



CEPAC

CENTRO
PADRE
ALVES
CORREIA

Construimos Esperança

Plano de atividades 2016

Lisboa, Janeiro 2016

Índice

1. Ação Social	4
1. Atendimento Social	4
2. Gabinete de Psicologia.....	7
3. Banco Alimentar.....	9
4. Banco Roup.....	11
5. Gestão da atividade de voluntariado do CEPAC.....	13
2. Formação	15
1. Gabinete de Apoio ao Emprego (GAE).....	15
2. FCT - Formação em Contexto de Trabalho	19
3. Formação em competências informáticas	20
4. Aulas de alfabetização e português	21
3. Cultura	23
1. Projetos e atividades.....	23
4. Outras atividades.....	25
4.1. Comunicação e gestão de recursos humanos	25
4.2. Apoio à saúde	25
4.3. Gabinete jurídico	26
4.4. Revista CAIS	27
5. Orçamento	28



1. Ação Social

1. Atendimento Social

O atendimento social do CEPAC (Centro Padre Alves Correia) presta serviços e desenvolve atividades visando os seguintes objetivos:

A solidariedade

A solidariedade é o sentimento que melhor expressa o respeito pela dignidade da pessoa humana.”

Franz Kafka

- a) Informar, orientar e encaminhar;
- b) Apoiar através de metodologias próprias, pessoas/famílias em situação de dificuldade e/ou emergência social;
- c) Assegurar o acompanhamento social dos indivíduos e famílias no desenvolvimento das suas potencialidades, contribuindo para a promoção da sua autonomia, autoestima e gestão do seu projeto de vida;
- d) Mobilizar recursos adequados à progressiva autonomia pessoal, social e profissional;
- e) Prevenir situações de exclusão.

Em 2015 o CEPAC registou um aumento do número de presenças (+1673 presenças), que correspondeu a um crescimento, face a 2014, de 18,6%. Do conjunto de atendimentos no Gabinete de Apoio Social¹, registou-se um incremento de cerca de 10% atendimentos de 1.^a vez (+30), aproximadamente 25% (+444) de reavaliações/acompanhamentos e mais 13% de triagens (+44).

Face ao aumento do número de presenças no Gabinete Social verificou-se, por consequência, um aumento de visitas domiciliárias, relativas a reavaliações e a

¹ Dados relativos a presenças até outubro 2015.

atendimentos 1.ª vez. Este facto gerou a necessidade de recrutamento de mais voluntários para acompanhamento das técnicas nas visitas, visando a manutenção dos níveis de qualidade e assegurar que o tempo entre triagem e assinatura de plano de integração não ultrapasse os 30 dias.

No ano de 2016, o CEPAC pretende manter as atividades de monitorização e avaliação da qualidade de serviço prestada aos utentes, bem como inovar nas abordagens de apoio social, visando a plena integração dos utentes na sociedade delineando estratégias orientadas para cada caso.

- Está prevista a manutenção das atividades de diagnóstico, atendimento e acompanhamento social dos utentes, visando atingir as seguintes métricas e níveis de qualidade de serviço.
- Implementação de nova contratualização com base nas diretrizes da Segurança social - Acordo de Intervenção Social.
- Manutenção da realização dos questionários de avaliação do serviço prestado.

- Níveis de qualidade de serviço:

Indicador	Objetivo
Duração do apoio prestado entre atendimento social e o fim de apoio	12 Meses
Periodicidade de avaliação do número de desistências do apoio social (Follow up)	Semestralmente
N.º encaminhamentos locais	10 Mês
N.º de triagens efetuadas	40 Mensais
N.º de atendimentos mensais	100 (75 reavaliações; 25 1.ª vezes)
N.º de contratualizações realizadas após entrevista	80% das 1.ª vezes;

N.º de contactos/visitas realizadas e contratualizações pendentes	100% do n.º de pendências do mês
N.º de visitas realizadas aos atendimentos de 1.ª vez	95% do n.º atendimentos de 1.ª vez em curso (as dispensadas são consideradas cumpridas)
Período compreendido entre a entrevista e a visita	15 Dias
Período compreendido entre o atendimento social e a contratualização	20 Dias
Período compreendido entre a visita e a contratualização	15 Dias
Período entre o atendimento social e a regularização documental	24 Meses

A resposta social do CEPAC, no âmbito dos atendimentos e acompanhamentos sociais, tem sido realizada ao abrigo do acordo com a Segurança Social, o qual foi objeto de acompanhamento técnico em 2015.

Em 2016 considerando o número crescente de utentes recebidos pelo CEPAC, e o facto de se ter superado em 69% o número de atendimentos previstos, é um objetivo a renegociação do contrato com a Segurança Social, visando aumentar o número de recursos humanos afetos à resposta social, com o respetivo aumento da participação.

- Neste contexto, em 2016 pretende-se a renovação do contrato atípico com a Segurança Social e a renegociação do contrato visando o aumento dos recursos afetos à resposta social, com a colaboração de mais 2 técnicas (1 a tempo inteiro e outra a meio tempo), bem como o aumento da participação recebida.

Os resultados da ação desenvolvida neste gabinete permitem concluir que a prestação de informação, apoio e acompanhamento especializado na área social e a facilitação do

acesso a bens e serviços fundamentais para o exercício dos direitos e deveres na sociedade portuguesa são elementos facilitadores da integração social dos imigrantes. Neste contexto, o CEPAC prosseguirá a sua ação neste âmbito visando garantir melhores e mais condições para o efeito.

O incremento do número de colaboradores no âmbito da resposta social permitiria realizar os acompanhamentos locais com maior regularidade e frequência, como fator potenciador do sucesso da resposta social prestada aos imigrantes.

