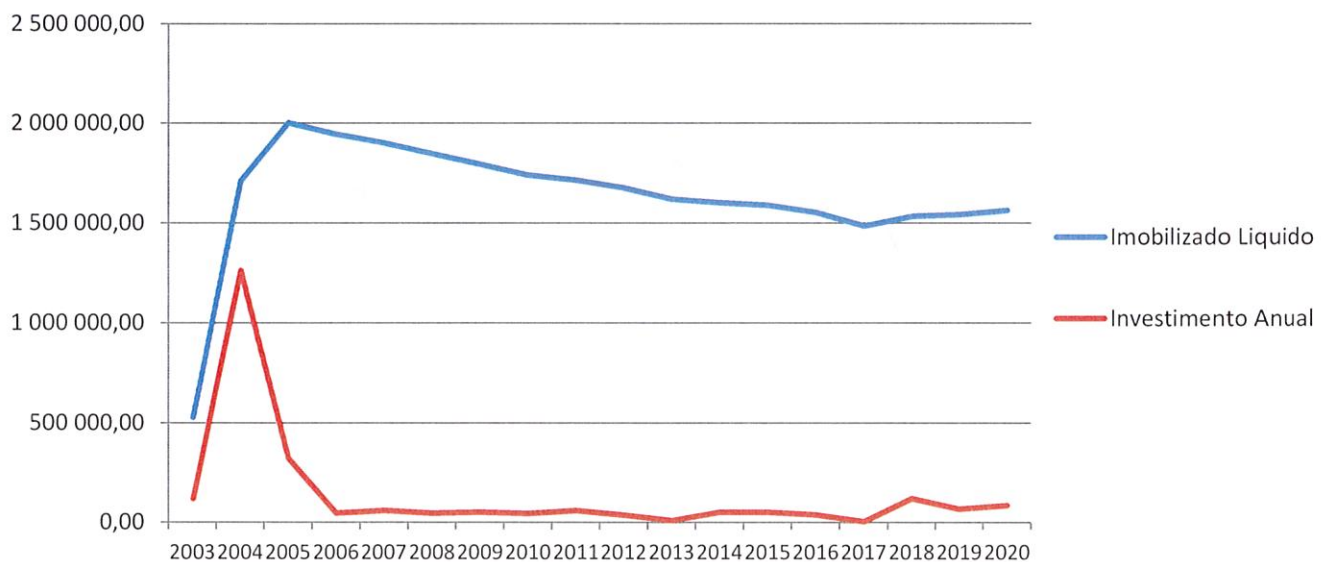
Gráfico 54 – Os Custos, Proveitos, Resultados Líquidos e Subsídios com Acordos de Cooperação em 2020: Orçamento *versus* Final de Ano



O Imobilizado Líquido, pela terceira vez desde 2005, tem um ligeiro incremento face a ano transato (1,35%), atingindo o montante de 1.561.271,79 €. Esta situação encontra-se essencialmente relacionada com as obras nas instalações da Rua Antonio Correia, com a aquisição de uma nova viatura assim como com o investimento informático realizado no decorrer do ano.

Contudo, mesmo assim, este valor do Imobilizado Líquido ainda acaba por ser o quinto mais baixo, desde a aquisição das instalações da sede da Associação, em 2004.

Gráfico 55 – Evolução anual do Imobilizado Líquido e do Investimento entre 2003 e 2020

