

PLANO DE ATIVIDADES 2019

Nome da instituição: Centro Padre Alves Correia

Personalidade jurídica: IPSS do Foro Canónico e Civil

Sede social: Rua de S. Amaro, 43, Piso 1, 2 e 3, 1200-801 LISBOA

Resposta social: Atendimento e acompanhamento social, a imigrantes, refugiados e a requerentes de asilo

Acordo de cooperação: Centro Distrital da Segurança Social de Lisboa e Vale do Tejo

Com efeito, a paz é fruto dum grande projeto político, que se baseia na responsabilidade mútua e na interdependência dos seres humanos. Mas é também um desafio que requer ser abraçado dia após dia. A paz é uma conversão do coração e da alma, sendo fácil reconhecer três dimensões indissociáveis desta paz interior e comunitária:

- *a paz consigo mesmo, rejeitando a intransigência, a ira e a impaciência e – como aconselhava São Francisco de Sales – cultivando «um pouco de doçura para consigo mesmo», a fim de oferecer «um pouco de doçura aos outros»;*
- *a paz com o outro: o familiar, o amigo, o estrangeiro, o pobre, o atribulado..., tendo a ousadia do encontro, para ouvir a mensagem que traz consigo;*
- *a paz com a criação, descobrindo a grandeza do dom de Deus e a parte de responsabilidade que compete a cada um de nós, como habitante deste mundo, cidadão e ator do futuro.*

Papa Francisco, Vaticano, 8 de dezembro de 2018 | Mensagem para o Dia Mundial da Paz
2019

Índice

NOTA DE ABERTURA	5
1 MISSÃO, PRINCÍPIOS E OBJETIVOS.....	7
2 EIXOS ESTRATÉGICOS 2019	9
2.1 Qualidade.....	9
2.2 Trabalho em rede.....	10
2.3 Sustentabilidade.....	11
3 ENQUADRAMENTO DO PLANO DE ATIVIDADES	12
3.1 Enquadramento Internacional	12
3.2 Enquadramento nacional.....	13
3.3 Enquadramento municipal.....	14
3.4 Enquadramento pastoral	15
4 ACOLHIMENTO E INTEGRAÇÃO SOCIAL DE IMIGRANTES EM RISCO DE EXCLUSÃO	17
4.1 Ponto de partida.....	17
4.2 Atividades	18
4.3 Eixos estratégicos e áreas de intervenção 2019	19
5 APOIO AO EMPREGO E FORMAÇÃO.....	23
5.1 Ponto de partida.....	23
5.2 Atividades	24
5.3 Eixos estratégicos e áreas de intervenção 2019	26
6 SERVIÇOS DE APOIO AO IMIGRANTE	32
6.1 Mercearia Social	32
6.2 Boutique de roupa.....	35
6.3 Apoio à Saúde.....	36
6.4 Apoio Psicossocial	38
6.5 Apoio documental	39
7 SERVIÇOS DE CULTURA E LAZER	41
8 NOTA FINAL	45

NOTA DE ABERTURA

Para o CEPAC, o ano de 2019 é um ano de fecho de um ciclo e o recomeço de um novo. Ao longo dos últimos três anos seguimos um caminho que privilegia um atendimento de qualidade, um caminho de sustentabilidade e parceria. A atuação do CEPAC foi centrada na melhoria da experiência dos nossos utentes visando criar uma relação de confiança e respeito mútuo. Confiança na instituição que acolhe visando ultrapassar os episódios de doença, desemprego e pobreza e respeito pelo percurso de vida que é apresentado, encontrando em cada momento as forças e a coragem para fazer face aos desafios.

Indissociável da qualidade dos serviços prestados pelo CEPAC é a forma como a equipa se organiza e como os instrumentos de trabalho contribuem para a concretização dos seus objetivos. Os investimentos realizados ao nível da formação dos colaboradores, a contínua melhoria dos procedimentos internos e o investimento no sistema informático foram a face visível do desígnio da melhoria do desempenho do CEPAC.

Outro elemento incontornável na atuação do CEPAC, dos últimos 3 anos, diz respeito ao esforço de consolidação orçamental, com especial destaque para as ações de redução e gestão eficiente de custos, a par da constante procura e construção de projetos merecedores de financiamento. Enquanto IPSS, o CEPAC depende do apoio financeiro proveniente de projetos e/ou respostas contratualizadas para o efeito. A revisão e ampliação do acordo atípico com a Segurança social mantém-se como elemento estruturante e indispensável ao crescimento e adaptação da resposta do CEPAC às necessidades dos migrantes que procuram o CEPAC. Esperamos que 2019 seja o ano de concretização deste projeto que aguarda resposta da SS desde a tomada de posse da Direção.

O CEPAC assume-se como uma instituição de referência no apoio a imigrantes e outras populações em situações de exclusão social, e para tal conta com o apoio e a confiança dos seus parceiros, financiadores e utentes. Em 2019, esperamos conseguir comunicar melhor, consolidar os objetivos de qualidade do atendimento e assegurar uma atuação transparente e rigorosa da ação do CEPAC, seja a nível técnico como financeiro, confiante na atuação pertinente e competente da sua equipa. Este documento resume as ações e os objetivos que nos movem em 2019.

A renovação do ciclo traz novos desafios e projetos, sendo um período de expectativas e de criatividade. Um tempo de horizontes largos e profundos, que deve privilegiar o diálogo construtivo, o pensamento criativo e orientado para os resultados e a partilha. Procurar novas soluções para problemas já conhecidos, é um desafio que tem tanto de difícil como de compensador. Mas seja qualquer for o caminho que se escolha, certezas apenas uma: da equipa do CEPAC de estar à altura dos desafios.

Pela Direção,

1 MISSÃO, PRINCÍPIOS E OBJETIVOS

O CEPAC (Centro Padre Alves Correia) é uma instituição de solidariedade social (IPSS), fundada pelos missionários do Espírito Santo em 1992, cuja missão é apoiar o acolhimento e a integração social de imigrantes e refugiados que, por razões de vulnerabilidade nos seus países de origem, escolheram ou foram forçados a escolher Portugal como país de acolhimento.

A instituição tem disponíveis diversos serviços considerados essenciais à resposta social que contribuem para o objetivo da instituição, ou seja, apoiar a integração de imigrantes na sociedade e ultrapassar os ciclos de pobreza e vulnerabilidade em que vivem.