Além da candidatura ao FAMI estão ainda previstas a realização de um conjunto de atividades de angariação de fundos e candidaturas a diversos apoios financeiros, tais como, a Missão Sorriso, Fundos da Gulbenkian e outros que se integrem na área de atuação do CEPAC e possam providenciar condições de sustentabilidade.

Em 2016 será igualmente necessário manter a atividade de melhoria dos processos internos no que respeita ao desenvolvimento de atividades de comunicação, reformulação dos regulamentos internos e incremento dos mecanismos de avaliação da qualidade de serviço dos serviços prestados, estabelecendo os indicadores de desempenho.

- Melhoria dos processos internos relativos à comunicação interna, alteração dos regulamentos internos e incremento dos processos de avaliação da qualidade de serviço e dos níveis de resposta.

2. Gabinete de Psicologia

O Gabinete de Psicologia faz acompanhamento psicológico dos utentes, designadamente no que respeita à experiência migratória, por forma a promover a inclusão social, através do acompanhamento psicológico individual. O acompanhamento visa o reforço da autoestima, o trabalho com as motivações internas, a aceitação das contrariedades e o processamento interno das perdas múltiplas.

As consultas de psicologia à população imigrante realizam-se desde 2007, tendo sido feitos mais de 700 acompanhamentos individuais e cerca de 300 dinâmicas de grupo, bem como formações de motivação, dirigidas à população imigrante.

Em 2015 foram realizadas 130 atendimentos psicológicos. No que respeita a consultas de psicologia houve um incremento do número de consultas face a 2014 (+21 consultas), bem como o aumento do número de acompanhamentos psiquiátricos (+23 consultas), tornado possível pelo aumento do número de médicos voluntários que asseguram consultas com periodicidade quinzenal².

² Em 2014 a periodicidade era mensal.

Em 2016, o CEPAC quer reforçar as atividades neste âmbito, de forma integrada com a resposta social prestada, designadamente pelo acompanhamento de grupos em dinâmicas de motivação e promoção da autoestima num contexto mais alargado da família. Prevê ainda a promoção de atividades de integração sociocultural dinamizando as sinergias familiares, ajudando a criar na família elementos cuidadores de uma rede de relações que permitam dar resposta ao apoio necessário e a fomentar o estreitamento de canais comunicacionais entre as famílias e os elementos cuidadores/unidades de saúde.

- Para 2016, os objetivos para o gabinete de psicologia são:
 - 160 Atendimentos psicológicos;
 - 130 Consultas de psiquiatria;
 - Dinâmica de grupo, com periodicidade mensal, para promoção de autoestima.

3. Banco Alimentar

O número de famílias apoiadas pelo CEPAC, designadamente através do Banco Alimentar, tem registado um incremento constante. Atualmente são apoiadas 517 famílias. As presenças para o levantamento de géneros alimentares, em 2015 face ao mesmo período de 2014, aumentaram 2,3% (+106 presenças).

Face ao número sempre crescente de novos utentes beneficiários das dádivas do Banco Alimentar é essencial incrementar o esforço na captação de novas parcerias com a sociedade social e empresas, e outras instituições como Refood (atual parceira) visando o aumento e a diversificação dos alimentos disponíveis.

No esforço de diversificação e informação, em 2016 o CEPAC iniciará o projeto a Comida Ta 'Sabe, inicialmente elaborado para a candidatura à Missão Sorriso do Continente, para o qual infelizmente não foi possível obter financiamento. Através deste projeto pretende-se incrementar a educação alimentar e a informação nutricional como uma ferramenta para a promoção de uma utilização cuidada, esclarecida e sem desperdícios dos alimentos, promovendo uma estratégia de alimentação saudável, a formação de uma consciência de cidadania e a integração na comunidade, contribuindo para a sua capacitação (*empowerment*) no cuidado da própria saúde e da dignidade humana.

Assim, está prevista realizar em Janeiro de 2016, a 1ª Formação de Economia Alimentar Nutrição e Cozinha Saudável. Esta formação, com a utilização dos meios locais disponíveis, permite ainda um maior conhecimento do clima, dos géneros alimentares e hortícolas da região contribuindo para um maior enraizamento cultural e social com a comunidade de acolhimento.

São objetivos do projeto a realização de ações de educação alimentar e nutricional visando promover hábitos de alimentação saudável, sem desperdícios, de modo a estimular a autonomia do indivíduo e o seu conhecimento para preparar, confeccionar e armazenar os alimentos, com respeito dos hábitos alimentares da população apoiada e a realização de evento culinário visando a valorização e a divulgação dos conhecimentos e capacidades adquiridas dos beneficiários, no respeito das especificidades culturais e regionais dos diferentes grupos sociais e etnias.

Visando dar resposta às necessidades sentidas por técnicos e utentes, em setembro de 2015, o espaço do Banco Alimentar passou para novas e melhores instalações, com mais área útil e melhores condições de armazenamento de produtos. Adicionalmente foram também alterados os procedimentos e visando incrementar os níveis de qualidade de

prestação serviço, com informação mais clara e detalhada aos utentes, sobre a composição do seu cabaz.

A equipa que assegura o Banco Alimentar está empenhada na qualidade de serviço prestada. Neste contexto, os parâmetros e métricas consideradas para o ano de 2016 são:

- N.º de cabazes alimentares diários atribuídos/distribuídos – 50 por dia;
- N.º de apoios alimentares de urgência com carácter pontual – 10 por dia;
- Período compreendido entre a triagem e à atribuição do apoio social pontual – 10 por dia;
- Período compreendido entre o atendimento social e a atribuição de cabaz - 30 dias;
- Resultado dos inquéritos satisfação dos utentes – Bom.

Em 2016 será implementado o novo sistema de Gestão de Clientes, que inclui um novo programa de gestão de *stocks*, de forma a melhorar a organização dos cabazes distribuídos e permitir melhor informação visando dar seguimento a uma política de diversificação e sustentabilidade das atividades desenvolvidas.