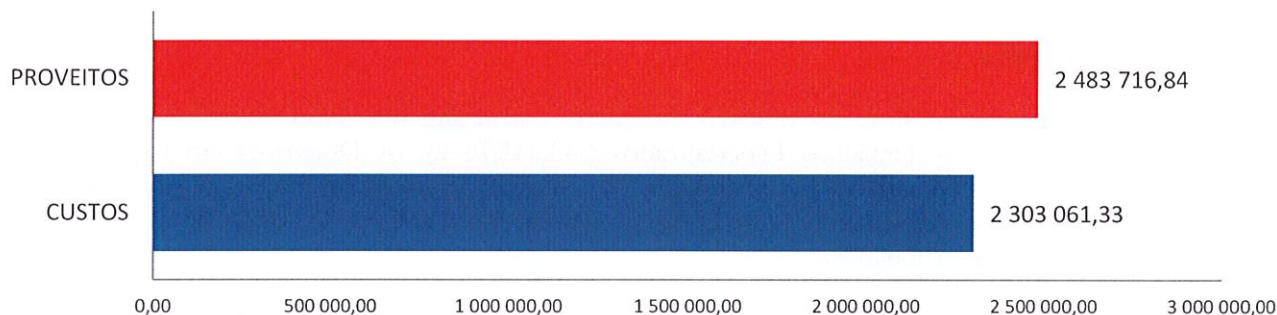




9.1. Contabilidade Geral

O total de proveitos da Associação de Socorros Médicos O Vigilante, em 2020, é de 2.483.716,84 euros e o total de custos é de 2.303.061,33 euros.

Gráfico 56 – Total de Custos e Proveitos em 2020



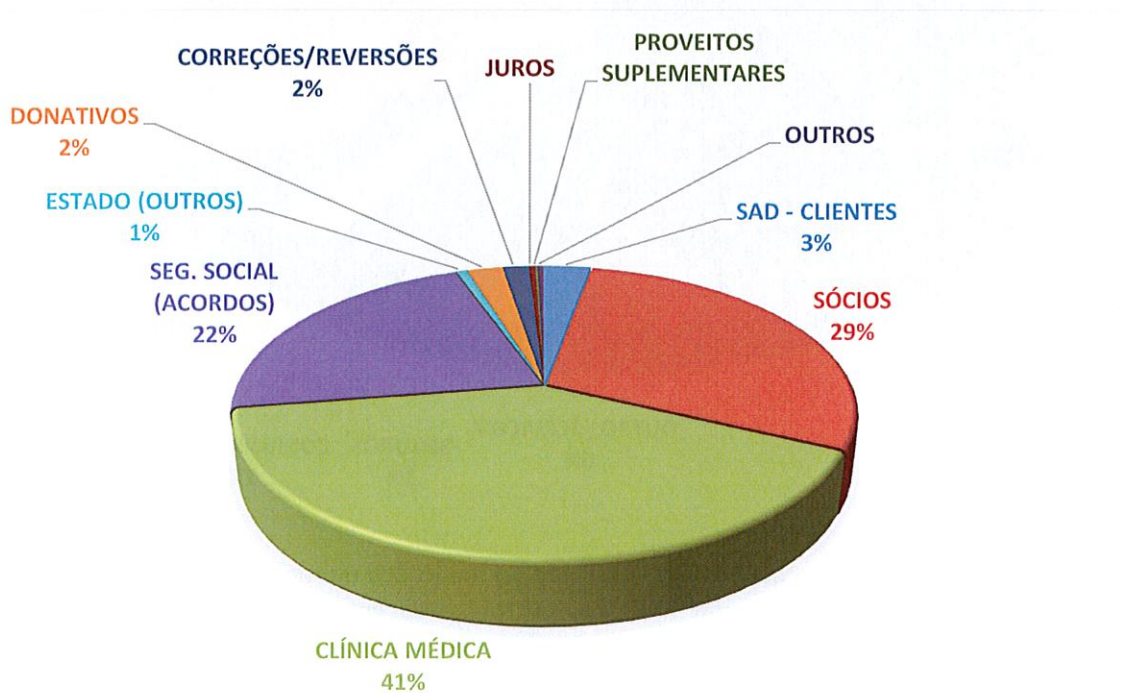
9.1.1 Proveitos

Não ocorreram acréscimos significativos em nenhuma conta de proveitos da Instituição, entre 2019 e 2020, fruto da crise pandémica instalada.

As descidas mais acentuadas dizem respeito a Consultas Médicas a Sócios e Não Sócios na Amadora (-192.184,25 €), a Próteses (-36.238,75 €), à prestação de Outros Serviços de Saúde (-15.699,42 €), às quotizações dos Sócios Individuais (-12.200,49 €), aos Exames Médicos (-9.973,88 €), aos Donativos em Espécie (-9.148,35 €), e a Ortodontia (-7.000,75 €).

