



CEPAC

**CENTRO
PADRE
ALVES
CORREIA**

Construímos Esperança

Plano de atividades 2018

Índice

1 ACOLHIMENTO E INTEGRAÇÃO SOCIAL DE IMIGRANTES EM RISCO DE EXCLUSÃO	5
1.1 Atendimento e acompanhamento social.....	5
1.2 Gabinete de psicologia.....	13
2 APOIO AO EMPREGO E FORMAÇÃO.....	15
2.1 GAE	15
2.2 Projetos na área do apoio ao emprego.....	19
2.3 Aulas de alfabetização e português.....	25
2.4 Porta 47	27
3 SERVIÇOS DE APOIO À INTEGRAÇÃO DO IMIGRANTE.....	30
3.1 Banco alimentar do CEPAC	30
3.2 Banco de Roupas	32
3.3 Apoio à saúde	33
3.4 Apoio jurídico	36
4 CULTURA E LAZER	39
5 GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS E VOLUNTARIADO.....	42
5.1 Voluntariado.....	42
ANEXO - PROJETOS DA ÁREA DE ATENDIMENTO E ACOMPANHAMENTO SOCIAL.....	47
PMIL 47	
Aulas Pampulha	49

NOTA DE ABERTURA

“Tudo o que não é dado é perdido”

Madre Teresa de Calcutá

Esta não será a única possível citação de Madre Teresa de Calcutá que se adequa à abertura deste documento. Há muitas outras. Frases que falam do amor incondicional aos outros, da necessidade de reconhecer o outro como um ser igual em direitos e em oportunidades, da necessidade de trabalhar com humildade e perseverança nos nossos objetivos.

O CEPAC orgulha-se de, por mais um ano, apresentar um plano de trabalho que visa a concretização de ações e projetos que tem por fim último a promoção da dignidade de todos os que nos procuram e o trilhar de novos rumos e caminhos de integração social. A identificação das necessidades, o respeito pelas capacidades e as esperanças de cada um dos nossos utentes e a permanente pesquisa de novas formas de colaboração e novas parcerias são os aspetos metodológicos mais importantes a salientar na realização do plano de ação para 2018.

Em 2017, o CEPAC celebrou a sua experiência de 25 anos de trabalho e carinho a favor dos mais pobres. O novo ano que se aproxima traz novos desafios, para os quais tentamos responder com qualidade, competência e entrega incondicional ao bem-estar de todos. Move-nos a certeza que todo o esforço dedicado à integração na comunidade e à valorização da pessoa humana é um investimento na paz, coesão e evolução da sociedade, como um todo. E aqui não nos movem os números. O trabalho do CEPAC pode ser apenas “uma gota no oceano, mas sem esta gota o oceano seria muito menor”, como disse Madre Teresa de Calcutá, sobre a sua missão.

Em 2018, o CEPAC contará também com uma equipa renovada. Renovada em projetos mas também em pessoas. Estamos confiantes que todos juntos atingiremos os objetivos a que nos propomos neste documento, servindo a nossa organização de exemplo, ao nível da eficiência, empenho e profissionalismo. Neste contexto, com novos processos, equipamentos e equipa que o CEPAC para 2018 renova o seu compromisso em assumir-se como uma instituição de relevo na integração e acolhimento de imigrantes e outras populações em risco de exclusão, fazendo-o de forma sustentável e equilibrada.

E para esta tarefa, todos, somos poucos. Todos os que desejem trabalhar nestas temáticas, para quem assume que o bem-estar de todos os cidadãos na sociedade é a única forma de estar em sociedade, o CEPAC está de portas abertas. Não é possível pensar o CEPAC sem o trabalho silencioso, mas imprescindível dos nossos voluntários. A todos os que estão, o nosso obrigado. E a todos os que ainda

não chegaram, estão sempre a tempo, porque *“tudo vale a pena se a alma não é pequena”* (Fernando Pessoa).

Pela Direção,

1 ACOLHIMENTO E INTEGRAÇÃO SOCIAL DE IMIGRANTES EM RISCO DE EXCLUSÃO

1.1 ATENDIMENTO E ACOMPANHAMENTO SOCIAL

O atendimento social do CEPAC presta serviços e desenvolve atividades visando os seguintes objetivos:

- 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.

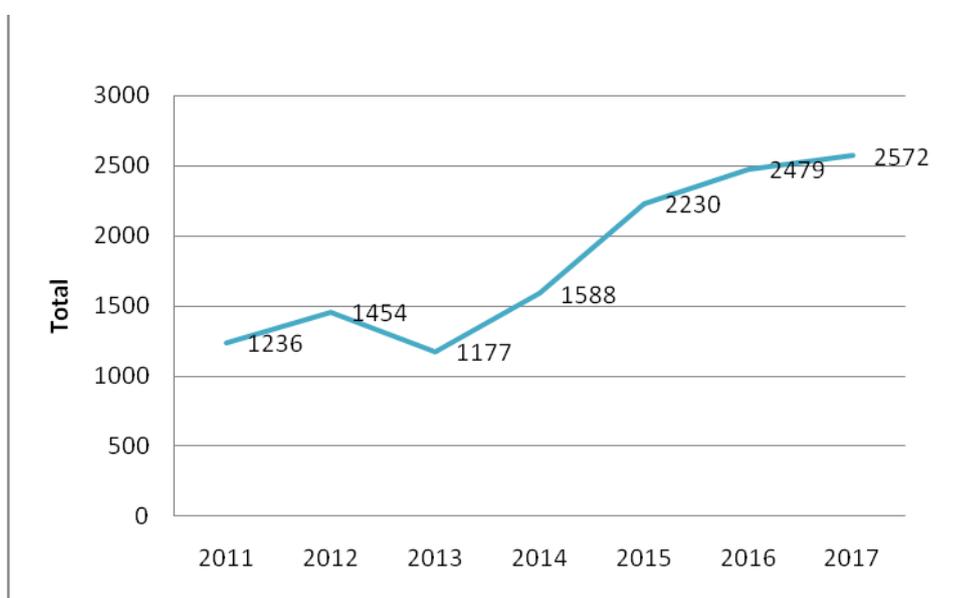
Estes objetivos vão ao encontro ao Plano Estratégico para as migrações 2015-2020 do Governo de Portugal, definido no Eixo I – Políticas de integração de Imigrantes. Nesse documento está mencionado que os objetivos deste eixo “visam a consolidação do trabalho de integração, capacitação e combate à discriminação dos imigrantes e grupos étnicos na sociedade portuguesa, tendo em vista uma melhor mobilização do seu talento e competências, a valorização da diversidade cultural, o reforço da mobilidade social, da descentralização das políticas de integração e uma melhor articulação com a política de emprego e o acesso a uma cidadania comum.”

Em 2017, o CEPAC registou uma pequena diminuição do número de presenças totais para as várias valências. No entanto, no conjunto de atendimentos no Gabinete de Apoio Social registou-se um incremento de cerca de 4%, tendo-se verificado um aumento dos atendimentos de 1.^a vez (+95) e um incremento de 26% de acompanhamentos sociais – situação em que o beneficiário solicita à técnica um atendimento não previsto, ou seja, extra-reavaliação (536 em relação a 2016). Em 2017 foram alterados os procedimentos de atendimento e acompanhamento social, tendo resultado na aprovação de um novo Regulamento Interno.

Em 2017 o CEPAC realizou atendimentos a 1160 clientes, dos quais 538 foram o primeiro atendimento. Ou seja, os novos clientes representam 46% dos clientes atendidos.

O Gabinete Social regista, desde 2013, um aumento contínuo do número de presenças, que inclui atendimentos de 1.^a vez, reavaliações e acompanhamentos, conforme se pode observar pelo gráfico que segue abaixo. O aumento do número de presenças implica também um aumento do número de visitas domiciliárias relativas a reavaliações e a atendimentos 1.^a vez, na medida que são procedimentos associados à metodologia para a avaliação da situação concreta do cliente. Este facto gerou a necessidade de recrutamento de mais um(a) técnico(a) para acompanhamento das técnicas nas visitas, visando a manutenção dos níveis de qualidade e assegurar que o tempo entre a triagem e a assinatura do plano de integração não ultrapasse os 30 dias.

Evolução do n.º de presenças no Gabinete Social 2011-2017



Em 2017, não foram realizados questionários de avaliação do serviço prestado. No entanto, foi iniciado o processo de certificação de qualidade do atendimento social e os acompanhamentos incluem *follow up*¹, tendo os indicadores e as métricas sofrido redefinições.

Em 2018, o CEPAC pretende manter como objetivo o trabalho que visa a certificação da qualidade ISO 9001, a monitorização e avaliação da qualidade do serviço prestado aos

¹ Indicado para os utentes que deixem de comparecer no CEPAC.

utentes no Gabinete Social, bem como a inovação das abordagens do apoio social, tendo como meta a plena integração dos utentes na sociedade e a delineação de estratégias orientadas para cada caso.

Os níveis de qualidade de serviço previstos para 2018 são:

<i>Indicador</i>	<i>Objetivo</i>	<i>Realização 2017</i>
<i>Duração do apoio prestado entre atendimento social e o fim de apoio</i>	12 Meses	46% dos clientes atendidos foram 1. ^ª vezes, 538 num total de 1160 clientes, pelo 622 são acompanhamentos, o que nos sugere que os clientes estão na sua maioria há –12 meses em apoio, dada a grande rotatividade
<i>Periodicidade de avaliação do número de desistências do apoio social (Follow up)</i>	Semestralmente	Objetivo não realizado, prioridade para 2018
<i>N.º encaminhamentos locais</i>	10 Mês	Objetivo atingido Foram realizados em média 10 encaminhamentos/mês
<i>N.º de triagens efetuadas</i>	40 Mensais Passar a 86 mês 1. ^ª s vezes e aumentar para 10	Objetivo atingido Foram realizadas em média 41 triagens /mês, (446 ano 2017) no entanto esperamos em 2018 diminuir para 10/mês este n.º pois é objetivo que todas as triagens se traduzam em 1.º atendimento por 1 técnico(a)
<i>N.º de atendimentos sociais mensais</i>	206 (168 reavaliações; 38	Objetivo atingido Foram realizados atendimentos em

	1. ^a vezes) 946 ano 1. ^o atendimento	média 234 (185 reavaliações e 49 1. ^a vezes). Em 2018 com nova metodologia prevemos realizar 86 1. ^a x/mês traduzindo-se em 946 ano
<i>N.º de contratualizações realizadas na Visita domiciliária</i>	80% das 1. ^{as} vezes	Objetivo a atingir em 2018, em cada visita 1x será realizada a contratualização
<i>N.º de contactos/visitas realizadas e contratualizações pendentes</i>	100% do n.º de pendências do mês	Foram contactados 361 clientes 100% das pendências (253 1. ^{ax} e 108 reavaliações)
<i>N.º de visitas realizadas aos atendimentos de 1.^a vez</i>	95% do n.º atendimentos de 1. ^a vez em curso (as dispensadas são consideradas cumpridas)	Objetivo atingido Das 538 1. ^{as} foram dispensadas 60, e contatados todos os clientes
<i>Período compreendido entre a entrevista e a visita</i>	15 Dias	Objetivo atingido Com entrada de mais um(a) técnico(a) em outubro de 2017, foi possível concretizar a meta.
<i>Período compreendido entre o atendimento social e a contratualização</i>	10 Dias	Objetivo a atingir em 95% em 2018, para clientes que a visita seja dispensada, este período é reduzido para 7 dias

<p><i>Período compreendido entre a visita e a contratualização</i></p>	<p>1 a 7 dias</p>	<p>A contratualização deverá ser realizada na visita domiciliária, objetivo atingido em 100% a partir de setembro 2017</p>
<p><i>Período entre o atendimento social e a regularização documental</i></p>	<p>24 Meses</p>	<p>Devido a atrasos de agendamento SEF no art.º. 88 e noutros e a dificuldades em obter NISS, o período verificado foi superior, com a nova atualização do SAPA e apoio documental tencionamos reduzir este período em 2018.</p>

Foram realizados 718 acompanhamentos de processo de regularização (mais 5 que no ano 2016). Em 28% desses atendimentos foram efetuados encaminhamentos: 245 para apoio na regularização, através do apoio jurídico, e 244 para o Gabinete de Apoio ao Emprego, prevendo a mesma procura para 2018.