Mediante um acordo atípico celebrado com o Centro Distrital de Lisboa, ISS, IP, o CEPAC mantém a resposta aberta de Serviço Atendimento e Acompanhamento Social realizando os serviços de acolhimento e triagem, diagnóstico social, estabelecendo um acordo de intervenção social com cada beneficiário e atribuindo apoios a fim de facilitar a sua integração ou prover as suas necessidades vitais e urgentes.

São destinatários dos serviços prestados pelo CEPAC em geral e pelo serviço de atendimento e acompanhamento social, em particular, todos os imigrantes, doentes e acompanhantes evacuados ao abrigo acordos de saúde, refugiados e requerentes de asilo, que se encontrem em situação de vulnerabilidade social que requeiram o apoio e ou acompanhamento social.

Constituem objetivos do atendimento e acompanhamento social:

- a. O atendimento e acompanhamento social de imigrantes, refugiados, doentes e acompanhantes evacuados ao abrigo acordos de saúde e requerentes de asilo em situação de vulnerabilidade social, preferencial, mas não exclusivamente, dos países de expressão portuguesa;
- b. Apoio à integração social, comunitária e profissional de imigrantes, refugiados, doentes e acompanhantes evacuados ao abrigo acordos de saúde e a requerentes de asilo em situação de vulnerabilidade social;
- c. Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades de cada utente do CEPAC;
- d. Promover e disponibilizar informação para acesso e exercício de direitos e deveres, bem como orientar e encaminhar visando a tomada de decisões livres e informadas pelos utentes;

-
- e. Prevenir e identificar situações de risco e exclusão, assegurando o encaminhamento mais adequado;
 - f. Promover estratégias e assegurar o acompanhamento social dos indivíduos e famílias no desenvolvimento das suas potencialidades, para a manutenção e reforço da autonomia e independência do indivíduo, autoestima, possibilitando a construção e gestão do seu projeto de vida;
 - g. Promover o aproveitamento de oportunidades e mobilizar recursos adequados à progressiva autonomia pessoal, social e profissional do indivíduo para a sua inclusão em condições de segurança e dignidade;
 - h. Promover contactos sociais e potenciar a integração social;
 - i. Promover o envolvimento e o desenvolvimento de competências parentais e familiares.

A ação do CEPAC é orientada pelos seguintes princípios:

- a. Promoção da inserção social e comunitária;
- b. Contratualização para a inserção, como instrumento mobilizador da corresponsabilização dos diferentes intervenientes;
- c. Personalização, seletividade e flexibilidade de apoios sociais;
- d. Intervenção prioritária das entidades mais próximas dos cidadãos;
- e. Valorização das parcerias para uma atuação integrada;
- f. Intervenção mínima, imediata e oportuna.

2 EIXOS ESTRATÉGICOS 2019

O plano de atividades de 2019 integra-se no plano estratégico do CEPAC 2016-2019, sendo o culminar de um quadriênio centrado na sustentabilidade, autonomia e na melhoria da qualidade da resposta prestada, no âmbito do qual o CEPAC se pretende afirmar como uma instituição de referência na promoção da dignidade da pessoa humana, com enfoque no acolhimento e integração social de imigrantes em risco de exclusão.

Assim, os três eixos estratégicos para 2019 são: qualidade, trabalho em rede e sustentabilidade.



2.1 QUALIDADE

No eixo da **qualidade**, o CEPAC pretende em 2019 dar continuidade a algumas das medidas já implementadas em 2018 de incremento da qualidade da resposta promovida pela instituição, e dar início a outras já previstas no quadro do mandato da atual direção social.

No que diz respeito à melhoria de **processos de gestão interna**, o CEPAC pretende implementar:

- Desenvolvimento de atividades de benchmarking na busca de exemplos de boas práticas no setor;
- Implementação de processos de melhoria de gestão, integrando iniciativas como as promovidas pela Associação de Apoio à Excelência no 3º Setor (E3S), visando a preparação do processo de certificação do sistema de gestão da qualidade ISO 9001;

- Publicação e aplicação efetiva do manual da organização (regulamentos, normas, procedimentos)
- Definição de medidas de gestão efetiva de equipas (horários, atribuições, etc.)

No que respeita à melhoria da **qualidade de resposta**, pretende-se em 2019 solidificar as seguintes medidas:

- Implementação de novas estratégias tendo em vista a diminuição do tempo médio de espera
- Implementação de um sistema de gestão de clientes mais robusto e fidedigno
- Definição alargada e integrada de plano de intervenção psicossocial
- Aumento do enfoque da intervenção na promoção da saúde mental
- Desenvolvimento de medidas de **capacitação** e **advocacy** do cliente
- Avaliação transversal do **impacto social** e da **satisfação dos clientes**
- Monitorização (ongoing) das atividades e resultados
- Melhoria das condições do espaço de atendimento (privado e personalizado)

2.2 TRABALHO EM REDE

O CEPAC tem ainda definido como prioritário o investimento no terceiro eixo: **trabalho em rede**, na perspetiva de garantir uma resposta adequada e próxima da população, potenciando e gerindo de forma adequada os recursos disponíveis no território de atuação da instituição e nos territórios de residência dos clientes do CEPAC.

Neste sentido, e dando continuidade a um trabalho já iniciado em anos anteriores, pretende-se em 2019 investir na prospeção e celebração de novas parcerias, não deixando de solidificar o trabalho manutenção e formalização de parcerias estratégicas já exigentes.

O CEPAC pretende ainda colaborar em atividades de mapeamento de respostas locais e regionais existentes dirigidas à população imigrante promovidas pela Câmara Municipal de Lisboa (CML) ou outras entidades, e tornar operacionais e fidedignos os instrumentos de mapeamento utilizados internamente.

Atentos às necessidades de formação identificadas por diversas instituições parceiras, o CEPAC pretende ainda afirmar-se como entidade de referência no acolhimento e integração da população imigrante, e criar condições para que possam ser prestados serviços de consultoria por especialistas que trabalham com a instituição.

2.3 SUSTENTABILIDADE

No que respeita ao eixo da **sustentabilidade** o CEPAC pretende, em 2019, manter a captação de financiamento externo através de candidaturas a bolsas de financiamento público e privado, garantindo assim a sua autonomia financeira de forma estável e sustentada. Em 2018 o CEPAC conseguiu garantir o financiamento global no valor de 192.106,76€, numa clara definição estratégica de tornar a resposta mais alargada e próxima das necessidades sempre em mudança da população que apoiamos.