O próximo gráfico revela os pesos das principais rúbricas dos proveitos da Instituição, em 2020.

Gráfico 57 – Proveitos em 2020





A estrutura global dos proveitos da Instituição acabou por não sofrer alterações substanciais, apesar do peso individual das 3 principais componentes ter mudado, fruto essencialmente da diminuição acentuada dos proveitos gerados na Clínica Médica da Amadora. Assim, em 2020, 41% dos proveitos gerados advêm da prestação efetiva de atos de saúde (face a 46% em 2019), 29% provêm dos seus associados (face a 27% em 2019) e cerca de 22% são fruto dos acordos de cooperação, em vigor, com o Instituto de Segurança Social (face a 20% em 2019).

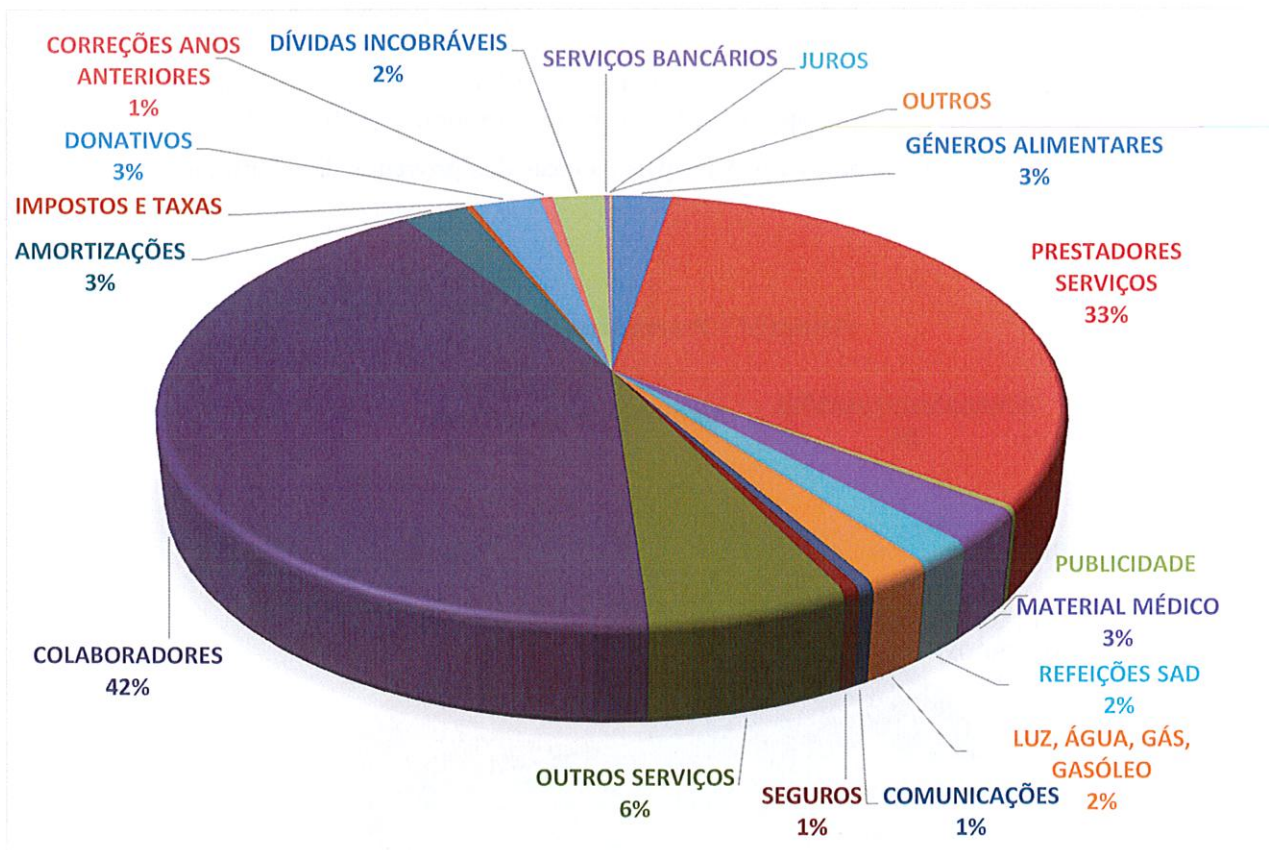
9.1.2 Custos

No tocante aos custos, as descidas influíram essencialmente sobre os Honorários (-116.754,97 €), os Trabalhos Especializados (-43.242,70 €), os Donativos em Espécie (-33.935,33 €) e o Material de Estomatologia (-16.788,79 €), fruto da diminuição da atividade da Clínica Médica na Amadora assim como do decréscimo dos Proveitos de Donativos em Espécie, supra mencionados.

Os acréscimos mais acentuados estão relacionados com Ofertas no âmbito do Vigilante Vida (+19.024,38 €), Material Médico - essencialmente relacionado com EPIs (+12.975,39 €), Géneros Alimentares (+8.392,31 €) e Materiais de Limpeza e Higiene (+7.961,26 €).

O próximo gráfico revela os pesos das principais rúbricas dos custos da Instituição, em 2020.

Gráfico 58 - Custos em 2020



Em consonância com o que se tem verificado ao longo dos últimos anos, a maior fatia dos custos da Instituição (cerca de 75% dos custos totais em 2020) está relacionada com pagamentos a colaboradores (42%) 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 2020, em termos das atividades sociais, foi de 155.719,17 € (SAD -43.307,34 €; CAV (Vigilante Vida + RTMA) -53.561,30; CAR + Sere⁺ -56.271,78; Outras -2578,75 €), o que reflete um agravamento global da situação financeira das valências sociais na ordem dos 8,08%, face ao ano transato, sentida, de forma expressiva no SAD (+139,37%) e no CAR (+33,94%), que contrariou as descidas verificadas no CAV- Vigilante Vida + RTMA (-32,31%) e nos Outros Projetos Sociais (-46,83%).