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 2015/2016.

Em julho de 2017, no âmbito do programa PROCOOP², o CEPAC solicitou a renegociação do contrato atípico, que considerando o número de utentes recebidos pelo CEPAC (ter superado em 15% a média de atendimentos sociais mensais previstos) e os resultados do trabalho desenvolvido, prevendo um aumento do número de recursos humanos afetos à resposta social, com o respetivo aumento da participação. 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.

² Mais informação em http://www.seg-social.pt/noticias/-/asset_publisher/9N8j/content/abertura-de-candidaturas-ao-procoop.

Os resultados da ação desenvolvida 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.

No que respeita, a ações desenvolvidas salientamos ainda a realização de um encontro formativo, para os técnicos (as), voluntários (as) e estagiários (as) sobre visitas domiciliárias, que ocorreu em novembro, com o intuito de melhorar e sensibilizar os visitantes para boas práticas e uniformização de procedimentos e metodologias, com o fim último de melhorar o apoio prestado aos clientes do CEPAC.

Candidaturas e Projetos³

Visando assegurar o financiamento das atividades do CEPAC na área do atendimento e acompanhamento social, bem como potenciar projetos de valor acrescentado, o CEPAC apresentou em 2017 diversos projetos, na qualidade de executante e/ou entidade parceira, que se resumem de seguida.

Em 2017, decorreu o Projeto Olá Português, de que o CEPAC é entidade parceira, no âmbito da candidatura Pampulha Cria Valor 2.0, cuja continuidade está assegurada em 2018, prevendo-se a realização de mais 4 cursos de língua portuguesa (até junho de 2018). Em 2017, decorreu também o projeto do Fundo Asilo, Migração e Integração⁴ (FAMI), medida 27, cujas atividades se iniciaram em setembro 2016, no âmbito de uma parceria com Câmara Municipal de Lisboa (CML), que visa a realização de atendimentos e acompanhamentos aos nacionais países terceiros da União Europeia. O projeto terminou no final de 2017, contudo, face aos seus bons resultados, será desejável a sua continuidade em 2018.

³ Mais informação sobre os projetos desenvolvidos em Anexo, página 51 deste documento.

⁴ Nos termos da Resolução do Conselho de Ministros n.º 46/2015, de 09/07, que aprovou o sistema de gestão e controlo dos fundos europeus do Quadro Financeiro Plurianual 2014-2020 no domínio dos assuntos internos. Mais informação em <https://www.sg.mai.gov.pt/FundosComunitarios/QFP20142020/FAMI/Paginas/default.aspx>.

Foi também desenvolvida uma candidatura ao Regulamento de Atribuição de Apoios pelo Município de Lisboa⁵ (RAAML) para Projeto Mãos na Horta Sabor na Panela, que irá assentar em ações de Formação e Capacitação, em estreita articulação com o Gabinete de Apoio ao Emprego, que inclui:

- Formação nutricional, segurança alimentar e em Hábitos de consumo alimentar saudáveis;
- Formação em Cultivo;
- Capacitação em confeção de alimentos;
- Capacitação em Cultivo;
- Elaboração de Curriculum Vitae;
- Formação de em Técnicas de Procura de Emprego (Formação TPE) e conduta em situação de Entrevista de Emprego (Formação Entrevista Emprego);
- Apoio na procura e resposta autónoma a ofertas de emprego;
- Divulgação e encaminhamento para ofertas de emprego.

Aguardam-se os resultados de aprovação dos projetos RAAML no primeiro semestre 2018.

Em dezembro de 2017 foi também apresentado um projeto de apoio à alimentação saudável, nomeadamente, à Missão Continente, visando a potenciação de respostas integradas entre o atendimento social e a entrega de alimentos, motivando escolhas saudáveis e adequadas às condições de cada utente.

Em 2018, mantêm-se como desígnio a procura de constante melhoria dos processos internos no que respeita ao desenvolvimento de atividades de comunicação, procedimentos internos e incremento dos mecanismos de avaliação da qualidade dos serviços prestados, atualizando e estabelecendo os indicadores de desempenho, necessários e convenientes.

Na sequência da frequência em 2017 da formação em Gestão da Qualidade, pretende-se a manutenção das atividades visando completar a implementação das medidas que tornem possível a certificação da atividade, nos termos da NP 90001.

⁵ Publicado no 7.º suplemento ao Boletim Municipal n.º 771, de 27 de Novembro de 2008, disponível em http://www.cm-lisboa.pt/fileadmin/VIVER/Desenvolvimento_Social/apoios_no_ambito_social/regulamento_raaml.pdf.

A inovação no âmbito das metodologias de atendimento e acompanhamento social é também um elemento essencial na contínua melhoria dos serviços prestados, visando aproximar a resposta social das reais necessidades dos utentes e a quebra do ciclo da pobreza. Neste contexto, prevê-se a seleção, estudo e apresentação de novos projetos, com caráter inovador, a concretizar no serviço social. Estes projetos deverão integrar, sempre que possível, estagiários e trabalho colaborativo com universidades, com vista a assegurar a necessária qualidade da informação.

Face ao exposto estão previstos os seguintes objetivos e atividades para 2018:

- Manutenção das atividades de diagnóstico, atendimento e acompanhamento social dos utentes, visando o cumprimento das métricas e níveis de qualidade de serviço definidas, tendo em vista a aplicação da certificação de qualidade do atendimento social;
- Realização dos questionários de avaliação do serviço prestado;
- Implementação dos questionários de satisfação com o atendimento técnico;
- Realização e registo dos *follow-up*, aos clientes que desistiram do apoio do CEPAC;
- Atualização de procedimentos internos;
- Continua melhoria dos processos internos relativos à comunicação interna;
- Continuação da implementação de nova contratualização com base nas diretrizes da Segurança Social - Acordo de Intervenção Social;
- Implementação das atividades visando assegurar a certificação da atividade social;
- Seleção de projetos e metodologias de intervenção social com caráter inovador em colaboração e parceria com universidades e outras entidades parceiras;
- Implementação de novo programa estatístico, que permita obter informação real e diagnóstico real do atendimento social realizado, para melhor fundamentação das candidaturas e melhor conhecimento da população apoiada.

1.2 GABINETE DE PSICOLOGIA

O Gabinete de Psicologia faz o 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.

O CEPAC, realiza consultas de psicologia à população imigrante desde 2007, tendo sido feitos mais de 744 acompanhamentos individuais e cerca de 302 dinâmicas de grupo, bem como diversas formações de motivação, dirigidas à população imigrante.

Até 15 de novembro de 2017 foram realizadas **54 atendimentos psicológicos**. Face à meta proposta no plano de atividades de 2017 (160 consultas), os objetivos não foram atingidos por falta de recursos humanos nesta área, sobrecarga de trabalho da equipa e à diminuição de encaminhamentos via departamento de saúde para esta consulta.

O número de **consultas de psiquiatria** também registou uma variação negativa face ao valor previsto, tendo sido realizadas **52 consultas** face ao valor previsto de 130 consultas.

De igual modo, **as dinâmicas de grupo** face à meta proposta no plano de atividades de 2017 (10 dinâmicas), também não foram realizadas, igualmente motivadas por falta de recursos humanos. Neste contexto, apenas foram realizadas **2** dinâmicas uma delas no âmbito da Motivação e Auto Estima, num total de 10 presenças e outra sobre a Importância da Imagem Face ao Trabalho, num total de 13 presenças.

Estava igualmente previsto dinamizar em 2017, em parceria com a SOLSEF, projetos dedicados às crianças dos agregados familiares dos utentes do CEPAC, numa perspetiva de itinerância. Este projeto visava estabelecer o diálogo com a família através do trabalho desenvolvido com as crianças. Se fossem identificadas necessidades de apoio social na família, o CEPAC deslocar-se-ia ao bairro para a realização do atendimento social. Este projeto não foi realizado pela mesma razão anteriormente descrita, a falta de recursos humanos nesta área específica.

Não obstante a situação descrita relativa a 2017, esta área mantém-se como uma área prioritária de ação, como instrumental do sucesso da integração dos imigrantes e poderá ser contemplada na apresentação de uma eventual candidatura.

Para 2018, considerando as métricas alcançadas em 2017 e o número de mão-de-obra prevista, os objetivos previstos do Gabinete de Psicologia são:

- 5 Ações de dinâmica de grupo
- 100 Atendimentos psicológicos
- 120 Consultas de psiquiatria

Para 2018, as atividades previstas do Gabinete de Psicologia são:

- Captação de voluntários (as) para a área psicologia/psiquiatria visando o incremento dos serviços disponíveis;
- Ações de sensibilização aos médicos voluntários (as) para o encaminhamento de utentes para a consulta de psicologia.
- Promover um *Workshop* para técnicos/utentes/funcionários na área da saúde mental;
- Incremento dos processos de avaliação da qualidade de serviço e dos níveis de resposta;
- Implementação dos questionários de satisfação com o atendimento técnico.

2 APOIO AO EMPREGO E FORMAÇÃO

2.1 GAE

O **Gabinete de Apoio ao Emprego (GAE)**, presta apoio aos beneficiários do CEPAC que se encontram em situação de desemprego, promovendo as suas competências de empregabilidade e consequente integração no mercado laboral.

Entre 1 de janeiro e 31 de outubro de 2017, 180 clientes do CEPAC beneficiaram do apoio do GAE. Destes beneficiários, 60% encontravam-se em situação documental irregular em Portugal (N=108), 4% em processo de regularização (N=8) e 36% em situação regular (N=64, entre os quais 4 com nacionalidade portuguesa). Predominantemente os beneficiários são Nacionais dos seguintes Países Terceiros: Guiné-Bissau (37%); São Tomé e Príncipe (24%) e Cabo Verde (22%). A maioria dos beneficiários é do sexo feminino (76% mulheres). Quanto às faixas etárias verificou-se uma curva de distribuição normal, com maior incidência nas idades ativas entre os 30 e os 49 anos de idade (- 20 anos 1%; 20-29 anos 22%; 30-39 anos 33%; 40-49 anos 26%; 50-59 anos 17%; + 60 anos 1%).