Entre os meses de junho e julho 2015 foram aplicados 175 inquéritos de satisfação aos clientes do banco Alimentar. Está previsto aplicar novo questionário em Dezembro. Resultaram dos inquéritos os seguintes elementos:

- ✓ 84% dos inquiridos disse estar satisfeito ou muito satisfeito com os colaboradores do Banco Alimentar;
- ✓ 69% considera os alimentos adequados às suas necessidades;
- ✓ 67% está satisfeito ou muito satisfeito com a qualidade dos alimentos e o número de vezes que os recebe.
- ✓ 7% estão insatisfeitos com a qualidade dos alimentos e o número de vezes que os recebe.
- ✓ 51% prefere receber quinzenalmente, e 43% preferia receber semanalmente.

Face aos resultados obtidos, o CEPAC tem por objetivo continuar a servir bem os nossos clientes e a melhorar as quantidades e a diversidade dos alimentos, investindo na captação de novas parcerias para fornecimento de produtos.

- Em 2016, está previsto incrementar o esforço na captação de novas parcerias com a sociedade social e empresas, e outras intuições como ReFood, visando o aumento e diversificação dos alimentos disponíveis.

- Arranque da 1ª Formação de Economia Alimentar Nutrição e Cozinha Saudável, visando a realização de ações de educação alimentar e nutricional para promoção de hábitos de alimentação saudável, sem desperdícios, de modo a estimular a autonomia do indivíduo no respeito dos hábitos alimentares da população apoiada.
- Implementação do novo sistema de Gestão de Clientes, que inclui um novo programa de gestão de stocks.
- Manutenção da realização de inquéritos de satisfação.

4. Banco Roupas

O CEPAC dispõe desde há muitos anos de um Banco de Roupas. Para este efeito, recebe bens doados, novos e usados para distribuir de acordo com as necessidades e as preferências dos utentes, de forma gratuita. Para a realização desta tarefa, o CEPAC além de um colaborador responsável, conta com um grupo de 7 voluntários, que ajudam na escolha, arrumação, etiquetagem, lavagem e distribuição da roupa e outros bens.

Em 2016, pretende-se aumentar o potencial deste serviço com a abertura de uma Loja Social, visando constituir uma resposta social para os utentes e, simultaneamente, uma forma de angariação de receitas, visando a sustentabilidade do projeto.

Com a abertura da loja social pretende-se a requalificação e a reutilização de materiais recebidos gratuitamente, bem como a manutenção da distribuição gratuita de roupa e outros bens aos utentes, em melhores condições.

O projeto prevê ainda o aproveitamento dos conhecimentos na área da confeção e vestuário que muitas pessoas trazem dos seus países de origem, visando a sua integração na sociedade e no mercado de trabalho, com possibilidade da oferta dos seus serviços à população local.

Neste espírito, está previsto o desenvolvimento de pequenos *workshops*, abertos à comunidade local, na área da confeção e vestuário, bem como a participação dos beneficiários em feiras de artesanato e institucionais visando a divulgação da obra e dos serviços prestados.

Ambiciona-se igualmente a criação de um local de formação para a capacitação da população utente, que normalmente apresenta baixas qualificações profissionais, visando apoiar no empoderamento e na capacitação técnica dos utentes, capaz de os tornar economicamente saudáveis.

O CEPAC tem previsto o recurso a formadores com conhecimentos específicos na área, nomeadamente em alfaiataria africana e certificados pelo sistema nacional de certificação.

Em suma, em 2016 no âmbito da atividade do Banco de Roupas, está previsto:

- Manutenção das atividades de recolha, seleção e doação de bens usados/novos
- A mudança do armazém da roupa, visando garantir melhores condições de organização e armazenamento dos bens;
- Criação de um novo espaço, aberto à comunidade, com venda de bens produzidos pelos utentes no âmbito da formação de costura e prestação de serviços à comunidade local. Projeto de empreendedorismo social.
- Certificação do CEPAC como entidade formadora, na área de confeção e costura;
- Avaliação da satisfação dos clientes – continuação da monitorização. Garantindo a qualidade do serviço prestado;
- Novas parcerias: angariação de roupa nova;
- Reforço da equipa visando garantir a presença em feiras e outras atividades de captação de contactos e de financiamento.

5. Gestão da atividade de voluntariado do CEPAC

Voluntariado

“Hoje em dia, para muitas pessoas o voluntariado não é um compromisso para “mudar o mundo”, mas sim uma busca de sentido para a vida.”

(Rodriguez, J.)

O voluntariado esteve, desde sempre, presente nas sociedades, sendo no passado exercido de forma esporádica relacionada com questões de amizade e de pertença. Hoje em dia, considera-se que o voluntariado faz parte integrante da sociedade onde vivemos pois só assim conseguimos construir uma sociedade coesa e que possa fomentar a inclusão social e a solidariedade entre os demais.

O voluntariado fornece aprendizagens ao longo da nossa vida que podem potenciar e desenvolver nas pessoas competências de comunicação e organização potenciando sentimentos de auto estima mais elevada e com isso levar a um bem-estar consigo próprio e com os outros.

O CEPAC pela sua dimensão e dedicação aos mais desprotegidos sentiu a urgência de alargar os seus serviços e para isso urge a necessidade de arranjar mais voluntários, organizá-los e apoiá-los.

Deste modo, no âmbito da gestão do voluntariado procura-se aceitar e integrar o trabalho dos voluntários nos compromissos da instituição, bem como garantir a qualidade e o efetivo compromisso do voluntário, para que cada um possa identificar com facilidade as suas funções no CEPAC e seja para todos uma atividade compensadora.