Gráfico 59 – Resultado Líquido da Área Social entre 2014 e 2020

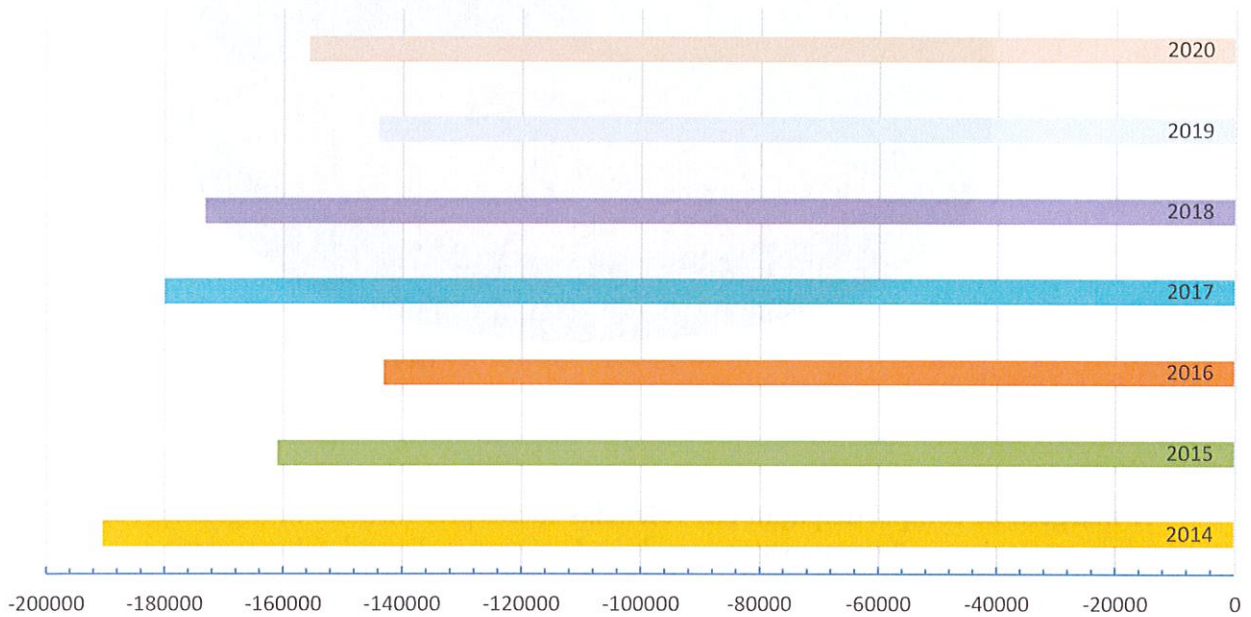
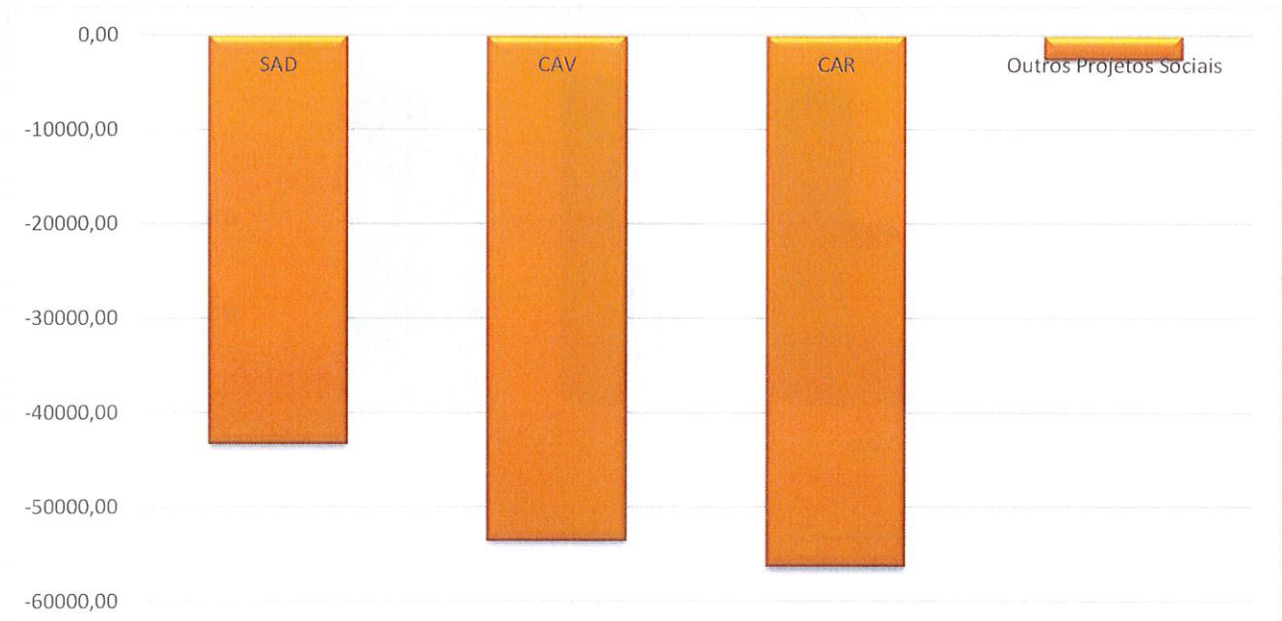