Quanto à integração de clientes do CEPAC no GAE, nos primeiros 10 meses de 2017 foram integrados 80 novos beneficiários, sendo que 34 beneficiaram da ação de formação em Técnicas de Procura de Emprego (TPE) e apenas 19 em Entrevista de Emprego (EE).

No âmbito geral das atividades desenvolvidas neste período pelo GAE, foram realizados 890 atendimentos, entre os quais 328 atividades de procura de emprego, apoiando a realização de 2.211 candidaturas. Quanto à taxa de inserção, foram integrados 64 beneficiários em emprego e 4 em formação certificada (36% e 2% respetivamente do total beneficiários do GAE).

Quanto a parcerias, mantiveram-se as ligações com os parceiros identificados como primordiais para a intervenção do GAE: RedEmprega do Vale de Alcântara; ACM (Rede GIP Imigrante e Programa Mentores para Migrantes); CML; e Entidades Empregadoras no âmbito das FCT⁶. No decorrer do ano foram estabelecidas novas parcerias, nomeadamente com a Rede de Empregabilidade de Lisboa (rede social de Lisboa) e com Entidades Empregadoras para FCT¹.

⁶ Ver projeto **Emprego+** no ponto 2.2

No trabalho desenvolvido no GAE, foram identificadas as seguintes dificuldades: 1) extensa lista de beneficiários do CEPAC que se encontram desempregados e à espera de vaga para integrarem o GAE; 2) dificuldade de deslocação dos beneficiários (escassez de recursos financeiros); 3) elevado número de remarcações: N=356 (25% dos atendimentos) em 2016, N=166 (19% dos atendimentos) nos primeiros 10 meses de 2017; 4) baixo número de presenças nas formações de TPE e EE (dos novos beneficiários em 2016 apenas 37% participaram na primeira ação e 13% na segunda), em 2017, até ao mês de outubro, apenas 43% dos novos beneficiários participaram na primeira e 24% na segunda ação de formação; 5) inserção dos beneficiários que se encontram em situação irregular no mercado laboral e/ou em contexto de formação qualificada e externa ao CEPAC; 6) desistências do GAE por parte de muitos beneficiários que, por não comunicarem, não são contabilizadas nem conhecidos os motivos; 7) a necessidade de promover formações à medida considerando as competências e a orientação profissional dos beneficiários acompanhados no GAE.

Face a estes indicadores/dificuldades é objetivado o reforço da equipa GAE através da afetação a tempo inteiro de dois recursos humanos (um(a) técnico(a) e um(a) administrativo(a)) e o aumento de voluntários (as) e estagiários (as) para garantir a realização das seguintes atividades e respetivas métricas para 2018:

- Integrar mais beneficiários no GAE: reforçar a equipa do GAE para acompanhamento na procura de emprego; **Metas:** realização de 140 atendimentos/mês; 1680/ano (médias); integração de 13 novos beneficiários/mês; 160 novos beneficiários/ano (médias);
- Rever os critérios de encaminhamento para o GAE: rever os critérios de acesso e sinalizações de situações urgentes, e estabelecer níveis de prioridade; **Metas:** criação de níveis de prioridade: Nível I, II e III;
- Criar uma resposta célere para beneficiários com Autorização de Residência: apoiar exclusivamente na orientação profissional (elaboração de *curriculum vitae* - CV e formação de TPE e EE), encaminhar para respostas locais e entidades empregadoras; **Metas:** diminuir o tempo de acompanhamento e aumentar a rotatividade dos beneficiários no GAE;
- Otimizar a deslocação dos beneficiários ao CEPAC: disponibilizar um atendimento flexível para beneficiários sem marcação e/ou que faltam a marcações anteriores, criar uma bolsa diária de ofertas de emprego, marcar as atividades do GAE para dia de outros apoios/marcações; **Metas:** diminuir as remarcações para 10% do volume de

atendimentos, aumentar as respostas da atividade de procura de emprego em 20% e garantir que 80% dos agendamentos coincidam com outros apoios;

- Capacitar os beneficiários na construção do percurso de empregabilidade: desenvolver um dia intensivo de formação com as temáticas TPE, EE e questões sobre a lei da imigração e código do trabalho; elaborar um KIT Migrante, com o objetivo de capacitar os beneficiários para as questões sobre empregabilidade em Portugal; desenvolver parceria para garantir uma refeição aos participantes da formação; **Metas:** garantir 80% de participação dos novos beneficiários na formação (aprox. 130), garantir a distribuição de 130 KITs e 80% grau de satisfação e parcerias estabelecidas e nº de refeições distribuídas (total dos participantes, aprox. 130);
- Promover a igualdade de oportunidades, potenciando a contratação laboral e formação qualificada para beneficiários em situação irregular: desenvolver um plano de pesquisa e comunicação com as empresas e possíveis entidades empregadoras, angariar empresas para encaminhamento de ofertas de emprego e futuros projetos de FCT/*Job Shadowing* elaborar um guia com questões sobre a Lei da Imigração e com FAQ's a apresentar às empresas e possíveis entidades empregadoras⁷, continuar a participar assiduamente nas reuniões de trabalho da RedEmprega para os grupos de *front-offices* e empresas; **Metas:** comunicar com 10 empresas e estabelecer pelo menos uma nova parceria, distribuir 100 guias, 90% participação nas reuniões de trabalho da RedEmprega;
- Conhecer as causas de desistências: contactar os beneficiários que deixaram de comparecer no GAE e criar estratégias a partir das razões registadas para reverter esta situação; **Metas:** realizar contactos telefónicos a 90% dos beneficiários que deixaram de comparecer no GAE e analisar a informação para criar sugestões de melhoria contínua ao funcionamento/atividades do GAE.

Para sustentabilidade do GAE, no decorrer de 2017 foram aprovadas duas candidaturas com financiamento atribuído ao desenvolvimento das atividades do gabinete, nomeadamente, o RAAML, através da CML e o FAMI, através do Alto Comissariado para as Migrações (ACM). Ambos financiam a vertente de recursos humanos (RH) do GAE, nomeadamente, uma técnica afeta ao acompanhamento de beneficiários no âmbito da procura de emprego (integração de novos beneficiários, elaboração de CV, formações TPE e EE, atividade de procura de emprego

⁷ Ver projeto **Vidas Plurais** no ponto 2.2

e candidaturas). O contrato-programa do RAAML financia 60% da Técnica do GAE, teve início em junho de 2017 e termina previsivelmente em março de 2018, quanto à medida 27 do FAMI, financia 75% da Técnica do GAE e está em curso desde julho de 2015 até dezembro de 2017.

Para o ano de 2018 entra em vigor um novo contrato com o FAMI (medida 29), continuando a assegurar o financiamento de 75% do vencimento de uma técnica do GAE. No entanto, face às dificuldades acima identificadas em alcançar os resultados previstos para 2017, em julho do corrente ano foi efetuada uma nova candidatura ao RAAML, com efeitos para o ano de 2018, afetando dois RHs ao GAE – uma técnica (RH comum ao FAMI 29, solicitando-se os 25% não financiados por esse fundo) e um administrativo – ambos a tempo inteiro. Às habituais atividades de acompanhamento de beneficiários no âmbito da procura ativa de emprego, foi adicionada Formação Informática⁸, sendo crucial o desenvolvimento de competências básicas de informática para aumentar a sua autonomia e o acesso a oportunidades de emprego.

Desta forma, o orçamento previsto para RH é de 30.899,68€, dos quais 17.868,70€ para a técnica (75% de financiamento garantido pelo FAMI e 25% à espera de aprovação de candidatura ao RAAML) e 13.030,98€ para o administrativo (60% do vencimento candidatado ao RAAML).

Relativamente aos materiais de desgaste, prevê-se aproximadamente a quantia de 500€ para papel, tinteiros, canetas, agramos, clips, micas e outros materiais essenciais ao bom funcionamento das atividades, incluindo os projetos de formação à medida.

Avaliação e Monitorização do Impacto Social do GAE

Em 2017 o CEPAC concorreu à iniciativa Comunidade de Impacto Social (CIS 2017), sendo uma das 10 instituições vencedoras que beneficiaram de um processo pedagógico de análise piloto de **Avaliação e Monitorização do Impacto Social (AMIS)**. Entre setembro e dezembro de 2017, a coordenadora do GAE foi mentorada na aplicação da análise piloto à intervenção do gabinete, incidindo nas seguintes atividades: 1) integração de novos beneficiários no GAE; 2) Formações em Técnicas de Procura Ativa de Emprego (TPE e EE); 3) Procura Ativa de Emprego; e 4) Acompanhamento pós-colocação.

À data de elaboração do presente relatório, a AMIS ainda não estava concluída, como tal, não serão apresentados os resultados obtidos nesta análise piloto. No entanto, face às potenciais

⁸ Ver projeto **Formação em Competências Informáticas** no ponto 2.2

mais-valias desta metodologia de cálculo de SROI, para 2018 prevê-se a continuidade da **Avaliação e Monitorização do Impacto Social do GAE**, abrangendo outros projetos elencados à intervenção do mesmo, nomeadamente, as Formações à Medida e as Aulas de Português e Alfabetização.

Para tal, será necessário afetar um RH, a tempo parcial, para a implementação da análise de AMIS em 2018, assim como será necessário desenvolver e aplicar questionários de entrada e saída aos beneficiários e outros *Stakeholders* envolvidos no GAE para obtermos os instrumentos necessários à medição do Impacto Social que este projeto gera.

Assim, para 2018 é expectável:

- Implementar uma análise de Avaliação e Monitorização do Impacto Social do GAE.

Para o cumprimento deste objetivo é necessário afetar a coordenadora do GAE a tempo parcial neste projeto, contando com a colaboração do Técnico do GAE a 10% (RH afeto aos financiamentos do FAMI 29 e do RAAML 2018) e de um(a) voluntário(a) para as fases de Mapeamento e Quantificação de Impacto.

2.2 PROJETOS NA ÁREA DO APOIO AO EMPREGO

O Gabinete de Apoio ao Emprego tem procurado promover **formações à medida** considerando as competências e a orientação profissional dos beneficiários acompanhados na procura de emprego. É um desafio constante fazer o *matching* entre o nosso público-alvo e o mercado de trabalho. Deste modo, surge a necessidade de delinear projetos que facilitem o acesso ao mercado de trabalho dos beneficiários acompanhados pelos GAE, promovendo momentos formativos para aquisição de novas competências, valorização do CV, promoção de competências sociais e profissionais com impacto positivo ao nível da sua empregabilidade.

Emprego +

Foi neste contexto que surgiu o projeto **Emprego+**, que foi premiado e financiado pela fundação SIC Esperança. Este projeto tem a duração de nove meses, desde março a dezembro de 2017, e visa a formação e integração socioprofissional de 15 imigrantes em idade ativa com dificuldades no domínio escrito e falado da língua portuguesa, em situação económica precária e de desemprego, de modo a quebrar o ciclo da pobreza por via da capacitação e valorização das suas competências.

De uma forma geral, o projeto almeja encontrar novas maneiras de trabalhar a inserção profissional dos imigrantes, ajudando-os a ganhar competências úteis às empresas e um sentimento de realização pessoal e comunitário. Através da construção de um plano individual e definição de áreas de interesse para a integração profissional, a formação em contexto de trabalho pretendeu proporcionar experiências reais de trabalho com vista integração profissional dos formandos, trabalhando ainda a intervenção das empresas para a inserção.