O CEPAC funciona com várias valências e em todas elas conta com a ajuda preciosa dos seus voluntários. Em 2015, o CEPAC contou com cerca de 50 voluntários, nas diversas valências, que corresponde à presença de uma média de 5 voluntários por dia.

O CEPAC, na integração e gestão de voluntariado, tem previsto as seguintes fases:

1. Divulgação de ofertas de voluntariado nas bolsas de voluntariado (Ex. Entrajuda, Câmara Municipal, outros).
2. Envio de contactos do CEPAC para os interessados em fazer voluntariado na instituição para marcação de entrevista de acolhimento.
3. Entrevista de acolhimento em grupo onde é passado um questionário sobre expectativas do trabalho na instituição e respetivos dados biográficos. Faz parte integrante da entrevista de acolhimento, a visita guiada pelo Diretor ou pela responsável da gestão de voluntariado aos vários departamentos do CEPAC e a apresentação aos técnicos da instituição.

4. Integração e acolhimento individual ao voluntário na valência escolhida.
5. Assinatura do contrato de voluntariado entre o CEPAC e o voluntário, de acordo com as disponibilidades deste.

Na fase de adaptação do voluntário à Instituição é relevante o papel da pessoa responsável pela área de trabalho a que o voluntário está afeto, a qual deverá responder às dúvidas, dar formação e organizar o trabalho. A supervisão da atividade cabe ao gestor do voluntariado, com recurso para o Diretor.

- Em 2016, pretende-se a manutenção dos procedimentos de acolhimento e gestão do voluntariado, prevendo-se a realização de ações de formação e ações de convívio visando a motivação e a capacitação dos voluntários.
- O CEPAC prevê ainda a introdução de mecanismos de reconhecimento do trabalho e da dedicação, contribuindo para o bom ambiente e a sua motivação, na contínua jornada de ajudar o próximo.
- Está prevista também para a atividade de voluntariado a realização de questionários de satisfação, visando obter informação que nos permita melhorar e nos adaptar às necessidades dos nossos voluntários.

Como alguém disse um dia “o voluntariado é um compromisso de coração”, por isso cada vez mais tem de ser valorizado, apoiado e monitorizado.



2. Formação

1. Gabinete de Apoio ao Emprego (GAE)

Desde 2006, o CEPAC presta apoio aos seus clientes que se encontram em situação de desemprego, capacitando-os para a resolução desta situação de desvantagem social e promovendo a sua integração no mercado laboral. Assim, no âmbito do trabalho realizado pelo Gabinete de Apoio ao Emprego (GAE), são desenvolvidas atividades que promovam a procura ativa de emprego por parte dos clientes, nomeadamente através de:

A educação

*“A educação é tão preciosa
como pão para a boca.”*

Provérbio popular

- Elaboração de Curriculum Vitae (CV);
- Formação em Técnicas de Procura de Emprego (TPE) e conduta em situação de Entrevista de Emprego;

- Apoio na procura e resposta autónoma a ofertas de emprego;
- Apoio na elaboração de candidaturas espontâneas;
- Divulgação e encaminhamento para ofertas de emprego;
- Divulgação e encaminhamento para formação profissional e programas de apoio ao empreendedorismo.

Entre abril de 2014 e junho de 2015 o GAE foi financiado pelo FEINPT, no acompanhamento de nacionais de países terceiros. No período de execução do programa foram realizados 2037 atendimentos, com uma média mensal de 136 atendimentos. No início do programa o GAE contava com 83 clientes e no decorrer do mesmo foram atendidos 194 novos clientes, perfazendo um total de 277 clientes acompanhados pelo gabinete.

Os números alcançados ultrapassaram amplamente (69,8%) os objetivos estabelecidos para o programa, uma vez que se previam 1200 atendimentos (uma média mensal de 80 atendimentos). Estes indicadores traduzem, portanto, a elevada procura de apoio a emprego, por parte dos clientes do CEPAC. Apenas foi possível realizar este trabalho devido ao apoio de

voluntários, uma vez que, através do financiamento, o GAE contou apenas com uma técnica a tempo parcial. Este apoio voluntariado, apesar de se apresentar como uma grande mais-valia, não foi suficiente para assegurar uma resposta totalmente eficaz face à procura dos clientes, uma vez que à data de fecho do programa (junho/2015) 96 clientes, assinalados pelo Gabinete de Apoio Social, encontravam-se ainda em lista de espera para integrar o GAE.

Relativamente aos resultados atingidos pelo trabalho desenvolvido no GAE, durante a execução do programa de financiamento FEINPT, 52 clientes foram integrados no mercado laboral e 12 em formação profissional (correspondendo a uma taxa de inserção de 23%). Se, para além destes indicadores de sucesso, forem considerados os utentes que deixaram de frequentar as atividades do GAE, por já não necessitarem do apoio do CEPAC ou por terem conseguido um emprego, sem comunicação do mesmo aos serviços, a taxa de sucesso aumenta.

Quanto à avaliação feita pelos clientes do GAE, foram aplicados questionários de avaliação da sua satisfação face ao funcionamento deste gabinete, cujos resultados, destacam o seu elevado grau de satisfação, relativamente às atividades desenvolvidas:

- Elaboração de CV – 90% de satisfação (65% muito satisfeitos e 26% satisfeitos);
- Atividade de procura de emprego – 85% de satisfação (52% muito satisfeitos e 33% satisfeitos);
- Candidaturas a emprego – 85% de satisfação (57% muito satisfeitos e 28% satisfeitos);
- Formação – 93% de satisfação (69% muito satisfeitos e 24% satisfeitos);
- Horário das atividades – 85% de satisfação (52% muito satisfeitos e 33% satisfeitos);
- Frequência das atividades – 77% de satisfação (49% muito satisfeitos e 28 % satisfeitos);
- Atendimento prestado pelos colaboradores – 94% satisfação (67% muito satisfeitos e 27 % satisfeitos);
- Utilidade das atividades – 65% dos participantes consideram-nas muito úteis; e 89% demonstraram interesse frequentá-las, independentemente de receberem outros apoios no CEPAC;
- Frequência das atividades – os clientes preferem um apoio mais frequente (43% semanal e 13% mais frequente), comparativamente com o apoio quinzenal, atualmente desenvolvido pelo GAE.