Para além da captação de financiamento público e privado, pretende-se alargar as fontes de receita através de campanhas de crowdfunding e aproximação do CEPAC a novos mecenas. Neste sentido pretende-se investir na profissionalização da imagem da instituição e na definição de uma estratégia de comunicação externa que credibilize a instituição junto de potenciais financiadores.

O CEPAC pretende ainda reativar projetos de formação e empreendedorismo que possam aliar a capacitação dos formandos com a dinamização de disponibilização de bens e serviços prestados pelo CEPAC, como fonte de rendimento.

Outra das medidas fundamentais para a consecução deste objetivo é a capacitação de colaboradores e voluntários para a utilização sustentável e responsável dos recursos disponíveis. Esta iniciativa pretende também dar resposta aos objetivos do desenvolvimento sustentável (ODS) da agenda 2030 da Organização Mundial das Migrações (OIM)

Os três eixos estratégicos serão desenvolvidos ao longo deste documento, enquadrados concretamente em cada uma das valências do CEPAC.

3 ENQUADRAMENTO DO PLANO DE ATIVIDADES

A elaboração do plano de atividades CEPAC 2019 teve como enquadramento, para além do relatório de atividades CEPAC 2018, aquelas que são as metas e objetivos definidos a nível internacional, nacional, municipal e pastoral no âmbito da intervenção junto da população imigrante.

3.1 ENQUADRAMENTO INTERNACIONAL

- Migrações e os objetivos de desenvolvimento sustentável (ODS) da agenda 2030 da OIM¹
- Pacto global das nações unidas para a migração²
- Pacto global das nações unidas para os refugiados³



A Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável, aprovada em 2015 pelos 193 Estados Membros das Nações Unidas, representa uma visão comum para um mundo mais justo, sustentável e inclusivo até 2030.⁴ A declaração da agenda assume o impacto das crises humanitárias e da deslocação forçada das populações nos resultados de desenvolvimento, salientando a importância de garantir o acesso de todos a oportunidades de aprendizagem, formação e educação ao longo da vida, bem como à erradicação do trabalho forçado e do tráfico humano, e reconhecendo o contributo positivo dos migrantes para o crescimento sustentável e o desenvolvimento inclusivo.

O CEPAC acredita que garantir um mundo mais justo, mais digno e sustentável é mais do que nunca uma exigência de todos os intervenientes a nível nacional e internacional. Neste sentido, assume como meta para 2019 garantir que os seus objetivos e atividades se enquadram no que se encontra definido pela agenda 2030, contribuindo assim para a concretização de pelo menos cinco dos 17 ODS:

¹ Migration and the 2030 Agenda: http://publications.iom.int/system/files/pdf/sdg_en.pdf

² <https://refugeesmigrants.un.org/migration-compact>

³ <https://refugeesmigrants.un.org/refugees-compact>

⁴ http://www.fecongnd.org/pdf/publicacoes/estudoMigracoes_coerencia.pdf

ODS 8 – Trabalho decente e crescimento económico, através da defesa dos direitos dos imigrantes;

ODS 10 – Redução das desigualdades, concretamente no envolvimento na definição de políticas locais de integração de imigrantes;

ODS 11 – Cidades e comunidades sustentáveis, através do envolvimento em políticas e planos para a integração local, e adoção de medidas concretas de gestão responsável de recursos na instituição;

ODS 16 – Paz, justiça e instituições eficazes, contribuindo na identificação e eliminação de qualquer situação que coloque em causa os direitos da pessoa;

ODS 17 – Parcerias e meios de implementação, contribuindo para a agregação de dados e coerência na definição de respostas locais.

Já em Dezembro de 2018 foi formalmente adotado em Marraquexe o **pacto global das nações unidas para a migração**. Não sendo vinculativo, o pacto enumera 23 objetivos e medidas concretas que visam capacitar os países a definir medidas concretas de promoção de “uma migração segura, regular e ordenada”. No âmbito da implementação do pacto global para a migração em Portugal, o CEPAC irá representar em 2019 as instituições da sociedade civil numa audição pública a decorrer na Assembleia da República, naquele que pretende ser um compromisso à sua implementação nacional.

3.2 ENQUADRAMENTO NACIONAL

- Plano Estratégico para as migrações 2015-2020 do Governo de Portugal⁵
- Carta portuguesa para a diversidade⁶



⁵ https://www.acm.gov.pt/documents/10181/222357/PEM_net.pdf/3a515909-7e66-41e8-8179-e3aa5e0c7195

⁶ <http://www.cartadiversidade.pt/>

Os objetivos do CEPAC definidos no regulamento interno da instituição vão ao encontro do **Plano Estratégico para as migrações 2015-2020 do Governo de Portugal**, mais concretamente no que se apresenta definido no Eixo I – Políticas de integração de Imigrantes. 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.”⁷

Em 2018 o CEPAC tornou-se instituição signatária da **Carta Portuguesa para a Diversidade**, assumindo o compromisso de abraçar aquela que surge como consequência da Carta para a Diversidade, uma iniciativa da Comissão Europeia, criada com o objetivo de encorajar as entidades a implementar e desenvolver políticas e práticas internas de promoção da diversidade. Através da assinatura deste documento o CEPAC pretende advogar, e ver refletida nas suas iniciativas, a importância da diversidade como *“potenciadora de inovação, atração, retenção, promoção de talento e de competências diversas, representando uma mais-valia ao tornar a própria organização, um espelho da sociedade onde se insere e atua”*.⁸

3.3 ENQUADRAMENTO MUNICIPAL

- PMIML – plano municipal para integração de migrantes de Lisboa (2018-2020)⁹
- Plano de Desenvolvimento Social de Lisboa (PDS 2017-2020) do CLAS Conselho Local de Ação Social (CLAS) de Lisboa¹⁰



⁷ https://www.acm.gov.pt/documents/10181/222357/PEM_net.pdf/3a515909-7e66-41e8-8179-e3aa5e0c7195

⁸ <http://www.cartadiversidade.pt/>

⁹ <https://www.am-lisboa.pt/documentos/1532870274J5vHC1jb4EI74BW6.pdf>

¹⁰ http://www.cm-lisboa.pt/fileadmin/Noticias/Plano_de_Desenvolvimento_Social_2027-2020.pdf

Como instituição signatária do **PMIML 2018-2020**, o CEPAC assume um papel fundamental na cidade de Lisboa no acompanhamento e desenho de uma resposta integrada e eficaz no “acolhimento e integração das comunidades migrantes mais vulneráveis na cidade, com vista a combater a pobreza, a exclusão social, as discriminações e a afirmar os direitos humanos e de cidadania”.