Este projeto contempla as seguintes atividades: formação em língua portuguesa (240 horas), capacitação de competências socioprofissionais (80 horas: ações promovidas pelo CEPAC e no âmbito da parceria com a Câmara Municipal de Lisboa, e através do programa **SOMOS**⁹ – **Programa Municipal de Educação para a Cidadania Democrática e Direitos Humanos**; formação em contexto de trabalho (420 horas nos respetivos parceiros: Escola Profissional Alda Brandão de Vasconcelos, a TAP, os Salesianos de Lisboa, a Casa da Comida, o Lar Residencial Irmãzinhas dos Pobres e o Hotel Torel Palace); formação em técnicas de procura ativa de Emprego (50 horas); seleção e resposta a ofertas de emprego, elaborar candidaturas espontâneas e participar em entrevistas de emprego (240 horas) e recolha de histórias de vida (40 horas). No âmbito deste projeto foi criado um site¹⁰ para publicar as histórias de vida dos formandos, recolhidas no decorrer do projeto por duas voluntárias: jornalista da SIC Inês Cândido e pela Sandra Ferreira (membro da Direção Social).

Relativamente aos resultados deste projeto a taxa de sucesso foi plena uma vez que todos os formandos conseguiram a sua integração em mercado de trabalho (87%) e formação (13%). No que respeita à obtenção de título de residência, 20% dos formandos já se encontram em situação regular, 20% dos formandos já está em processo de regularização com pedidos efetuados ao SEF e os restantes formandos aguardam atingir os requisitos necessários para efetuar o pedido, nomeadamente a atribuição de NISS, contrato de trabalho, entre outros documentos exigidos.

De uma forma geral, os formandos agarraram as oportunidades que surgiram, ganharam novas competências e conhecimentos, e focaram-se no seu processo de autonomização e regularização. O objetivo principal do projeto foi alcançado, uma vez que as atividades

⁹ Ver projeto **SOMOS** no ponto 1.3

¹⁰ <http://empregomais.webnode.pt/>

delineadas contribuíram para o crescimento pessoal e integração socioprofissional dos participantes.

Face ao sucesso destes indicadores, para 2018 perspetivam-se o seguinte objetivo:

- Incluir um grupo de Formação em Contexto de Trabalho (FCT), à semelhança do Emprego+, no planeamento dos projetos de formação à medida (seguidamente descritos).

Formações à medida

Da experiência do CEPAC, no âmbito dos projetos de empregabilidade, averigua-se que na presença de um trabalho estruturado com os imigrantes ao nível das competências pessoais, sociais e profissionais, estes revelam maior eficácia no processo de procura de emprego e maior probabilidade de angariação e manutenção de trabalho.

A implementação destes projetos em 2018 depende de financiamento através de candidatura. Assim, para cumprir o planeamento das **formações à medida**, será necessário angariar financiamento externo, estipulando a realização de 10 candidaturas para obtenção de, pelo menos, uma aprovada.

Deste modo, o GAE planeou os seguintes projetos para 2018, procurando dar resposta às necessidades dos beneficiários, que não podem integrar formação certificada pelos organismos públicos devido à sua situação irregular:

- Promover formações para jovens com competências | **SOS Emprego**: desenvolver um projeto de curta duração para *Coaching* e orientação profissional: 30 beneficiários (5 grupos de 6 participantes, com a duração 4 semanas/50 horas);
- Promover formações para mulheres com baixo nível de escolaridade | **Saber Cuidar**: desenvolver um projeto de *Job Shadowing* para aquisição de competências e orientação profissional nas áreas de serviços domésticos, limpeza, cozinha, hotelaria e cuidadora de idosos/crianças: 30 beneficiários (2 grupos de 15 participantes, com a duração 14 semanas/340 horas); e **Formar+ Servir+**: desenvolver um projeto

desenvolvimento de competências na área de serviços de limpeza (2 grupos de 15 participantes, com a duração 7 dias de formação/60 horas);

- Promover **FCT** para beneficiários em situação irregular que, por não cumprirem os requisitos do FAMI, não serão abrangidos pelo Vidas Plurais: 30 beneficiários (2 grupos de 15 participantes, com duração de 5 meses e com um gestor de projeto afeto a 100%).

Para as formações à medida, **SOS Emprego, Saber Cuidar e Formar+ Servir+**, orçamento prevê a afetação de um RH a tempo inteiro, o pagamento de transporte e o seguro aos beneficiários perfazendo a totalidade de 27.131,25€.

Relativamente ao **FCT**, já foi submetida a candidatura ao Prémio Fidelidade Comunidade. O desenvolvimento deste projeto prevê um RH a tempo inteiro, um(a) técnico(a) de monitorização afeto a 10%, 1 administrativo afeto a 30%, o pagamento de bolsa, transporte, seguro, materiais de desgaste e comunicações perfazendo um total de 39.932,20€. As rubricas de comunicação e seguros não serão contabilizadas pelo prémio, acarretando um custo de 436,50€ para o CEPAC.

Vidas Plurais

O projeto **Vidas Plurais** foi submetido e aprovado no âmbito da medida 28 do FAMI em julho de 2017. A Fundação Aga Khan (AKF) é promotora do projeto e o CEPAC é parceira e dinamizará atividades tendo em conta três das principais causas de vulnerabilidade e dificuldades de integração dos NPT: 1) competências sociais e técnicas visando a sua integração na sociedade de acolhimento; 2) sensibilização do tecido empresarial para a integração de NPT no mercado de trabalho e 3) inserção em projetos de formação em contexto real de trabalho (FCT).

O CEPAC propõe-se a realizar as seguintes atividades, como resposta, a cada uma das causas identificadas no projeto:

- 1) No que respeita às competências técnicas visando a sua integração na sociedade de acolhimento, em conjunto com os parceiros da Rede de Empregabilidade de Lisboa, propomo-nos organizar, em 3 anos, 36 **ações de sensibilização para NPT**, organizados em cada ano de 6 ciclos mensais de ações de informação e de sensibilização sobre: a) Legalização e nacionalidade; b) Exercício da cidadania, direitos e deveres, segurança social e fiscalidade; c) Responsabilidade parental; d) Cuidados

básicos de saúde, prevenção e controlo de Infeciologia; e) Informática e redes sociais; f) Empregabilidade: competências e desafios.

No que respeita às competências sociais estão previstas durante os 3 anos, 12 sessões promovidas pelo Movimento Português de Intervenção Artística e Educação pela Arte (MOVEA) sobre igualdade de género e violência na família; duas exposições com reportagem fotográfica e uma final com exibição do documentário e fotografias.

2) No que respeita à **sensibilização do tecido empresarial** para a integração de NPT no mercado de trabalho, está previsto abranger ano 10 empresas com sede em Lisboa. A ação terá por objetivos sensibilizar as entidades empresariais para projetos de responsabilidade social e a formas de integração responsável e consequente de NPT no tecido empresarial.

3) O terceiro eixo de ação, visa atuar sobre o acesso a **formação em contexto real de trabalho**, promovendo a integração dos NPT em ambiente real de trabalho, envolvendo as empresas numa experiência de formação e integração do NPT, nas diversas dimensões da atividade. Ao longo dos 3 anos de projeto propõe-se a integração de 45 NPT em 3 projetos de formação em contexto de trabalho, com a duração de 3 meses. Após a realização da formação, os NPT serão acompanhados pelo Gabinete de Apoio ao Emprego do CEPAC, com o apoio das Redemprega visando apoiar o NPT na construção do seu curriculum e procura ativa de trabalho.

O conjunto destas atividades, no final dos 3 anos, levará à produção dos seguintes materiais de apoio à sensibilização e divulgação das atividades:

- 8 Folhetos informativos sobre cada um dos temas abordados nos ciclos de sensibilização para NPT (6 CEPAC e 2 MOVEA);
- 1 Folhetos informativos com as respostas/serviços de proximidade dos territórios abrangidos;
- 1 Informação estruturada sobre projetos de responsabilidade social e integração de NPT para empresas;
- 1 *Dossier* técnico-pedagógico das ações de formação em contexto de trabalho;
- 1 Vídeo relativos às ações de sensibilização em sociedade;
- 1 Exposição fotográfica (exposição itinerante e realizada em três momentos distintos: 2018, 2019 e 2020).

Beneficiários diretos ao longo dos três anos: ações de sensibilização a 1000 NPT, incluindo 45 NPT's que irão frequentar as FCT's (15 em 2018) e sensibilização empresas de 30 empresas (10 em 2018).

Formação em Competências Informáticas

Em maio de 2017, o CEPAC proporcionou aulas de informática básica com o intuito de proporcionar a um grupo de 8 beneficiários conhecimentos na área do Office, demonstrando aos usuários o funcionamento e os programas mais utilizados atualmente de forma básica e simplificada. No entanto, no decorrer desse mês, o CEPAC deixou de contar com a participação do voluntário(a) tendo este serviço ficado suspenso. Apesar da suspensão por falta de recursos humanos, os formandos demonstraram dificuldade em participar pelo facto de não terem condições económicas para fazer face ao pagamento de transportes.

Não obstante, é uma necessidade dinamizar a sala de informática, rentabilizando os recursos existente e proporcionados aos beneficiários formação em competências informáticas. De facto, a informática é extremamente importante para a compreensão do funcionamento da internet e de programas informáticos de uso comum (Office) que aumentam a oportunidade de obter emprego, nomeadamente para a procura de emprego e competências de empregabilidade.

Face ao exposto, para 2018 perspetivam-se os seguintes objetivos:

- Promover noções básicas de informática orientadas para a procura de emprego a 30 beneficiários do GAE (5 grupos de 6 pessoas com duração trimestral).
- Dinamização da sala de informática através de atividades de procura de emprego com recurso ao administrativo (financiamento em candidatura ao RAAML GAE 2018).
- Recrutamento de professor(a) voluntário(a) para ensino de competências informáticas, na ótica do utilizador, para desenvolvimento de uma ação mais estruturada através de um curso informal.

O orçamento estipulado em plano estratégico para a formação de competências informáticas contempla apenas 50€ de material de desgaste sendo que o RH afeto será o administrativo que faz parte da equipa do GAE (financiamento previsto no RAAML GAE para 2018) e não contempla transporte uma vez que se prevê o trabalho de desenvolvimento das competências a beneficiários integrados no GAE.

Aulas de inglês

Tendo em conta as exigências atuais do mercado de trabalho, especificamente num *cluster* emergente: hotelaria e restauração, surge a necessidade de promover cursos de noções básicas de inglês.

Na verdade, os últimos anos de desenvolvimento no turismo na cidade de Lisboa proporcionaram grandes repercussões ao nível do emprego. Há mais empresas no setor e o número de postos de trabalho não tem parado de aumentar, constituindo uma oportunidade de integração dos beneficiários. Tem-se constatado que vários beneficiários acompanhados no GAE que manifestam vontade e interesse em ingressar na hotelaria e na restauração, mas as ofertas disponíveis exigem o domínio da língua inglesa. Deste modo, em novembro de 2017 irá avançar uma turma-piloto de inglês com a colaboração de um(a) voluntário(a). O objetivo incidirá sobre aquisição de conhecimentos básicos escritos e falados que permita ao beneficiário enriquecer o seu CV e integrar um posto de trabalho na área da restauração e/ou hotelaria.