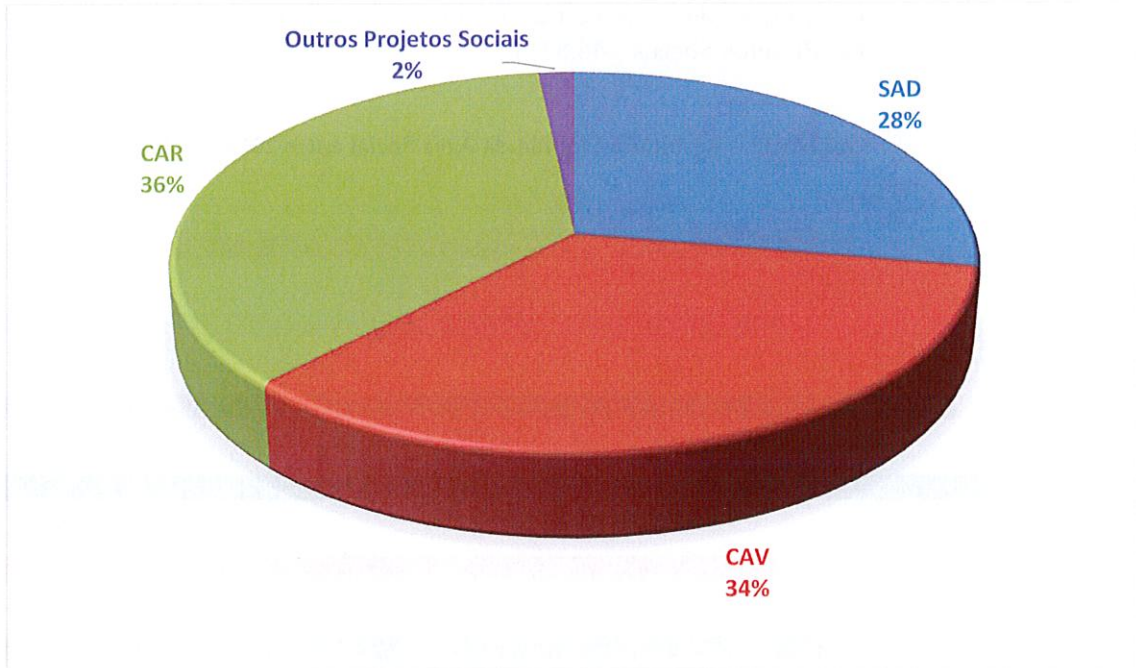
Gráfico 60 – Resultado Líquido das Valências Sociais em 2020





A estrutura global das ponderações dos resultados líquidos negativos das várias valências da Instituição (e consequentemente 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.

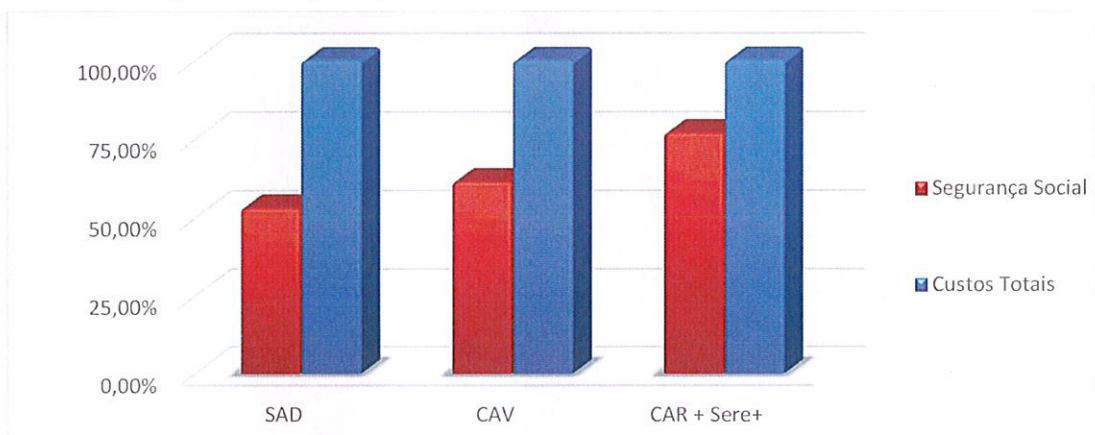
Gráfico 61 – Peso dos Resultados Líquidos Negativos das Valências na Globalidade do Prejuízo da Área Social em 2020



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: 53,14% (menos 8,18% do que em 2019).
- CAV (Vigilante Vida + RTMA): 61,52% (mais 8,07% do que em 2019).
- Casa de Acolhimento Residencial + Sere⁺: 76,97% (menos 2,96% do que em 2019).

Gráfico 62 – Percentagem da Participação do ISS no Total dos Custos Diretos das Valências Sociais em 2020



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 participação, por parte do ISS, para estas valências será, na realidade, inferior.



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 2.578,75 €, em 2020.

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.