Os indicadores de atendimento, taxa de inserção e satisfação dos clientes, aliados à certeza de que o emprego é um dos grandes pilares de integração dos Homens nas sociedades que os acolhem, fazem com que o CEPAC considere relevante que em 2016 haja continuidade do trabalho desenvolvido pelo GAE, perspetivando uma candidatura com sucesso ao FAMI.

Para além da continuidade das atividades já desenvolvidas³, para 2016 o GAE propõe-se a desenvolver um projeto-piloto de emprego com um grupo restrito de clientes durante um período limitado de tempo, para um acompanhamento mais frequente e personalizado desses clientes na persecução do objetivo de incremento de competências e promoção da empregabilidade. Este projeto propõe delinear um plano de balanço de competências, um plano de formação de competências profissionais, pessoais e sociais, definir o perfil de emprego e promover a procura ativa e especializada de emprego, através de meios adaptados à realidade de cada cliente. Para realização do projeto seria necessário um meio de financiamento para os transportes dos clientes, não apenas para a deslocação ao CEPAC mas também para a realização de candidaturas presenciais a emprego.

As atividades do GAE encontram-se assentes no trabalho de uma técnica do CEPAC e de um voluntário que, sob a supervisão da técnica, contribui para o bom funcionamento das intervenções realizadas. No entanto, para que em 2016 se verifique uma resposta mais eficaz, nomeadamente a nível de maior frequência de atendimentos e integração de novos clientes (que se encontram em lista de espera), bem como a implementação dos novos projetos e a continuidade da FCT – Formação em Contexto de Trabalho, o CEPAC prevê a alocação de mais recursos humanos a este gabinete, seja através de voluntariado seja através de afetação de pessoal técnico, se possível.

De forma geral, salienta-se a utilidade do GAE, no plano de atividades do CEPAC para 2016, uma vez que, através do incremento de competências promove-se o aumento da capacidade para os clientes encontrarem um emprego e, através do mesmo, o CEPAC contribui para o processo de regularização dos seus clientes.

- Para o GAE em 2016, prevê-se a promoção da procura ativa de emprego, através da continuidade das atividades de elaboração de CV; formações em TPE e em Entrevista de Emprego; apoio na procura de ofertas de emprego; apoio na elaboração de candidaturas espontâneas; divulgação e encaminhamento para ofertas de emprego; divulgação e encaminhamento para formação profissional e para programas de apoio ao empreendedorismo.
- A continuidade da FCT
- A implementação de projeto-piloto, com o objetivo de incrementar as competências e promover a empregabilidade dos participantes.
- O aumento do número do pessoal afeto, objetivando assegurar uma intervenção mais frequente e abrangente.

³ Elaboração de CV; formação em TPE e Entrevista de Emprego; apoio na procura e resposta autónoma a ofertas de emprego; apoio na elaboração de candidaturas espontâneas; divulgação e encaminhamento para ofertas de emprego; divulgação e encaminhamento para formação profissional e programas de apoio ao empreendedorismo.

- A candidatura ao FAMI, com vista à obtenção de financiamento para os técnicos e apoio na deslocação dos clientes ao GAE, especialmente no âmbito dos projetos FCT e novos projetos.

Em 2015 o GAE registou 1531 presenças⁴, o que corresponde a um crescimento estimado de 18 pontos percentuais comparativamente com 2014 (1526 presenças). Dos atendimentos realizados, foram atendidos 140 novos clientes e realizadas 627 sessões de procura de emprego com encaminhamento para 2352 ofertas de emprego. Durante este período, foram inseridos 61 clientes em mercado laboral e 3 em formação profissional, relevando um aumento bastante significativo na taxa de inserção face a 2014⁵. Ainda no âmbito do GAE, foram realizadas 71 sessões de formação (54 em TPE e 17 em Entrevista de Emprego).

Para 2016 são objetivadas as seguintes metas para o GAE:

- 1400 atendimentos para acompanhamento de clientes que se encontram em situação de desemprego.
- 700 sessões de apoio na procura de emprego (procura e respostas a ofertas de emprego; elaboração de candidaturas espontâneas; divulgação e encaminhamento para ofertas de emprego).
- Integração de 50 clientes em mercado de trabalho e 10 em formação profissional externa ao CEPAC.
- Inserção de 150 novos clientes no GAE, aos quais se prevê a elaboração de CV, criação de correio eletrónico e formações em TPE e em Entrevista de Emprego.
- Encaminhamento para programas de apoio ao empreendedorismo⁶.
- Continuidade da FCT, abrangendo um total de 30 clientes.
- Implementação do projeto-piloto de emprego a 10 clientes.

Integrando a Rede GIP Imigrante (do CNAI – Centro Nacional de Apoio ao Imigrante) e a RedEmprega, o GAE beneficia diretamente de um trabalho em parceria e altamente colaborativo, nomeadamente a nível da criação de bolsas de emprego e de formação profissional para clientes e técnicos.

⁴ Dados relativos às presenças no GAE entre janeiro e outubro de 2015.

⁵ Em 2014, 26 clientes foram colocados em emprego e 7 foram integrados na FCT.

⁶ O valor deste indicador não foi determinado, uma vez que depende do manifesto interesse e do cumprimento de requisitos por parte dos clientes.