Este projeto piloto pressupõe o diagnóstico de necessidades e adaptação de metodologias de aprendizagem ao público-alvo, para que em 2018 possa ser realizada uma formação nesta área:

- Realização de formação de Inglês básico abrangendo 21 beneficiários (3 grupos de 7 pessoas com duração de três meses cada curso (2x/semana).
- A viabilidade deste projeto está dependente da afetação de voluntários(as) para dinamizar a formação.

Para aulas de inglês prevê-se à afetação de um(a) voluntário(a) para dinamizar as aulas, sendo orçamentado o valor de 3.074€ para o pagamento de transporte dos 21 alunos e material de desgaste.

2.3 AULAS DE ALFABETIZAÇÃO E PORTUGUÊS

A população imigrante, nomeadamente a oriunda de países da língua oficial portuguesa, revela grandes dificuldades de expressão, inclusive de expressão oral. Observando a comunidade imigrante com quem o CEPAC trabalha é notória a baixa escolaridade dos seus elementos ou existindo alguma escolaridade comprovada, esta habitualmente, não tem as mesmas características do ensino português. Deste modo, surge a necessidade de assegurar aulas de alfabetização e português para promover e facilitar a integração dos imigrantes em Portugal.

Programa de Português para Todos (IEFP) não é acessível aos imigrantes que não possuem título de residência, pelo que a formação do CEPAC assume particular relevância. 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 alfabetização e português. Em 2017 o CEPAC contou com a colaboração de 4 professoras voluntárias que asseguraram a dinamização destas aulas.

No ano letivo 2016/2017, registaram-se 44 alunos inscritos, num total de 4 turmas com cerca de 10 alunos em cada. As aulas decorreram em 4 horas semanais, repartidas por 2 dias. Por falta de apoios financeiros, o CEPAC deixou de ter condições de manter o pagamento das deslocações no ano letivo 2016/2017. Por essa razão, o número de presenças e de alunos decresceu, tendo o ano letivo terminado com 19 alunos (dois alunos já regressaram ao país de origem).

O ano letivo 2017/2018 iniciou no dia 9 de outubro e o CEPAC está a contar com a colaboração de três professoras voluntárias: 2 professoras para assegurarem as aulas de português e 1 professora para as aulas de alfabetização. O CEPAC está a contar com a colaboração da Câmara Municipal de Lisboa que no âmbito do plano de formação para públicos externos, disponibilizou um formador que está a ministrar desde o dia 18 de outubro um curso de curta duração: 25 horas de linguagem e comunicação, alfabetização para imigrantes. Deste modo, à data de elaboração deste plano, o CEPAC assegura 4 turmas: alfabetização inicial e avançada, português inicial e avançado.

Em setembro de 2017, constavam em lista de espera 47 alunos, todos foram devidamente contactados bem como os 17 alunos que transitaram do ano letivo anterior. Foram inscritos 50 alunos no ano letivo 2017/2018, uma média de 13 alunos por turma. Porém, desde outubro de 2017 já foram registadas algumas desistências, devido às dificuldades económicas dos alunos para suportar os transportes até ao CEPAC. Mais uma vez constata-se que os alunos reconhecem a importância das aulas na integração em Portugal mas necessitam de apoio no pagamento das deslocações para garantir a frequência regular nas mesmas uma vez que estão numa situação fragilizada.

Em 2018, o CEPAC pretende manter o esforço e a dedicação na dinamização das aulas de alfabetização e português, por esta constituir uma ferramenta indispensável na integração da sociedade e na melhoria das condições de empregabilidade, e ainda conseguir financiamento

para pagamento de transportes para garantir a assiduidade dos alunos, garantindo um ensino contínuo e estruturado.

Os objetivos para 2018 consistem em:

- Estabelecer o contacto telefónico com os antigos alunos para perceber as razões do abandono das aulas;
- Recrutamento de professor(a) voluntário(a) para assegurar mais uma turma;
- Organizar as turmas de uma forma homogénea (conhecimentos da língua portuguesa), formando 4 turmas com 8 alunos;
- Manter a parceria com a CML: 2 cursos de curta duração: 25 horas de linguagem e comunicação;
- Realizar candidatura para financiamento de transportes aos alunos e material didático.

O orçamento para realização destas atividades, abrangendo 32 alunos perfaz o valor de 14.174€ contemplando transporte (13.824€), material didático (250€) e material de desgaste (100€).

2.4 PORTA 47

A porta 47 é um projeto de formação e empreendedorismo. No que respeita à sua componente de formação, o projeto visa a realização de 300h de formação inicial¹¹ em costura, com o objetivo de capacitação, facilitando o ingresso no mercado de trabalho. Além da componente formativa, é um objetivo a dinamização do espaço (pelos próprios formandos) com a prestação de serviços de costura à comunidade e apresentação dos trabalhos realizados pelos utentes. Em 2017, o CEPAC revalidou o protocolo com a Universidade Europeia- IADE, visando a colaboração dos alunos na criação de produtos e matérias para venda na loja. Os produtos visam criar uma identidade para a instituição e para o projeto. O CEPAC, no âmbito da parceria, selecionou uma identidade (logotipo) e prevê iniciar a produção dos produtos também selecionados em 2018, com a nova turma.

Na conceção dos produtos foram lançados os seguintes desafios aos estudantes:

¹¹ Formação não certificada, baseada na transmissão de conhecimentos por parte de voluntários qualificados, com conhecimentos profissionais na área.

- Sempre que possível, os produtos e os materiais deverão resultar de reutilização de materiais disponíveis e aproveitamento de recursos disponíveis do CEPAC (roupa usada e tecidos);
- A produção dos produtos deverá ser compatível com o conhecimento insipiente dos formandos e permitir a sua evolução;
- Os produtos deverão representar a multiculturalidade do CEPAC, com inspiração africana;
- A produção dos produtos deverá estar adaptada às condições existentes, não carecendo de meios demasiado onerosos.

A venda dos serviços e produtos constitui uma das formas de sustentabilidade. As receitas serão reinvestidas na formação e 10% partilhados com os utentes formandos. Prevê-se a existência de turmas com 4 a 8 utentes. Os meios técnicos disponíveis consistem em: 2 máquinas de costura (novas); 2 máquinas de costura (usadas); bancada de costura.

A Porta 47 integra igualmente uma vertente de inclusão e voluntariado, considerando que os formadores deverão ser voluntários do CEPAC, promovendo a partilha de saberes e culturas com os formandos.

Abertura da loja ao público esteve prevista para 2017, não tendo a mesma sido concretizada, por dois motivos: i) a turma que concluiu a sua formação foi integrada no mercado de trabalho; ii) não foi possível, no decurso de 2017, assegurar novo financiamento para assegurar o funcionamento de nova turma.

No que respeita à sustentabilidade do projeto, em 2017, foram apresentadas 3 candidaturas, com o projeto Porta 47, visando o seu financiamento. Foram apresentadas candidaturas no âmbito dos concursos promovidos por: EDP Solidária 2017; Prémio Fidelidade Comunidade e ao projeto “PACT Fund” da Deloitte, aguardando-se resposta de todos os projetos.

Em 2017 foram também promovidas múltiplas participações do CEPAC e da Porta 47 em feiras, com destaque para a Natalis, em Lisboa, das quais resultou uma receita no valor de 950€.

Considerando o exposto, em 2018 está previsto:

- A prestação de serviços de costura e venda de produtos;
- Lançamento da venda de produtos da Porta 47 através do site do CEPAC;
- Realização de ação de formação de costura, 300h, para 8 alunos;
- Ações de divulgação e venda do produto Portal 47.

3 SERVIÇOS DE APOIO À INTEGRAÇÃO DO IMIGRANTE

3.1 BANCO ALIMENTAR DO CEPAC

O número de famílias apoiadas pelo CEPAC, designadamente através do Apoio Alimentar, foi em 2017 de 392 famílias, tendo havido uma diminuição de presenças para o levantamento de géneros alimentares, que coincidiu também com uma diminuição geral de presenças nomeadamente das aulas, fator que se associa à diferença registada. Face a 2016, o CEPAC distribuiu menos 168 cabazes alimentares.

O CEPAC regista que o não pagamento do título de transporte aos utentes que frequentam as aulas, com periodicidade quinzenal, contribuiu para a diminuição do número de alunos inscritos, para a diminuição da frequência das aulas e conseqüente desistência e para a diminuição do número de cabazes alimentares distribuídos quinzenalmente.

A equipa que assegura o Apoio Alimentar está empenhada em melhorar a qualidade do serviço prestado. Neste contexto, os parâmetros e métricas consideradas para o ano 2017 foram integralmente atingidos, designadamente:

- Período compreendido entre triagem e apoio social pontual foi de 10 dias. Em setembro de 2017, esse período diminuiu significativamente, porque na triagem é realizado o atendimento social e leva, no próprio dia ou no dia a seguinte o cabaz alimentar.
- Período compreendido entre atendimento social e contratualização acordo 15 dias.

A procura do apoio alimentar no CEPAC coloca desafios à captação de novas parcerias que permitam novos e melhores produtos para os nossos clientes. Em 2017, 95% dos alimentos distribuídos pelo CEPAC foram provenientes do Banco Alimentar Contra a Fome de Lisboa. Adicionalmente, em 2017 registaram-se apoios da Missão Azul da Zurich, entre outros mais pontuais.

Os objetivos de 2018 no âmbito do banco alimentar do CEPAC seguem as linhas orientadoras estabelecidas para toda a instituição. Ou seja, implementação de sistemas de registo, controlo e monitorização dos serviços prestados; e a construção de uma resposta social que esteja devidamente integrada com as demais valências do CEPAC, privilegiando a integração social,

formação e, no respeito da cultura de cada um, se promovam escolhas saudáveis e informadas. Em concreto, estes objetivos traduzem-se em:

- Esforço no contacto e estabelecimento de parcerias com a sociedade visando aumentar a quantidade e diversidade de alimentos disponíveis no banco alimentar do CEPAC;
- Implementação de questionários de satisfação e de necessidades alimentares e nutricionais aos agregados familiares e realização de avaliações nutricionais, de forma a certificar o apoio social, tendo como indicador 200 questionários a aplicar (50% clientes ativos).
- Inovar na atribuição do apoio alimentar permitindo, dentro dos condicionalismos associados à quantidade, a escolha pelo cliente dos alimentos preferidos, de forma autónoma e mais informada sobre as qualidades e características dos alimentos disponíveis.
- Aplicação do questionário de avaliação nutricional dos agregados para permitir o controlo das quantidades recebidas versus quantidades necessárias para cabaz ideal de segurança alimentar e necessidades nutricionais familiares.
- Implementação de um programa de gestão mais eficaz no registo das quantidades recebidas e entregues aos agregados familiares apoiados.
- Captação de novos voluntários (as) para o Apoio Alimentar para as funções: apoio na distribuição do Banco Alimentar, no levantamento do Apoio Alimentar e elaboração de cabazes.
- Desenvolver ações de sensibilização sobre alimentação saudável e aproveitamento integral dos alimentos, através da implementação de ações de sensibilização trimestrais a clientes beneficiários do apoio alimentar e ações de formação sobre cozinha, hábitos alimentação saudável e cultivo.