Também como membro do **CLAS** o CEPAC assume um papel fundamental no sentido de tornar visível a situação de vulnerabilidade da população imigrante na cidade de Lisboa, e a importância de definição de medidas locais, em linha com o que já se encontra definido a nível nacional. **O Plano de Desenvolvimento Social de Lisboa 2017-2020** é um compromisso estratégico a médio prazo de todas as organizações que na Rede Social de Lisboa, que assumem a responsabilidade de forma partilhada, trabalhar para uma cidade mais justa e digna.

3.4 ENQUADRAMENTO PASTORAL

- 20 pontos de ação pastoral dirigido a migrantes e refugiados e 20 pontos para os pactos globais da Santa Sé¹¹



Em 2018, em resposta ao desafio de implementação do pacto global das nações unidas para as migrações, o Papa Francisco assumiu o tema das migrações como uma prioridade para a Igreja Católica.

Neste sentido, o Vaticano desenhou **Vinte Pontos de Ação** que proporcionam considerações que “os defensores públicos católicos podem usar, acrescentar e desenvolver no seu diálogo com os governos rumo aos Pactos Globais. Os Vinte Pontos baseiam-se nas necessidades dos migrantes e refugiados identificadas a nível da base e nas melhores práticas da Igreja”¹².

Sendo o CEPAC uma IPSS com personalidade jurídica no foro canónico e civil, criada por iniciativa e sob a responsabilidade da Congregação Portuguesa do Espírito Santo, é nosso

¹¹ https://migrants-refugees.va/wp-content/uploads/2019/03/20-Pontos-de-Ação-Pastoral.PT_.pdf

¹² https://migrants-refugees.va/wp-content/uploads/2019/03/20-Pontos-de-Ação-Pastoral.PT_.pdf

compromisso integrar no plano de ação o desafio do Papa Francisco de “*acolher, proteger, promover e integrar*” as pessoas forçadas a abandonar o seu lar e que buscam um novo no nosso país.

4 ACOLHIMENTO E INTEGRAÇÃO SOCIAL DE IMIGRANTES EM RISCO DE EXCLUSÃO

4.1 PONTO DE PARTIDA

O gabinete de atendimento social (GAS) 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 psicossocial 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.

A instituição tem mantido a sua aposta na melhoria contínua da qualidade do serviço, designadamente com o claro objetivo de reunir condições para obter a certificação de qualidade ISO 9001. Neste sentido, ao longo do ano 2018 foram sendo implementados novos procedimentos na intervenção do gabinete, designadamente a realização de acompanhamento telefónico (follow-up), a redefinição de métricas e indicadores existentes e a elaboração de novos instrumentos de diagnóstico e acompanhamento social.

No sentido de potenciar a qualidade do serviço prestado, foi definida já no final de 2018 uma reorganização dos tempos de atendimento, destinando mais tempo para o atendimento presencial de primeira vez, com o objetivo de potenciar a elaboração de um diagnóstico individualizado e construção de um plano de intervenção que melhor responda às necessidades do cliente e família, colocando-o como centro do processo de tomada de decisão.

Neste sentido prevê-se que em 2019 o número de atendimentos de primeira vez tenha um aumento face ao ano anterior, por se verem definidos tempos de agenda específicos ao acolhimento dos imigrantes que procuram o CEPAC pela primeira vez.

Por outro lado, sendo um dos objetivos da instituição potenciar e melhorar o trabalho em rede, pretende-se que 2019 seja marcado pela melhoria na utilização e gestão de recursos disponíveis

na comunidade. Neste sentido, será de esperar um aumento no número de encaminhamentos e sinalizações para entidades parceiras, nomeadamente de clientes que se perspectiva poderem vir a beneficiar de respostas mais adequadas às suas necessidades.

4.2 ATIVIDADES

O SAAS refere-se ao trabalho do gabinete social (GAS) onde é assegurada a prestação de atendimento e acompanhamento social, desenvolvendo as seguintes atividades:

- Triagem – atendimento, informação e orientação de cada pessoa e família tendo em conta as necessidades apresentadas e o seu estatuto legal em território nacional (TN), encaminhando para serviços externos ao CEPAC ou efetuando uma marcação de Atendimento de primeira vez.
- Atendimento de primeira vez – realização do primeiro atendimento de informação e orientação de cada pessoa e família, tendo em conta a sua situação social e as suas necessidades, direitos e deveres, com elaboração de um diagnóstico social e encaminhamento para os serviços (internos ou externos ao CEPAC) adequados à sua situação social. No Atendimento de primeira vez são recolhidas as informações pertinentes sobre a situação social atual e o estatuto legal em TN da pessoa e seu agregado familiar, e começa a ser desenhado um plano de intervenção social. Após esta primeira aproximação diagnóstica é realizada uma visita domiciliária, no prazo médio entre duas a três semanas procedentes. No ato da visita é assinado o Acordo de Intervenção e entregue o cartão de utente do CEPAC, que permite ter acesso aos serviços da instituição, com validade de três meses. O acordo reflete o Plano de Intervenção traçado e estabelecido em conjunto com o beneficiário.
- Acompanhamento – de forma a dar seguimento ao historial e percurso de cada beneficiário são agendadas reavaliações trimestrais, assegurando o apoio técnico social. Desta forma, de três em três meses é realizado um acompanhamento presencial, tendo em vista a prevenção e resolução de problemas sociais do beneficiário, sendo efetivada, assim, a avaliação e revisão adequada ao Plano e Acordo de Intervenção. Faz parte deste plano o Acompanhamento Psicossocial¹³, sempre que a situação social exija igualmente uma intervenção na área da Psicologia, sendo este planeado de acordo com as necessidades psicossociais do beneficiário e do seu agregado familiar, permitindo assegurar condições prévias e basilares à construção de percursos de vida mais estruturados. Estes momentos são cruciais para manter contacto com os beneficiários, verificar a evolução do plano de intervenção e ajustar as respostas sociais mobilizadas.

¹³ Consultar o ponto 2.3 do presente relatório.