Em 2016, perspetiva-se a continuidade destas parcerias, bem como a colaboração com novas entidades, como por exemplo, 1) Câmara Municipal de Lisboa – CML, com a qual o CEPAC estabeleceu recentemente um protocolo de parceria no âmbito de formação profissional dirigida à população residente em Lisboa; 2) Alto Comissariado para as Migrações – ACM, sendo o CEPAC parceiro no Programa Mentores para Migrantes, que visa promover experiências de troca, entreajuda e apoio entre mentores (cidadãos portugueses voluntários) e os imigrantes (clientes do CEPAC); 3) Angariação de novas entidades para parcerias nos estágios promovidos no âmbito da FCT, bem como para outras formações profissionais desenvolvidas pelo CEPAC no âmbito da capacitação de clientes.

2. FCT – Formação em Contexto de Trabalho

A FCT – Formação em Contexto de Trabalho é uma metodologia de formação de transição para a vida ativa trabalhada ao nível de competências pessoais, sociais e profissionais e teve como objetivo facultar aos participantes (utentes do CEPAC e em situação de desemprego) a possibilidade de experienciarem, devidamente acompanhados, áreas profissionais do seu plano individual de desenvolvimento profissional, sempre com vista ao favorecimento da empregabilidade futura.

O CEPAC tem desenvolvido e aplicado esta metodologia de formação, desde 2012, através do programa VOLIIS.

O Plano de Formação desta metodologia tem 3 fases, num intervalo de tempo de 15 semanas. Na 1ª fase os formandos têm um período de formação teórico-prática, nas instalações do CEPAC; uma 2ª fase com um período de formação prática junto de entidades parceiras onde concretizam a formação teórica e fazem uma aprendizagem num contexto real de trabalho e uma 3.ª fase, em que os formando regressam ao CEPAC para receberem formação em técnicas de procura ativa de emprego, visando a sua colocação.

Em 2015, fizeram parte integrante do programa VOLIIS 15 utentes, com a idade média de 38 anos, de diversas nacionalidades.

Em 2015, foram atingidos os seguintes resultados:

- Taxa de Inserção Laboral - 20%. Foram inseridos no mercado de trabalho 3 formandos.

- Resultados do Questionário de Satisfação:
 - Satisfação geral com a atividade: 50% consideram-se muito satisfeitos e 26,6% satisfeitos;
 - Utilidade da atividade para a vida profissional: 100%;

- Utilidade da atividade para o crescimento pessoal: 100%

- Taxa de Desistência (13,3%): 2 formandos abandonaram a atividade por motivos de saúde.

- No que respeita a sugestões de melhoria, 47% dos formandos referiram a necessidade de melhorar o apoio financeiro, alargamento do tempo de utilização dos computadores e 40% sugeriram um alargamento do período de formação (FCT).

Face ao exposto, em 2016 o CEPAC pretende:

- Manter a aplicação deste método e se possível alargá-lo no seu período e áreas de formação.
- Considerando a indisponibilidade dos nossos utentes para se deslocarem regularmente ao CEPAC ou para um centro de formação sem um apoio para os transportes, pretende-se um incremento no esforço de realização de parcerias e procura de financiamento para o projeto.
- Prevê-se igualmente o estudo visando a Certificação do CEPAC como entidade formadora em determinadas áreas, tais como, costura e confeção, atendimento, receção, português/ alfabetização.

3. Formação em competências informáticas

No decorrer das atividades de procura e resposta a ofertas de emprego, através da internet, sentiu-se a necessidade de dotar os clientes com competências básicas de informática. Para fazer face a esta situação, em 2015 o CEPAC promoveu dois projetos formativos 1) formação interna de Introdução Básica à Informática, ministrada por dois voluntários; 2) estabeleceu uma parceria com o MSR - Movimento de Solidariedade Rural para desenvolver uma formação certificada de Competências TIC – Tecnologias de Informação e Comunicação.

Relativamente à formação interna, em 2015 foram realizadas duas edições, com quatro turmas de 8 clientes cada (total 32 clientes), a primeira edição com início em fevereiro e outra com início em novembro. A MSR realizou a Formação de Competências TIC, durante o mês de julho, tendo o CEPAC encaminhado 10 clientes, dos quais 8 concluíram com aproveitamento a formação. Para ambos os programas formativos, o CEPAC participou os transportes dos clientes para frequência das aulas.

De acordo com a necessidade sentida pelo GAE, face à falta de competências informáticas de alguns clientes, em 2016 o CEPAC continuará o Espaço Aberto às quartas-feiras à tarde (para quem livremente quiser recorrer ao uso de computadores e internet, orientado por uma voluntária), com o plano interno de formação de Introdução Básica à Informática e procurará encontrar parceiros para formação certificada, seja através do MSR, da CML, ou de outras instituições.

Neste contexto, estão estabelecidas as seguintes metas para 2016:

- Manutenção do Espaço Aberto e das turmas de informática no CEPAC, promovendo as competências básicas a pelo menos 20 beneficiários do GAE, no âmbito da autonomização da procura de emprego.
- Divulgação de ofertas formativas e encaminhamento para formação certificada em competências TIC a 10 beneficiários do CEPAC (do GAE ou do Gabinete de Ação Social, de acordo com o diagnóstico elaborado pelas técnicas que os acompanham).

4. Aulas de alfabetização e português

Muitos dos nossos imigrantes têm dificuldades a nível de Alfabetização e de conhecimento da Língua Portuguesa, até porque vários deles, mesmo sendo alfabetizados na cultura materna, e alguns com nível escolar superior, como não têm Autorização de Residência não podem aceder ao Programa Oficial do “Português para Todos”. O facto de não dominar a língua portuguesa constitui um obstáculo à integração no mercado de trabalho e na sociedade Portuguesa.

Tendo em conta esta realidade, já há vários anos que o CEPAC tem nas suas valências as aulas de Português e de Alfabetização.