O aumento das quantidades disponíveis no banco alimentar e as melhorias ao nível do espaço de acolhimento dos utentes carecem de investimento, estando previstas a apresentação de pelo menos, 2 candidaturas para garantir o respetivo financiamento.

A este respeito recorda-se que foi apresentado o Projeto Mãos na Horta Sabor na Panela, que irá assentar em ações de Formação e Capacitação, em estreita articulação com o Gabinete de Apoio ao Emprego no âmbito dos projetos RAAML, aguardando-se os resultados no primeiro semestre 2018.

Aguarda-se igualmente os resultados da candidatura apresentada em dezembro de 2017 ao concurso da Missão Continente, visando a potenciação de respostas integradas entre o atendimento social e a entrega de alimentos, motivando escolhas saudáveis e adequadas às condições de cada utente.

3.2 BANCO DE ROUPA

O CEPAC dispõe desde há muitos anos de um Banco de Roupas, sendo este um serviço com bastante procura por parte dos utentes. No ano 2017¹² foram registados 1469 clientes, mais 132 do que em igual período de 2016.

Os principais objetivos do Banco de Roupas, para o ano 2018, visam garantir escoamento da roupa no menor tempo possível garantindo a melhor qualidade possível da roupa ofertada. As atividades previstas visando atingir este objetivo são:

- Melhorar a exposição da roupa para permitir o incremento do número de dádivas aos clientes, sob orientação de um colaborador e um grupo de voluntários (as);
- Aumentar o número e a frequência de atendimento do banco de roupas, favorecendo a saída de bens;
- Incremento do número de 5 voluntários (as) para as funções de triagem, etiquetagem e distribuição de roupas;
- Manutenção da presença da equipa em feiras, visando a angariação de fundos e a divulgação dos serviços prestados pelo CEPAC;
- Realização de ações de formação e dinamização de eventos destinados aos voluntários do banco de roupas, visando a fidelização e motivação da equipa.
- Manter o protocolo de com Hsarah visando a reciclagem de roupa sem condições para entrega e uso pelos utentes.

Em dezembro de 2017, realizou-se um encontro formativo para as voluntárias da roupa, dinamizado por uma voluntária com formação em *Personal Organizer* e Consultora de imagem, com o objetivo de apresentar soluções para os voluntários (as) manterem o Banco de Roupas apelativo para os utentes e ajudá-los na escolha dos artigos.

¹² Dados até novembro de 2017.

Dos objetivos definidos para 2018, não resultam investimentos significativos¹³, sendo expectável que da venda dos produtos para reciclagem e da venda das feiras, resulte o valor necessário à manutenção da qualidade e dos serviços prestados pelo banco. Não obstante, realizar-se-á igualmente um esforço no sentido de procurar financiamento externo para esta atividade.

3.3 APOIO À SAÚDE

A população imigrante que constitui o público-alvo do CEPAC integram cidadãos que enfrentam sérias dificuldades económicas e de integração, o que condiciona também o seu acesso aos serviços de saúde. Por um lado, por não pertencerem ao SNS e, por outro, pela impossibilidade de suportar os custos associados aos serviços prestados.

Através do trabalho voluntário da equipa médica do CEPAC, constituída por quatro médicos de medicina geral, quatro médicos psiquiatras, três enfermeiras e duas farmacêuticas, tem sido prestada uma resposta regular e crescente às necessidades dos utentes do CEPAC.

Até novembro de 2017, foram realizadas 336 consultas, incluindo as consultas de medicina geral e psiquiatria. De uma forma regular, 272 pessoas foram acompanhadas em medicina geral, 52 pessoas em psiquiatria e 12 pessoas na consulta de nutrição. Em 2017, foram ainda realizados 223 rastreios de doenças infecto-contagiosas, no âmbito da parceria mantida com a In Mouraria, que realiza rastreios 2 x por semana, no CEPAC.

No primeiro semestre do ano foram alcançadas as seguintes presenças nas várias respostas:

- N.º de atendimentos de cuidados médicos primários – 702
- N.º de exames complementares de diagnóstico realizados – 56
- N.º de análises clínicas – 376
- N.º de rastreios realizados no CEPAC (doenças infectocontagiosas, HIV, Hepatite B e C e Sífilis) – 223
- N.º de ações de sensibilização realizadas – 8
- Alta médica dos utentes apoiados pelos serviços de saúde do CEPAC – 119

¹³ O custo nesta atividade está essencialmente associado aos seguros dos voluntários.

- N.º de consultas médicas realizadas – 336
- N.º de consultas de psicologia – 54
- N.º de consultas de psiquiatria – 52
- N.º de altas médicas de psiquiatria – 19
- N.º de apoios medicamentosos - 374

Relativamente às atividades realizadas em 2017, salientam-se as com maior relevância e as que se perspetiva a sua continuidade em 2018:

- A parceria com In Mouraria para os rastreios de doenças infecto-contagiosas;
- Melhoria da aplicação dos procedimentos definidos para a área médica, através do aumento da informação e formação a disponibilizar aos utentes e voluntários;
- Melhoria da organização dos serviços e bens disponíveis para o cuidado dos clientes;
- Incremento de uma perspetiva de medicina preventiva.
- Promoção de parcerias com óticas e laboratórios de análises clínicas no âmbito do financiamento do RAAML 2017 – Projeto Saúde Digna;
- Realização de 4 Workshop dedicado ao tema “Alimentação e Saúde”; “Prevenção de doenças infectocontagiosas”; “Dependências” e “Primeiros socorros e nutrição”.
- Realização de campanhas de angariação de medicamentos através do Banco de Medicamentos.

Face ao exposto, para 2018, estão previstas as seguintes metas (número de apoios e/ou consultas):

Apoio/Consultas	N.º
Enfermagem	500
Apoio medicamentoso	250
Médico	400
Psiquiatra	120
Consulta de Nutrição	16
Análises e Exames de Diagnóstico	120

Apoio em medicamentos (Banco de Medicamentos ou aquisição na Farmácia)	400
--	-----

Em 2018, as atividades previstas para o Gabinete Médico são:

- Manutenção do número de atendimentos médicos e de enfermagem, considerando os objetivos definidos;
- Realização de 8 formações para utentes sobre temáticas de saúde e bem-estar;
- Promoção e participação em campanhas de angariação de medicamentos;
- Manutenção da parceria na especialidade de oftalmologia e realizar novas parcerias, em especial na área da higiene dentária;
- Incremento do número de encaminhamento dos utentes para os centros de saúde para acesso e cumprimento do plano nacional de vacinação;
- Negociação com o Instituto Medicina Tropical, visando o estabelecimento de parceria com o CEPAC na área da saúde;
- Sensibilização aos médicos na área da infeciologia e diabetes sobre a importância do relatório médico poder ser um elemento facilitador e possibilitador da regularização e do apoio medicamentoso gratuito;
- Concretização de ações de pedido de financiamento e apresentação de projetos, de forma direta a entidades de saúde, para o apoio médico aos beneficiários, títulos de transporte para se deslocarem ao CEPAC, exames complementares de diagnóstico e a consultas de especialidade a baixo custo.

Projetos na área da saúde

Projeto “Saúde Digna II”

O CEPAC apresentou em 2017 um novo pedido de apoio financeiro à CML, através do RAAML, para continuar a fazer face ao investimento que tem sido contínuo na área da saúde, especificamente junto de um segmento específico da população imigrante, com fracos recursos socioeconómicos que lhes impede um normal acesso ao SNS.

Face ao Diagnóstico Social de Lisboa (DSL/CML), que incorpora as necessidades do Plano Municipal para a Integração de Imigrantes de Lisboa (PMIIL), enquadrado na política nacional

para as migrações, decorrente da política comunitária em vigor e do Plano Estratégico para as Migrações (PEM), e procurando contribuir para a sua concretização, nomeadamente no Eixo 1 – Cidadania e Participação, na divulgação dos direitos de acesso à saúde e sensibilização para a promoção da saúde e prevenção dos comportamentos de risco (objetivo específico no PMIIL), o CEPAC apresentou o seu projeto na área da saúde para munícipes imigrantes e em grave risco de exclusão social, em complemento com o trabalho de intervenção direta/consultas médicas e de enfermagem, que tem vindo a desenvolver, assente apenas no trabalho dos técnicos de saúde voluntários (as) do CEPAC e algumas parcerias, agora melhorado com o contrato-programa com a CML.

A assinatura do Contrato-Programa com a CML, em 2017, no valor de **9262.81 euros**, veio possibilitar, assim, uma melhoria na prestação dos cuidados básicos de saúde, permitindo, igualmente, o alargamento da atuação do próprio CEPAC.

3.4 APOIO JURÍDICO

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

Colaboram em regime de voluntariado 5 advogados que prestam os seus serviços em diferentes áreas do direito, designadamente, na regularização documental dos imigrantes, laboral, família e criminal. O valor económico desta valência, durante o ano 2017 pode ser avaliado em 9800€ /ano (nove mil e oitocentos euros)¹⁴, representando um total de 280 consultas.

Em 2017 registou-se um ligeiro decréscimo do n.º de consultas realizadas face ao ano anterior, em que foram realizadas 286 consultas.

¹⁴ Considerando 280 atendimentos. No valor médio de 35 euros por consulta, que corresponde ao valor pago no âmbito apoio judiciário através da segurança social.

Esta diminuição não é considerada significativa perante o decréscimo de utentes atendidos nas reavaliações em apoio social em 2017, uma vez que a consulta jurídica muitas vezes é marcada nas reavaliações que o apoio social faz aos utentes.

Uma das componentes da atividade do CEPAC, nesta área, é o acompanhamento dos beneficiários pelos técnicos da instituição ao Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF), visando ajudar o beneficiário no seu processo de legalização, considerando a existência de múltiplas dificuldades associadas ao conhecimento da língua e compreensão dos processos jurídicos associados.

Foram realizados, em 2017, 28 acompanhamentos ao SEF, face aos 47 acompanhamentos realizados em 2016. A diminuição foi justificada por haver menos tempo disponível para efetuar estas deslocações.

O conjunto das atividades realizadas em 2017 destacam-se as seguintes:

- 5 Ações de formação destinadas a voluntários (as) e instituições parceiras sobre o enquadramento jurídico do imigrante e a aplicação da Lei da Nacionalidade:
- Em abril, um “Workshop Imigrante e Emprego”, no âmbito do programa PMIIL da CML;
- Em fevereiro, a realização uma sessão de esclarecimento sobre a lei da imigração e sua aplicação prática a parceiros da Sagrada Família, no âmbito do programa PMIIL da CML;
- Em maio, foi realizado o Fórum Municipal de Interculturalidade, onde foi abordada a questão da regularização dos Imigrantes em território nacional;
- Em outubro, realização uma sessão de esclarecimento sobre a lei da imigração e sua aplicação prática a parceiros da Câmara Municipal de Cascais e Instituto da Segurança Social de Cascais no âmbito do programa PMIIL da CML;
- Em novembro, a realização de uma sessão de esclarecimento sobre a lei da imigração e sua aplicação prática a parceiros da DIAVERUM;
- Em dezembro, a realização da segunda sessão de esclarecimento sobre a lei da imigração e sua aplicação prática a parceiros da Câmara Municipal de Cascais e Instituto da Segurança Social de Cascais, no âmbito do programa PMIIL da CML.
- Ação de sensibilização sobre “Ser Cidadão: Imigração e Nacionalidade”.