- Atendimento não programado – atribuição de prestações de serviço técnico de carácter eventual e não agendado, com a finalidade de colmatar situações sociais que os beneficiários apresentam. Estes atendimentos são pontuais e podem ser requeridos pelos beneficiários quando necessitam de alguma informação ou encaminhamento, fornecer novas informações sociais ou solicitar algum apoio adicional, ou pelo técnico social sempre que o SAAS o identifique como necessário.
- Visita domiciliária - O CEPAC realiza visitas domiciliárias às residências dos beneficiários previamente à efetivação do acordo de intervenção social, a fim de complementar o diagnóstico social elaborado no Atendimento do SAAS¹⁴. A sua ação pretende ser uma intervenção social junto do espaço da pessoa e família e do seu meio envolvente, com o intuito de confirmar, ou ajustar, o diagnóstico que começou a ser realizado no Atendimento de primeira vez ou do Acompanhamento. De igual modo, tem possibilitado ao CEPAC identificar outras problemáticas e necessidades que nem sempre são diagnosticadas no Atendimento/Acompanhamentos em gabinete. Na visita domiciliária, caso o diagnóstico e as necessidades inicialmente diagnosticadas sejam confirmadas, é assinado o Acordo de Intervenção. As visitas domiciliárias são realizadas por dois visitantes, um técnico acompanhado por um voluntário/estagiário.
- Contrato – realização de um atendimento para assinatura do Acordo de Intervenção, estabelecido entre a pessoa/família e o CEPAC, caso esta ação não tenha sido possível realizar na data da Visita Domiciliária. Essa situação ocorre quando há dispensa da visita ou há necessidade de alteração do diagnóstico social já realizado em resultado da adição de novos elementos.

4.3 EIXOS ESTRATÉGICOS E ÁREAS DE INTERVENÇÃO 2019

Conforme descrito acima, o plano de atividades CEPAC 2019 desenvolve-se em torno de três eixos: qualidade, trabalho em rede e sustentabilidade. Nos quadros seguintes iremos desenvolver cada um deles no âmbito do GAS.

1º Eixo: Qualidade da resposta ao beneficiário			
Diagnóstico	Objetivos		
Identificação	Descrição de atividades	Indicador (output)	Resultado (outcome)

¹⁴ Consultar ponto **Erro! A origem da referência não foi encontrada.** do presente relatório.

1.1 Tempo de espera médio para atendimento de primeira vez: 43 dias	Aumento do número de atendimentos de primeira vez por semana	Redução em 60% do tempo de espera médio para atendimento de 1x de clientes não urgentes	Atendimentos dos clientes em tempo útil
	Definição tempos de agenda para atendimento de clientes urgentes	Redução em 100% do tempo de espera para atendimento de 1x de situações urgentes	
	Desburocratização de processos	Criação de instrumentos de trabalho eficazes e simplificados	
1.2 Tempo de espera médio para realização de visita domiciliária: 62 dias	Definição de agendamento de visita domiciliar no momento do atendimento	Reduzir em 75% o tempo de espera para realização de visita domiciliária	
1.3 Assiduidade dos clientes dos clientes irregular	Identificação e monitorização das causas de ausência	Medidas preventivas da abstinência implementadas	Aumento da eficiência da resposta do gabinete
		Realização de contactos telefónicos a 100% dos beneficiários que não compareceram ao atendimento	
	Identificação e implementação de estratégias para potenciar os tempos não previstos de "agenda branca"	Participação da equipa em pelo menos duas formações sobre gestão de tempo e gestão de prioridades	Implementação de estratégias de gestão de tempo e gestão de prioridades
1.4 Dificuldade no alinhamento de objetivos individuais do cliente com o plano de intervenção desenhado	Melhoria na discussão do plano de intervenção com o cliente	Redução em 30% do número de clientes acompanhados após prazo do contrato (12 meses)	Aumento dos níveis de satisfação dos clientes
		Aumento em 30% o número de follow ups telefónicos	

	Avaliação do impacto social das intervenções desenhadas	Obter 80% satisfação na avaliação do gabinete social por parte dos clientes	
	Promoção de momentos de partilha de estudos de casos e exercícios de intervisão	Número de momentos de partilha (pelo menos 1 por mês)	Aumento da satisfação e bem-estar do cliente
1.5 Necessidade de uniformização de procedimentos	Definição de um modelo único de diagnóstico e acompanhamento social	Uniformização de modelo utilizado pelos membros da equipa	Melhoria da qualidade do plano de intervenção social
	Desenvolvimento de procedimentos uniformes de realização de VD's	Procedimentos produzidos e adotados	

2º Eixo: Trabalho em rede			
Diagnóstico	Objetivos		
Identificação	Descrição de atividades	Indicador (output)	Resultado (outcome)
2.1. Défice na priorização de prospeção e manutenção de parcerias	Criação de protocolo de cooperação	Nº de documentos elaborados; Nº de parcerias estabelecidas com CEPAC;	Aumento da rede de parceiros
	Organização da informação sobre as respostas sociais ativas por área geográfica e por tipologia	Nº de clientes referenciados ou sinalizados para entidades parceiras	
	Criação de folhetos informativos	Nº de folhetos elaborados	Melhoria do conhecimento do trabalho realizado pelo CEPAC junto das várias entidades / empresas

	Dinamização da rede social	Nº de informações elaboradas e partilhadas	Melhoria da comunicação com parceiros e aumento da divulgação da missão do CEPAC
--	----------------------------	--	--

3º Eixo: Sustentabilidade			
Diagnóstico	Objetivos		
Identificação	Descrição de atividades	Indicador (output)	Resultado (outcome)
3.1 Implementação de medidas de gestão de recursos pouco estruturada	Implementação de medidas de triagem e reciclagem de materiais	Número de medidas implementadas	Capacitação de colaboradores e voluntários para a utilização sustentável e responsável dos recursos disponíveis
	Realização de ações de formação sobre sustentabilidade das organizações dirigida a colaboradores e voluntários	Número de colaboradores e voluntários atingidos	
3.2 Identificação de canais e respostas de financiamento institucional	Prospecção e implementação de fluxos de trabalho contínuos de procura e identificação de respostas de financiamento	N.º de reuniões e N.º de propostas de financiamento apresentadas	Recolha seletiva e fundamentada das respostas de financiamento para atividade
	Identificação e elaboração de projetos potenciadores de financiamento para os serviços do CEPAC	N.º de candidaturas apresentadas; N.º de candidaturas aprovadas; Financiamento assegurado	Capacidade de resposta com qualidade às oportunidades de financiamento

5 APOIO AO EMPREGO E FORMAÇÃO

5.1 PONTO DE PARTIDA

O Gabinete de Orientação Profissional (GOP) tem como principal objetivo capacitar os seus beneficiários com competências pessoais e sociais que permitam o desenvolvimento de conhecimentos e uma atitude mais ativa para a procura de emprego, com vista à autonomia.