As aulas de alfabetização estão orientadas para os utentes nunca foram à escola, ou então fizeram um ano ou 2 em criança e o pouco que aprenderam esqueceram. Em 2015 tivemos 9 turmas com 8-9 alunos cada. Desde outubro, na sequência de uma reorganização das aulas, são asseguradas para o mesmo número de turmas e com média de 7-8 alunos, 4 horas semanais, repartidos por 2 dias. Esta alteração representa uma duplicação do número de horas semanais, permitindo reduzir o tempo da aprendizagem e aumentar a frequência, visando melhorar a compreensão da informação, com menor esforço mas mais frequente.

Em 2015, o CEPAC teve 62 alunos inscritos e 9 professoras voluntárias que esforçadamente asseguram a aprendizagem. Um dos fatores de sucesso das aulas está diretamente relacionado com a disponibilidade financeira dos utentes em se deslocarem para atenderem às aulas. Até junho de 2015, com alguns apoios, o CEAPC conseguiu assegurar o custo dos títulos de viagem dos alunos.

Em 2016, o CEPAC pretende manter o esforço e a dedicação à aprendizagem ao nível da alfabetização e da língua portuguesa, por esta constituir ainda uma ferramenta indispensável na integração da sociedade e na melhoria das condições de empregabilidade.

Os objetivos para 2016, consistem:

- Manutenção do número de turmas e dos alunos verificados em 2015, motivação e interesse;
- Angariação de apoios financeiros para garantir os custos de deslocação dos alunos às aulas;
- Melhorar a motivação e interesse dos alunos das aulas, visando diminuir a taxa de desistência do curso, por motivos associados a dificuldades logísticas e de parentalidade.



3. Cultura

1. Projetos e atividades

A cultura

“A cultura é a busca da nossa perfeição total mediante a tentativa de conhecer o melhor possível o que foi dito ou pensado no mundo, em todas as questões que nos dizem respeito. “

Matthew Arnold

O CEPAC considera que a verdadeira integração da pessoa na sociedade, passa pela criação do espaço e da dimensão cultural de cada indivíduo e do grupo em que este se insere. Ou seja, só nos sentimos em casa, quando consideramos que o espaço onde habitamos e convivemos também é nosso, porque tem coisas e pessoas que nos fazem sentir desejado e comunhão com os restantes.

O CEPAC considera ainda que através do convívio e da partilha nas atividades culturais é possível melhorar o entendimento do outro e a forma de prestação dos nossos serviços de modo a tornar o CEPAC mais ágil e eficaz na resolução das dificuldades dos nossos utentes.

Considerando que as atividades culturais têm um papel importante no processo de integração na vida ativa e na sociedade dos nossos imigrantes, incluindo as crianças, o CEPAC propõe-se em 2016 a realizar as seguintes atividades:

- Realização de parcerias com Faculdades de História e Arte visando a criação de projetos comuns com os utentes do CEPAC.
- Projeto Mini-PAC (2ª edição) – Realização de campos de férias e atividades para as crianças dos nossos utentes com a JSF (Jovens Sem Fronteiras).
- Peregrinação a Fátima
- Participação no Magusto missionário
- Festa de Natal dos utentes
- Almoço com os voluntários e colaboradores

- Visita cultural com os alunos de alfabetização
- Dinamização do Dia do CEPAC
- Dinamização do Dia internacional do migrante

Na realização dos eventos mencionados, o CEPAC pretende inovar na sua concretização, tentando envolver os utentes, a comunidade e os voluntários na sua organização. O CEPAC gostaria ainda de aumentar a rede de amigos que nos apoiam financeiramente para a realização destas atividades, visando a concretização de projetos que possam criar um verdadeiro marco de esperança e memórias felizes, em todos que colaboram com a nossa instituição.

Face ao exposto em 2016, pretende-se:

- A realização de novas parcerias com universidades visando a criação de projetos de divulgação e participação artística dos nossos utentes com alunos.
- Realização de ações destinadas a crianças das famílias dos nossos utentes, visando fomentar valores como a família, a partilha, a proteção do ambiente e proporcionar um ambiente seguro e lúdico para as crianças.
- A realização de eventos visando a comemoração de datas especiais.
- O alargamento da rede de parceiros e amigos visando o financiamento das ações e eventos.



4. Outras atividades

4.1. Comunicação e gestão de recursos humanos

Com a finalidade de a longo prazo a instituição se certificar para a qualidade e permitir uma gestão mais eficaz dos recursos humanos, incluindo voluntários e colaboradores, surgiu a necessidade de criar um gabinete de recursos humanos, que atualmente tem uma técnica responsável. A gestão de pessoas tem por finalidade selecionar, gerir e orientar os colaboradores e voluntários na direção dos objetivos e metas da instituição.

Visando este objetivo tem sido realizado um esforço no sentido de melhorar a comunicação interna e externa, a elaboração de métricas e parâmetros de qualidade, com os respetivos planos de medição e verificação, visando a médio prazo a plena implementação de um sistema de avaliação de desempenho no CEPAC em 2016, socorrendo-se também destas métricas.

Para 2016 pretende-se a continuação do trabalho desenvolvido, abrangendo também os voluntários, designadamente pela realização de questionários de necessidades de formação e avaliação de satisfação no desempenho das suas atividades no CEPAC.

No âmbito da comunicação pretende-se incrementar os fluxos de informação interna e externa, designadamente pela criação de conteúdos para a página na internet, *Facebook* e demais ferramentas de comunicação.

4.2. Apoio à saúde

A maior parte dos imigrantes que o CEPAC recebe têm grandes dificuldades no acesso aos serviços públicos de saúde. Conhecendo a sua situação, os nossos voluntários, técnicos de saúde, têm vindo a dar uma resposta regular e crescente. Em 2013, foram realizados 274 atendimentos médicos, 424 em 2014 e em 2015, incluindo as consultas de medicina geral e psiquiatria, foram realizadas mais de 500 consultas.