Em face do exposto, para 2018 pretende-se manter a atividade prestada, de forma gratuita ao conjunto dos beneficiários do CEPAC considerando a sua relevância e papel cimeiro no conjunto dos serviços que acompanham o processo de integração em comunidade.

Estão previstas a realização das seguintes ações para 2018:

- 300 Atendimentos jurídicos;
- 50 Acompanhamentos de utentes do CEPAC ao SEF;
- Incremento de 2 voluntários (as) no Gabinete Jurídico;
- Realização de 10 Ações de sensibilização sobre a lei da imigração;
- Realização de 3 reuniões com o SEF;
- Realização de 4 reuniões com embaixadas dos países de origem dos utentes;
- Realização de 11 contactos telefónicos e 4 reuniões com entidades empregadoras e/ou patrões de serviço doméstico.
- Elaboração e divulgação de brochuras e informação sobre direitos e deveres cívicos e de apoio à integração social.

4 CULTURA E LAZER

A área de cultura e lazer visa contribuir para:

- Angariação de fundos ou géneros;
- Divulgação da instituição e atividades do CEPAC;
- Promover atividades culturais que possam fortalecer laços entre colaboradores, voluntários (as) e Direção;
- Desenvolvimento de atividades culturais/em comunidade de enriquecimento pessoal e profissional para com os utentes.

Neste âmbito, em 2017, foi criada uma equipa de comunicação/eventos composta por voluntários (as) e colaboradores que tem como principal objetivo dinamizar esta área nomeadamente na organização e divulgação dos eventos e gestão das redes sociais. Para 2018 pretende-se a manutenção desta equipa de comunicação/eventos e se possível alargá-la a outros potenciais voluntários (as).

Em 2017, foram realizadas as seguintes atividades/eventos:

- Em janeiro, a realização de um Concerto de música clássica, no Palácio Foz em Lisboa, com os músicos Adriano Jordão e o Quarteto Arabesco;
- Em fevereiro, início do calendário de *Workshops* informativos, para os utentes. O primeiro dedicado ao tema “Alimentação e Saúde”; realização de uma campanha de recolha de medicamentos, no âmbito do Banco de Medicamentos, em três farmácias atribuídas pela Associação Farmacêutica de Portugal.
- No mês de março, realização da viagem convívio à Ilha da Madeira, para voluntários (as), colaboradores e Direção.
- Realização de dois *Workshops*: IRS e Prevenção de doenças infectocontagiosas; e sessão de formação abrangida pelo Programa Somos da CML com o tema das dependências;
- Em abril, sessão de formação abrangida pelo Programa Somos da CML com o tema da educação para a cidadania democrática; Encontro promovido pela CML com parceiros de outros países europeus para abordarem a temática da empregabilidade – EURO CITIES; *Workshop* Imigrante e Emprego no âmbito do programa PMIIL da CML; sessão de formação abrangida pelo Programa Somos da CML com o tema direito das crianças; Participação na feira do porta-bagagem;

- Em maio, participação em feiras; campanha de recolha de medicamentos da Zurich através da Missão Azul; participação no Fórum Municipal da Interculturalidade com comunicações de colaboradores do CEPAC e utentes, e banca para venda de produtos; sessão de formação abrangida pelo Programa Somos da CML com o tema discriminação étnica e diálogo intercultural; participação na campanha do Banco Alimentar; participação no Marketplace para divulgação e angariação de novos contactos;
- Em junho, encontro sobre Refugiados em Veneza: “Urban Re-generation”; *Workshop* sobre primeiros socorros e nutrição. Participação e organização do Fórum Empresas da RedEmprega do Vale de Alcântara no Hotel Sana Malhoa;
- Em julho, realizou-se a peregrinação a Fátima.
- Em setembro, campanha de recolha de medicamentos da Zurich através da Missão Azul;
- E a realização de um jantar solidário – Noite de Fados na Torre da Aguilha;
- Em outubro, sessão de esclarecimento sobre a lei da imigração e sua aplicação prática a parceiros da Câmara Municipal de Cascais e Instituto da Segurança Social de Cascais no âmbito do programa PMIL da CML; participação e angariação de fundos através da Companhia Nacional de Bailado;
- Em novembro, participação da campanha de recolha de alimentos do Banco Alimentar, participação no Colégio de São José com uma banca de venda de produtos; participação no Magusto Solidário no Seminário da Torre d’Aguilha, S. Domingos de Rana com uma banca de venda de produtos;
- Em Dezembro, doação de bens alimentares recolhidos no âmbito da parceria com a Missão Azul da Zurich, participação na NATALIS, evento promovido pela Junta de Freguesia da Estrela para divulgação e exposição de produtos;
- Direção e animação da festa de Natal do CEPAC;
- Jantar de Natal para colaboradores, voluntários(as) e Direção.

Atividades previstas para 2018:

- Concerto Solidário a realizar em janeiro no Auditório Dehonianos no Seminário de Alfragide;
- Realização de 2 jantares solidários com Escolas de Hotelaria no mês de março e setembro;

- Realização de 2 jantares temáticos (fados ou cantares alentejanos) previstos para abril e outubro;
- Participação no magusto solidário no Seminário da Torre D'Aguilha em novembro, promovendo uma banca para venda de produtos porta 47 e outros;
- Jantar de comemoração do dia do CEPAC em junho;
- Evento de angariação de bens alimentares através da prática de exercício físico em parceria com Ginásio Fitness Hut (aulas de Body Combat, Zumba, Body Attack);
- *Workshops* abertos à comunidade: aulas de crioulo, maquilhagem profissional, quizomba e *Coaching*, datas a designar;
- Participação em feiras para angariação de fundos (datas a designar pela entidades promotoras)
- Viagem com utentes, voluntários(as) e colaboradores a Fátima (julho);
- Visita à praia para 15 utentes (verão);
- Festa de Natal do CEPAC (dezembro)
- Almoço de Natal para colaboradores, voluntários(as) e Direção (dezembro);
- Proposta de viagem para os colaboradores, voluntários(as) e Direção (destino a definir tendo em conta os preços de viagens);
- Organização de uma atividade de *team-building* (setembro)

5 GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS E VOLUNTARIADO

5.1 VOLUNTARIADO

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 inspirar a confiança de mais voluntários (as), organizá-los e apoiá-los.

Deste modo, no âmbito da gestão do voluntariado procura-se aceitar e integrar o trabalho dos voluntários (as) nos compromissos da instituição, bem como garantir a qualidade e o efetivo compromisso do (a) voluntário(a), 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 (as).

Em 2017, o CEPAC contou com cerca de 48 voluntários (as) fixos, nas diversas valências e 4 voluntários (as) afetos a participações esporádicas que correspondem à presença de uma média de 5 voluntários(as) por dia.

Quadro de voluntariado entradas e saídas 2017:

Valencia	Nº de entradas	Nº de saídas	Nº atual de voluntários na valência
BA	1	0	1
Roupa	2	0	10

Farmácia	1	1	2
Enfermagem	2	0	3
Médicos	2	1	9
Visitas Domiciliárias	1	1	6
GAE	4	2	2
Aulas de português/alfabetização	1	1	4
Aulas de informática	2	1	1
Comunicação/eventos	4	0	4
Costura	0	1	1
Jurídico	0	0	4
Contabilidade	0	0	1
Total de voluntários (as) fixos	48		

Em 2017, considerando uma baixa percentagem de manutenção de voluntários, foram desenvolvidos novos procedimentos de acolhimento.

Para a integração e gestão de voluntariado, o CEPAC segue atualmente as seguintes fases:

1. Divulgação de ofertas de voluntariado nas bolsas de voluntariado (Ex. Entreejuda, Câmara Municipal, outros);
2. Envio de questionário *on line* para ser preenchido para todos os(as) voluntários(as) interessados a fazerem parte da instituição;
3. Para as respostas rececionadas dever-se-á enviar *e-mail* a sugerir uma vinda à instituição. Posteriormente, é realizada uma pequena formação com os voluntários (as), onde se fornece dados relativos ao CEPAC e é trabalhada a questão do “compromisso”, assim como são descritos os direitos e deveres dos mesmos;
4. Após uma pequena formação é feita uma entrevista individual a cada um, questionando os mesmos se continuam interessados a fazerem parte da equipa CEPAC;
5. Aos que concordam é enviado posteriormente um *e-mail* com os objetivos do seu voluntariado no CEPAC, com a indicação da data da marcação da assinatura do contrato de voluntariado e o nome do(a) tutor(a) (nova figura introduzida este ano, responsável pela plena integração do(a) voluntário(a));

6. Entrevista de acolhimento, assinatura do contrato, conhecimento do(a) tutor(a) e visita guiada pelo seu tutor(a), ou pela responsável da gestão de voluntariado aos vários departamentos do CEPAC e a apresentação aos técnicos da instituição;
7. Na fase de adaptação do(a) voluntário(a) à instituição é relevante o papel do(a) tutor(a) pela área de trabalho a que o(a) voluntário(a) 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 ao Diretor se necessário;
8. Avaliação do(a) voluntário(a) após 6 meses de integração do(a) mesmo(a) na instituição.

Nesta área, no que respeita à gestão do voluntariado, as atividades previstas para 2018 são:

- Continuação da realização de ações de formação em áreas específicas e ações de convívio, visando a motivação e a capacitação dos (as) voluntários (as);
- Promoção de reuniões por áreas de voluntariado para identificar necessidades existentes e imergentes e a realização de 1 reunião trimestral para todos os serviços do CEPAC;
- 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, através de entrevistas a publicar no jornal Voz da Verdade, Facebook e site do CEPAC;
- Prenda para voluntário(a) no dia de aniversário com produtos concebidos no CEPAC no âmbito da Porta 47;
- Divulgação de espetáculos do teatro Politeama com preço a 50% de desconto aos utentes do CEPAC e levar 1 voluntário(a) com os utentes para promover a motivação e envolvimento de ambos;
- Criação de organograma com fotografias dos (as) voluntários(as) para cada área de atuação.

Sendo o “...voluntariado um compromisso de coração” (anónimo), tem de ser valorizado, apoiado e monitorizado.

5.2 GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

A equipa do CEPAC é constituída por 5 técnicos da área social, 1 dos quais em regime de voluntariado; 3 rececionistas, 1 dos quais em regime de voluntariado e 4 auxiliares de serviços e limpeza, num total de 12 pessoas. A Direção Social é constituída por 5 elementos, e o Conselho Fiscal por 3 elementos, todos em regime de voluntariado¹⁵.

Em 2017, foi possível a contratação de 3 auxiliares de limpeza, recrutados entre a população utente do CEPAC. Através de um concurso aberto e sujeito a entrevistas foi possível identificar e acolher no CEPAC 3 utentes, contribuindo de forma direta e concreta para a sua autonomia financeira.