Pretende-se avaliar e definir novos eixos estratégicos de intervenção com vista a uma resposta célere e adequada às necessidades dos beneficiários, bem como os desafios futuros do CEPAC dentro da resposta à população imigrante.

A definição dos eixos estratégicos do GOP é construída a partir da avaliação diagnóstica dos resultados das atividades e áreas de intervenção desenvolvidas em 2018¹⁵, bem como da definição de metodologia de intervenção, que pretende dar resposta às necessidades identificadas e corresponder ao perfil do beneficiário que de ano para ano sofre alteração, dependente dos fluxos migratórios existentes.

Em 2018, o reforço da equipa do GOP permitiu um aumento de novas integrações e a realização de um maior número de atendimentos, que geraram um acompanhamento mais personalizado a cada caso.

Com a possibilidade de um acompanhamento regular e personalizado, houve a possibilidade de refletir sobre o modo de atuação e impacto sobre o beneficiário. Tornou-se evidente que a procura de emprego era a atividade de maior relevo e que o papel dos beneficiários no seu próprio processo de intervenção era cada vez menor.

Com esta análise o GOP iniciou uma construção de estratégias com intuito de capacitar e envolver o beneficiário, tornando-o o principal interveniente na sua mudança.

Cada beneficiário deve ser o próprio agente de mudança e o GOP o principal apoio e facilitador na aquisição de competências pessoais, sociais e profissionais, possibilitando o empowerment de cada um.

¹⁵ Relatório de atividades CEPAC 2018

Nesta metodologia, surgem novos desafios. Cada utente pode apresentar um conjunto de necessidades muito específicas, exigindo uma resposta personalizada e adequada. A importância de estabelecer redes e parcerias com outras entidades irá permitir o aumento de respostas, para além das existentes no CEPAC, que possam cobrir as necessidades identificadas.

Para o GOP, estabelecer parcerias com entidades empregadoras e de formação, algumas delas através da RedEmprega, será uma mais-valia para as experiências em contexto real de trabalho e de formação nas áreas de interesse dos beneficiários.

Porém, as parcerias não ficam apenas retidas na área formativa e profissional, sendo fundamental encontrar apoios que possam colmatar diversas necessidades dos beneficiários que bloqueiam um projeto de intervenção contínuo, como por exemplo, as dificuldades de deslocação por razões económicas, bem como, a sustentabilidade do corpo técnico do GOP para uma resposta adequada, personalizada e de qualidade que corresponda aos critérios de exigência do próprio CEPAC.

5.2 ATIVIDADES

Para a obtenção dos seus objetivos o GOP desenvolve as seguintes atividades com os beneficiários:

1. **Integração dos Beneficiários:** os beneficiários encaminhados pelo Gabinete Social são integrados no GOP, de acordo com os critérios de prioridade definidos;
2. **Definição do Plano de Orientação Profissional:** é realizado o processo de recolha de informação e análise do utente, recorrendo à **metodologia de emprego apoiado**. Após a avaliação dos dados, é elaborado um conjunto de estratégias que visam colmatar as necessidades identificadas, contribuindo para um desenvolvimento de competências para a procura ativa de emprego;
3. **Formação em Técnicas de Emprego e Entrevista de Emprego:** os beneficiários do GOP, na sua maioria, recebem uma formação em técnicas de procura de emprego e entrevista de emprego. A formação tem como finalidade dotar os utentes de conhecimentos e ferramentas que possam contribuir para o aumento da probabilidade de captação e resposta a ofertas de emprego;

4. **Procura de Emprego:** no GOP os utentes recebem apoio para a procura de emprego. De acordo com as capacidades do próprio utente, o apoio prestado pode ser individual ou em grupo;
5. **Captação de parceiros empresariais:** realização de ações de prospeção de empresas, que possam colaborar para a realização de formações em contexto de trabalho e/ou integração dos nossos utentes no mercado laboral. É objetivo do GOP aumentar a sua rede de parceiros laborais, colocando em prática todo o potencial das estratégias do método de emprego apoiado e do programa Incorpora. É importante compreender cada vez mais as tendências e exigências do mercado de trabalho de modo a preparar cada vez melhor os beneficiários que recorrem ao GOP;
6. **Reavaliação:** a equipa técnica do GOP, após decorrido o tempo previsto de intervenção, realiza um processo de avaliação das estratégias definidas no Plano de Orientação Profissional. Esta avaliação serve para avaliar em conjunto com o utente os seus progressos, as dificuldades encontradas e as superadas. É no momento de reavaliação que se avalia a necessidade de prolongar a intervenção com o utente;
7. **Acompanhamento pós colocação em emprego:** a equipa técnica do GOP, sempre que possível, ou quando os programas e/ou projetos apresentam essa oportunidade, desenvolve um acompanhamento com o beneficiário que se pode estender à própria empresa. Esta ação está inserida na metodologia de Formação em Contexto de Trabalho, promovendo um acompanhamento e interação de apoio ao trabalhador como à entidade empresarial que o acolhe;
8. **Formação Vocacional e/ou Profissional:** a equipa técnica do GOP, sempre que possível e de acordo com as ofertas existentes na rede de parceiros, deve fazer a ligação dos utentes às formações profissionais e/ou vocacionais existentes. Por outro lado, o GOP cria e desenvolve formações de acordo com as necessidades identificadas ou no âmbito de projetos financiados;
9. **Formação em Competências Transversais:** realização de formações sobre temáticas com o intuito de capacitar ao nível das competências pessoais, sociais e profissionais. Visa desenvolver e dinamizar sessões temáticas dentro das várias áreas diagnosticadas com dificuldade e/ou desconhecimento;
10. **Avaliação de Saída:** para monitorizar o Impacto Social, o GOP, após a saída do

beneficiário ou fim do apoio realiza uma avaliação que permite identificar as principais razões que levaram ao término do acompanhamento. Desse modo, será sempre possível realizar uma avaliação à intervenção do GOP, promovendo uma reestruturação e/ou solidificação de determinadas estratégias.

5.3 EIXOS ESTRATÉGICOS E ÁREAS DE INTERVENÇÃO 2019

Perante a avaliação de diagnóstico presente no relatório de atividades de 2018, e conforme definido acima, o presente plano centra a sua metodologia de intervenção nos três eixos: qualidade, trabalho em rede e sustentabilidade, sendo definido para cada eixo um conjunto de objetivos e ações.