No ano de 2015 colaboraram, em regime de voluntariado, com o CEPAC mais um médico e uma enfermeira. Este facto gera a expectativa de incrementar o número de consultas, uma vez que a procura se mantém elevada.

Em 2016, pretendemos manter os serviços de enfermagem, o apoio medicamentoso, as consultas de medicina geral e de psiquiatria, os rastreios pontuais de doenças infectocontagiosas. Além dos serviços já disponibilizados, esperamos iniciar as parcerias que permitam a realização de rastreios de higiene oral.

Para 2016, estão previstas as seguintes metas (número de apoios e/ou consultas):

Apoio/Consultas	N.º
Enfermagem	450
Apoio medicamentoso	400
Médico	400
Psiquiatra	120

Uma das dificuldades no apoio médico aos beneficiários é a acessibilidade, a baixo custo, a exames complementares de diagnóstico e a consultas de especialidade. Para este efeito, o CEPAC trabalhará em 2016 para garantir financiamento, visando tornar possível o diagnóstico precoce, continuado e adequado aos nossos beneficiários.

4.3. Gabinete jurídico

O serviço prestado pelos advogados voluntários, que integram o gabinete jurídico do CEPAC é uma ferramenta fundamental para o sucesso da integração do beneficiário. É através deste gabinete que os direitos dos beneficiários são assegurados na sua plenitude.

Colaboram em regime de voluntariado, 6 advogados que prestam os seus serviços em diferentes áreas do direito, designadamente, na regularização documental dos imigrantes, laboral, família e criminal. Os beneficiários do CEPAC são ainda acompanhados pelos técnicos da instituição ao SEF, visando ajudar o beneficiário no seu processo de legalização, considerando que a existência de múltiplas dificuldades associadas ao conhecimento da língua e compreensão dos processos jurídicos associados.

Em 2016, pretende-se manter a atividade prestada, de forma gratuita ao conjunto dos beneficiários do CEPAC. Adicionalmente, pretende-se a realização de reuniões com o Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF) e Autoridade para as Condições de Trabalho (ACT) visando o desenvolvimento de procedimentos e boas práticas, na interação do CEPAC com estas entidades. Está ainda previsto a realização de ações de formação destinadas a voluntários e instituições parceiras sobre o enquadramento jurídico do imigrante e a aplicação da Lei da Nacionalidade.

- Face ao exposto, está previsto realizar em 2016:

- 380 Atendimentos jurídicos
- 50 Acompanhamentos dos técnicos do CEPAC ao SEF com os beneficiários.

4.4. Revista CAIS

A revista CAIS tem “*como missão contribuir para melhoria global das condições de vida de pessoas sem casa/lar, social e economicamente vulneráveis, em situação de privação, exclusão e risco*”. A revista CAIS é parceira de excelência do CEPAC desde 2010, data em que se formalizou o protocolo.

Através da venda da revista, os cidadãos estrangeiros ou europeus, em situação de carência, conseguem adquirir alguma autonomia económica ou não sendo possível a regularização em Portugal, a venda da revista permite reunir condições económicas para regressar ao país de origem pelos seus próprios meios.

Aos vendedores da CAIS é ainda assegurado o acesso a outras competências, visando a sua inserção no mercado de trabalho ou a criação do próprio emprego e a possibilidade de participar nas aulas de português e / ou alfabetização.

Em 2015 foram vendidas mais 1000 revistas do que no ano anterior, e o número de vendedores aumentou. O CEPAC tem uma média de 19 vendedores anuais, com capacidade para inscrever até 25 vendedores.

Para 2016 estão previstas as seguintes metas:

- Ter mensalmente 22 vendedores ativos
- Vender uma média mensal de 4.500 revistas
- Aumentar a presença do número de vendedores nas aulas de português/alfabetização, visando que 50% do número total de vendedores conclua com sucesso o curso de português/alfabetização.

5. Orçamento

O orçamento de 2016 foi elaborado tendo em consideração o plano de atividades para 2016, os projetos que transitam de 2015 e a previsão da abertura do programa FAMI 2016 do A.C.M.

Os gastos foram previstos na medida dos rendimentos que se prevê receber, sendo o valor final do resultado líquido orçamento muito próximo de zero.

Está igualmente contemplado um pedido, já efetuado no início de Dezembro de 2015, de revisão do contrato de parceria com o Instituto da Segurança Social, de modo a contemplar o pagamento de remunerações e encargos sociais de dois técnicos sociais, um a meio tempo, para fazer face ao aumento do número de utentes que temos para acompanhamento / atendimento social. Este facto está diretamente associado ao aumento na rubrica de gastos com pessoal, também evidenciado no orçamento.

ORÇAMENTO GERAL 2016

DESCRIÇÃO	Orçamento 2016
RENDIMENTOS	314 750,16
IGFSS	78 404,00
IRS - VALORES DE CONSIGNAÇÃO	8 000,00
ACM - FEINPT 1	8 778,70
ACM - FEINPT 5	1 867,46
ACM - FAMI 2016	40 000,00
CONGREGAÇÃO ESPIRITO SANTO	12 000,00
REVISTA CAIS	30 000,00
DONATIVOS	6 750,00
APARF	6 000,00
MÃOS UNIDAS	2 000,00
Alimentos do Banco Alimentar	120 000,00
Feiras	500,00
JUROS BANCÁRIOS	450,00
GASTOS	314 920,63
Apoio directo a utentes	147 383,00
Projecto MINIPAC	808,75
Gastos de funcionamento	18 009,90
Revista Cais	14 000,00
Certificação de Formação	1 500,00
Formadores	500,00
Formação - Geral	1 100,00
Gastos com pessoal e voluntários	131 618,98
RESULTADO DO EXERCÍCIO PREVISTO	-170,47