Em 2018, na sequência da renegociação do acordo com a Segurança Social, aguarda-se o deferimento do pedido de mais um técnico para a área social visando dar resposta às solicitações recebidas pelo CEPAC, melhorando os prazos de resposta já realizados.

O ano de 2017 foi um ano de expansão de atividades do CEPAC designadamente pela necessidade de responder com qualidade e rigor aos compromissos assumidos no âmbito dos projetos financiados. O objetivo para 2018-2019 será manter o esforço na captação de financiamento direcionado para as áreas de intervenção do CEPAC, prevendo-se apenas a entrada de mais um recurso humano, na sequência da resposta da Segurança Social.

Importa ainda sublinhar as profundas reestruturações realizadas ao nível da organização interna, realizadas em 2017, visando dotar a instituição de capacidade de resposta e mais competências específicas em áreas associadas ao planeamento de projetos, procura de financiamento, avaliação de impacto e melhoria da comunicação através da disponibilização de relatórios e outros instrumentos de gestão. Neste esforço, inclui-se igualmente a nomeação de um novo Diretor visando reforçar e melhorar a comunicação e articulação entre a Direção Social e os serviços.

No que respeita ao investimento previsto, salienta-se o projeto de alteração do programa informático que integra as atividades de gestão, gestão e marcação de atendimento, prestação

¹⁵ Nomeados em 21 de outubro de 2016, pelo Patriarcado de Lisboa, para o mandato de 2016-2019.

de serviços e realização de informação estatística. Este é o projeto mais estruturante, nesta área, previsto para 2018, pela sua importância na organização dos serviços, bem como pelo investimento de tempo e custo associado. Este investimento considera-se uma peça fundamental e imprescindível à realização das tarefas e atividades com eficiência, segurança e rigor.

No que respeita aos instrumentos de gestão de pessoal está previsto a realização dos processos de avaliação de desempenho e a criação de sistemas de incentivo e recompensa, em função dos resultados, não exclusivamente associados a remuneração, tais como, dias de férias, formação, entre outros, adequado às condições económicas da instituição.

O acolhimento e o carinho que o CEPAC pretende prestar, no acolhimento dos seus utentes, não é possível sem uma equipa unida e comprometida com os objetivos e a causa da instituição. Neste contexto, o CEPAC reconhece a importância da criação de condições adequadas de trabalho, bem como do reconhecimento do esforço e do carinho da equipa em acolher o outro.

Para 2018, salientam-se as seguintes atividades:

- Implementação de um sistema operativo para atividades de gestão, marcação, atendimento e prestação de serviços;
- Realização de avaliações de desempenho e feedback;
- Implementação de um sistema de incentivo e recompensa em função dos resultados.

ANEXO - PROJETOS DA ÁREA DE ATENDIMENTO E ACOMPANHAMENTO SOCIAL

PMIIL

No âmbito do Plano Municipal para a Integração de Imigrantes de Lisboa 2015/2017 (PMIIL), o CEPAC, enquanto entidade parceira na execução deste Plano e, em acordo com uma das grandes preocupações da Câmara Municipal de Lisboa (CML) referente às dificuldades sentidas pelas entidades que promovem o apoio ao emprego dominarem informação relevante na prestação do serviço à população imigrante, apresentou uma proposta de ações relativamente ao Eixo 2. Emprego, empreendedorismo, valorização e capacitação à CML.

Com o objetivo de promover o combate às situações de risco no emprego e potenciar a empregabilidade dos imigrantes, o CEPAC propôs dar consultoria e capacitar as entidades de apoio ao emprego da cidade de Lisboa para estas e outras questões da Lei da Imigração, respondendo, assim, à seguinte medida do Eixo 2 - Promover o Emprego e a Empregabilidade, apresentada no PMIIL: Medida 26 “Criar redes de contacto entre instituições parceiras que trabalham com imigrantes e entidades empregadoras”, contribuindo, ainda, para a concretização da medida 27 ao “Promover ações de capacitação às associações, tendo em vista incentivar/orientar os imigrantes na procura de emprego”. Para tal, foram apresentadas quatro ações distintas, com fundamento no seguinte objetivo específico do PMIIL: “Promover o emprego e a empregabilidade”.

O CEPAC propôs desenvolver ações de capacitação às entidades de apoio ao emprego sobre a Lei da Imigração e contratação laboral e outra informação relevante. Desta forma, o CEPAC partilhará a sua experiência e competências e capacitará estas entidades a responder de forma mais célere e adequada às necessidades dos imigrantes que a elas recorrem no âmbito da procura de emprego, contribuindo, assim, para a construção de um caminho mais eficaz para a sua empregabilidade. Estas ações serão realizadas através do modelo de *Workshop* num encontro, onde se pretende incluir o máximo de operadores da cidade de Lisboa, sobre a Lei da Imigração, contratação laboral e outras informações relevantes para as questões do emprego a acontecer no início do Projeto. Neste programa haverá lugar a outros *Workshops*, admitindo que permanecerão outras entidades por contemplar. Ainda integrado neste projeto, o CEPAC apoiará as entidades, ao longo do projeto, através de consultadoria e apoio na resposta a casos específicos, combatendo as situações de desemprego e de irregularidade do trabalho a que muitas vezes os imigrantes são sujeitos.

Este serviço de consultoria será dirigido às entidades que participaram previamente na ação de capacitação/*Workshop*. Com o mesmo espírito, ao longo do projeto serão dinamizadas sessões

de supervisão organizadas, em encontros conjuntos de várias entidades com proximidade geográfica, no sentido de fortalecer as redes de contato, de colaboração, de entreatajuda e avaliar a prestação de informação/resoluções de situações práticas que as entidades parceiras vão apresentando.

A partir das reuniões do grupo de coordenação do *Eixo 2. Emprego, empreendedorismo, valorização e capacitação*, foi acordado, em agosto de 2016, que o CEPAC iria fornecer dados para que os serviços de Marketing e Comunicação da CML pudessem proceder à edição de um *flyer multilingue* relativo ao trabalho de apoio ao emprego oferecido na Rede Emprega do Vale Alcântara. A última atualização do texto de apresentação *Rede de Gabinetes de Apoio ao Emprego de Lisboa* e a listagem dos *Fronts Offices* foram enviados (dados que foram aprovados pela Rede Emprega do Vale de Alcântara) para edição pelos serviços de comunicação da CML a 10 de fevereiro 2017.

No âmbito deste projeto, em 2017, foram realizadas 5 ações de formação destinadas a voluntários e instituições parceiras sobre o enquadramento jurídico do imigrante e a aplicação da Lei da Nacionalidade, sendo estas:

- Em fevereiro, a realização de uma sessão de esclarecimento sobre a lei da imigração e sua aplicação prática a parceiros da Sagrada Família, num total de **6** presenças.
- Em abril, um “Workshop Imigrante e Emprego”: enquadramento legal, que contou com a presença de **49** presenças.
- Em outubro, a realização de uma sessão de esclarecimento sobre a lei da imigração e sua aplicação prática a parceiros da Câmara Municipal de Cascais e Instituto da Segurança Social de Cascais, num total de **30** presenças.
- Em novembro, a realização de uma sessão de esclarecimento sobre a lei da imigração e sua aplicação prática a parceiros da DIAVERUM, num total de **8** presenças,
- Em dezembro, a realização da segunda sessão de esclarecimento sobre a lei da imigração e sua aplicação prática a parceiros da Câmara Municipal de Cascais e Instituto da Segurança Social de Cascais (prevê-se a presença das mesmas 30 pessoas).

Durante o ano de 2017, **70** ações de consultadoria foram realizadas via telefone e via e-mail a várias instituições parceiras.

Prevê-se a possibilidade de continuação deste projeto em 2018, após reunião a realizar com a Câmara Municipal de Lisboa, visto que tem sido um serviço avaliado como útil e de uma mais-valia para os parceiros nas suas dúvidas diárias.

Neste âmbito, está pré-agendado para janeiro de 2018, 2 sessões de esclarecimento para técnicos e dirigentes da Crescer Bem, e uma 2ª sessão na Diaverum.

Se o protocolo for assegurado durante o ano de 2018, prevê-se que pelo menos **7** sessões de esclarecimento sejam efetuadas e **80** ações de consultadoria realizadas via telefone e via e-mail a várias instituições parceiras.

Aulas Pampulha

O Projeto Pampulha Cria Valor foi submetido ao Programa de Parcerias Locais BIP/ZIP, em 2015, e foi promovido pela Câmara Municipal de Lisboa, que tem como entidades promotoras a Junta Freguesia da Estrela, a Fundação Aga Khan, e o Centro Social e Paroquial São Francisco de Paula.

A Pampulha situa-se na Freguesia da Estrela, onde a diversidade cultural é evidente na população residente, no comércio e no património existente. É um Bairro no qual os idosos representam 29% da população, sendo um dos bairros da freguesia com maior taxa de população idosa. Este diagnóstico participativo foi realizado pela Comissão Social de Freguesia da Estrela. Foram identificados entre outros os seguintes problemas: isolamento social dos idosos, dificuldade no acesso a bens e serviços de primeira necessidade, falta de espaços coletivos, pouca dinamização comércio local, comércio tradicional versus novos comerciantes de origem asiática e associados com vida noturna. Foram identificados 120 residentes estrangeiros, de origem maioritariamente nepalesa, mas também bengali e indiana, que trabalham no comércio, residem no bairro com suas famílias e pretendiam aulas de português para poder comunicar com os seus clientes, na maioria seniores, assim como sentirem-se melhor integrados no bairro e no país de acolhimento. Estes migrantes têm filhos, alguns nascidos em Portugal, que frequentam os equipamentos escolares da freguesia e enchem de novo os parques infantis outrora abandonados, devido ao envelhecimento da população e à redução da natalidade.

Em 2016, foi proposto na nova candidatura a BIP ZIP, formalizada a 14 de outubro, a continuação do Projeto “Pampulha Cria Valor 2.0”, onde o CEPAC se tornou parceiro e

responsável pela execução das Aulas de Português (verificar registo das presenças de alunos e professor; receber as contribuições dos alunos; pagar ao professor mediante apoio financeiro recebido do BIP ZIP).

As aulas iniciaram a 17 de outubro 2016, com o apoio do Centro Social São Francisco de Paula, com 14 alunos, com aulas 2 vezes por semana, num total de 80h e terminaram em Dezembro de 2016. Na avaliação da atividade julgou-se mais profícuo ter menos horas de aula por dia e mais um dia na semana, ou seja, 2 horas x 3 dias/ semana.

Foi feito recrutamento de professores e a dinamização de uma sessão de sensibilização para a aprendizagem de língua portuguesa em setembro 2017, na creche da SCML das Janelas Verdes.

Em agosto e setembro de 2017, foi organizado o 1.º curso “Olá Português”, com duração de 30h, que teve início a 10 de outubro de 2017 e terminará a 14 de Dezembro. O referido curso realiza-se às 3.ªs e 5.ªf, das 18:30 às 20:00, no espaço “Limite Curioso”, em Alcântara, e conta com a inscrição de 12 alunos. Para 2018, estão previstos mais 4 cursos de 30h, até junho de 2018. O CEPAC apoia na divulgação e inscrição dos alunos interessados em aulas de português.