O eixo da **qualidade** da resposta ao beneficiário tem como objetivo a construção de uma resposta mais célere e centrada na necessidade e capacitação do utente. Para além das ações a desenvolver para atingir este objetivo, é fundamental retomar e desenvolver uma ferramenta de avaliação do grau de satisfação dos beneficiários face ao serviço prestado.

Relativamente à dimensão de **trabalho em rede**, o GOP tem como objetivo o fortalecimento das parcerias já existentes, a procura e construção de novos elos de ligação que possam apoiar o CEPAC e os seus beneficiários nos desafios futuros, tanto a nível de respostas sociais, bem como a nível da sustentabilidade da estrutura necessária para uma resposta de qualidade ao serviço prestado. Será possível através da partilha constante do trabalho em rede que possibilita uma troca de experiências (partilha de boas práticas entre entidades) e oportunidades (formativas, emprego e socioeconómicas para os beneficiários).

A imagem do CEPAC e a sua missão deve ser alvo de um esforço de abertura para a comunidade envolvente. Os desafios e preocupações que enfrentamos diariamente, a necessidade de esclarecer inúmeras dúvidas e preconceitos que a sociedade não vê esclarecidas, são objetivos que irão guiar as ações a realizar.

Por último, no eixo da **sustentabilidade**, pretende-se uma manutenção e estabilidade da equipa técnica multidisciplinar, composta por quatro elementos, capaz de garantir a continuidade dos projetos em curso e dar resposta a futuros desafios e projeto. É fundamental a reestruturação do acordo com a Segurança Social, para que a resposta GOP do CEPAC não esteja dependente única e exclusiva de projetos de curta e média duração.

Com a estruturação do GOP e a necessidade de mudança de metodologia de intervenção, focada na capacitação e não na ótica do assistencialismo ao beneficiário, a equipa pretende ir ao encontro da missão do CEPAC na prestação de um serviço próximo, adequado e personalizado no encontro das suas necessidades.

Os eixos criados pelo GOP cruzam-se com dois eixos do PMIML 2018-2020, sendo eles, “Eixo1 (acolhimento e direitos) – área de serviços de acolhimento e integração”; e “Eixo2 (integração e participação) – área de capacitação e formação.

É fundamental acertar estratégias e ações que se enquadram nos planos municipais (e/ou nacionais), potenciando desse modo o trabalho em rede com vista ao aumento de oportunidades e de ferramentas para a capacitação e integração do imigrante na sociedade portuguesa.

Apresenta-se de seguida um quadro descritivo dos eixos estratégicos e suas áreas de intervenção. Cada área terá um conjunto de atividades que pretende dar resposta às necessidades e dificuldades identificadas em 2018, que serão descritas nos quadros seguintes:

Eixos Estratégicos 2019	Área de intervenção
Qualidade da resposta ao beneficiário	<ul style="list-style-type: none">● Estruturação de horários e responsabilidades da equipa técnica● Gestão da lista de espera● Estruturação e Avaliação de metas● Plano de intervenção ao beneficiário● Espaço de atendimento ao beneficiário● Capacitação do beneficiário● Impacto Social
Trabalho em rede	<ul style="list-style-type: none">● Protocolos com parceiros● Angariação de novos parceiros● Imagem CEPAC● Redes
Sustentabilidade	<ul style="list-style-type: none">● Projetos em curso● Candidaturas

1º Eixo: Qualidade da resposta ao beneficiário			
Diagnóstico	Objetivos		
Identificação	Descrição de atividades	Indicador (output)	Resultado (outcome)
1.1. Dificuldade de planificação anual perante os vários projetos alocados e atendimentos	Definição de horários vs responsabilidades de cada técnico GOP	Identificação de responsabilidades e tempo alocado por técnico GOP	Melhoria de organização e resposta dos técnicos aos desafios
	Definição dos critérios de prioridade para sinalização dos utentes por parte do Gabinete Social;	Nº de beneficiários identificados por critério	Resposta célere na integração dos clientes
	Definição do tempo de espera do GOP de acordo com critério de prioridade;	Média de tempo de espera desde a sinalização ao atendimento (por critério de prioridade)	
	Criação de um espaço semanal para atendimentos de primeiras vezes;	Nº de beneficiários atendidos 1º vez / mês	
1.2. Dificuldade de cumprimento do plano de atividades aprovado	Definição de metas trimestrais para avaliação e reestruturação de estratégias	Afixação do plano no gabinete	Aumento do conhecimento e operacionalização do plano pelos técnicos GOP e respetiva avaliação do nível de execução
		Nº de relatórios elaborados	
1.3. Dificuldade de definição de prioridades a vários níveis (atendimentos, projetos em curso e elaboração de candidaturas)	Definição concreta de objetivos e prioridades dentro do plano estratégico	Criação de escala de prioridades; Nº de tarefas identificadas e catalogadas de acordo com critério de prioridade	Estabelecer prioridades

1.4. Necessidade de definição de plano de intervenção comum e global	Alteração do modelo de avaliação de diagnóstico para que o mesmo seja transversal a todas as respostas dadas pelo CEPAC; criar um documento de recolha de dados dos utentes; reunião multidisciplinar para proposta de plano de intervenção	Elaboração de documento de avaliação de diagnóstico; N° de avaliações aplicadas	Melhorar o processo de recolha de informação, diminuindo o número de abordagens de avaliação ao beneficiário
		N° de reuniões; N° de planos de intervenção elaborados	Contribuir para uma operacionalização efetiva na capacitação do beneficiário
1.5. Necessidade de personalização do espaço de atendimento	Criação de um espaço / ambiente acolhedor e privado para uma melhor avaliação e ligação ao beneficiário	N° de atendimentos 1ª vez em gabinete "individual"	Promover a consciência do beneficiário para a importância de ser ativo no seu processo
1.6. Dificuldade na implementação de sessões de capacitação	Implementação de sessões de capacitação de competências profissionais/transversais para apoiar os utentes na construção do percurso de empregabilidade e integração no país de acolhimento	N° de sessões dinamizadas por tema, N° de beneficiários abrangidos	Rentabilizar em ganho pessoal a vinda do utente ao CEPAC; aumentar o conhecimento sobre a forma de resolver a situação de desemprego e irregularidade; aumentar as competências/autonomia de procura de emprego;
		N° atendimentos de grupo	
		N° de sessões planificadas	
		N° de KIT elaborados; N° de KIT entregues	
	N° de formações dinamizadas	Dar resposta a necessidades específicas de formação	
Criação de novos cursos de português e alfabetização com carga horária e aulas personalizadas); inglês e informática	N° de alunos contactados; relatório com os dados recolhidos	Facilitar a integração dos beneficiários no país de acolhimento através da consolidação de conhecimentos da língua portuguesa; aquisição de competências a nível da língua inglesa e competências de informática	
	N° de turmas formadas, N° de alunos abrangidos		
	N° de atividades planeadas; N° de atividades desenvolvidas		
Sincronização dos vários apoios	N° de agendamentos com mais de um apoio	Rentabilizar os recursos económicos na deslocação ao CEPAC	

2º Eixo: Trabalho em rede			
Diagnóstico	Objetivos		
Identificação	Descrição de atividades	Indicador (output)	Resultado (outcome)
2.1. Déficit na priorização de prospecção e manutenção de parcerias	Criação de protocolo de cooperação	Nº de documentos elaborados; nº de parcerias estabelecidas com CEPAC;	Aumento da rede de parceiros
	Criação de folhetos informativos	Nº de folhetos elaborados	Melhorar o conhecimento do trabalho realizado pelo CEPAC junto das várias entidades / empresas
2.2. Manutenção da participação nas redes de empregabilidade e grupos de trabalho	Dinamização da rede social	Nº de informações elaboradas e partilhadas	Melhoria da comunicação com parceiros e aumento da divulgação da missão do CEPAC
	Representar as necessidades de empregabilidade dos imigrantes	Nº presenças nas reuniões	
2.3. Necessidade de estabelecer novas parcerias empresariais para FCT e/ou integrações profissionais	Desenvolvimento do programa Incorpora e priorização de estratégias para aumento de parcerias empresariais	Nº de empresas parceiras	Aumento da rede de parceiros empresariais para a integração e/ou experiências laborais dos beneficiários

3º Eixo: Sustentabilidade			
Diagnóstico	Objetivos		
Identificação	Descrição de atividades	Indicador (output)	Resultado (outcome)
3.1. Exigência para a manutenção dos projetos aprovados	INCORPORA	Nº de colocações em mercado de trabalho e Nº de novas parcerias de empresas visitadas	Aumentar a taxa de sucesso dos utentes do GOP:

	FAMI 29	Nº de atendimentos, nº de participantes, nº de novos utentes, nº de participantes nas sessões de TPE+EE, nº de candidaturas a ofertas de emprego e nº de CV's	inserção laboral e profissional; aumentar os parceiros e visibilidade do CEPAC
	FAMI 28	Nº de formandos integrados em FCT, nº de colocações em mercado de trabalho, nº de candidaturas a ofertas de emprego e nº entrevistas de emprego	
	RAAML 2018	Nº de atendimentos personalizados; Nº sessões de apoio na procura de emprego; Nº de integrações em mercado de trabalho; Nº de novos utentes; Nº de sessões de promoção de competências de informática	
	BIP ZIP 2018	Cursos de português (40 horas)	
3.2. Dependência de financiamento por projetos	Inclusão do GOP no acordo do CEPAC com a Segurança Social	Relatório elaborado	Estabilidade dos recursos humanos afetos ao GOP
	Identificação de possíveis novos parceiros	Nº de apoios conseguidos; valor angariado	
3.3. Projetos/candidaturas	Projeto de FCT para irregulares	Nº de candidaturas apresentadas	Financiamento para projetos e possibilidade de dar uma resposta concreta aos utentes do GOP através da possibilidade de integração em projetos financiados
	Formar+ Servir+		
	CEPAC itinerante		

6 SERVIÇOS DE APOIO AO IMIGRANTE

6.1 MERCEARIA SOCIAL

Ao longo do ano 2018, várias foram as mudanças e melhorias instituídas neste serviço, conforme consta do relatório CEPAC 2018. No contexto de planificação de um novo ano importa salientar as seguintes medidas:

- Alargamento da distribuição dos cabazes ao longo da semana: de 3^a a sábado (em vez de 4^a a 6^afeira),
- Reforço da equipa de colaboradores e voluntários para a distribuição dos cabazes alimentares;
- Diminuição do tempo de espera na entrega de cabazes (entre 15 a 20min.);
- Melhorias no espaço físico e colocação de novo equipamento frigorífico;
- Implementação de sistema de notificação via sms para recordar os clientes no dia anterior a data e hora a que está destinada a entrega de cabaz de alimentos, visando a diminuição das faltas e ausências.
- Limpeza e reorganização da lista dos beneficiários? Contactos com outras entidades para verificação das necessidades e da manutenção da atribuição? Definição dos cabazes com os valores energéticos e identificação das necessidades alimentares por beneficiário?

Apesar das melhorias introduzidas, não foi possível concretizar um dos objetivos de 2018 de implementação de um modelo de distribuição de bens que promova escolhas individuais e autónomas que se coadunem com as necessidades alimentares e nutricionais de cada cliente. No final do ano de 2018, com a aprovação da candidatura do projeto “Saber Mais, Comer Melhor”, a ser financiado pela Fundação Jumbo para a Juventude, prevê-se a implementação do referido modelo em 2019, com os seguintes objetivos.

- i) Ultrapassar carências alimentares diagnosticadas na população alvo (famílias carenciadas com menores a cargo);
- ii) Reduzir o desperdício alimentar promovendo o reaproveitamento de quebras de loja My Auchan Duque d'Ávila;
- iii) Desenvolver competências relativas a preparação e confeção de alimentos;
- iv) Promover uma cultura consciente e informada sobre os benefícios de uma alimentação saudável.

Em cooperação com a missão “Desperdício 0%” da loja My Auchan Duque d'Ávila, pretende-se a partir das necessidades identificadas (perdas em loja e carências alimentares de famílias carentes) criar canais de escoamento e distribuição alimentar, direcionando o desperdício alimentar para a melhoria das condições de vida dos agregados familiares com menores a cargo.

Através de componentes formativas, o Projeto visa ainda dotar os participantes do projeto de conhecimentos relativos à confeção, preparação e conservação de alimentos para melhorar a sua qualidade de vida e saúde. Por último, pretende-se a difusão e participação da comunidade local no projeto, concretizado através de ações de divulgação na loja My Auchan e na realização de um passeio para a promoção de hábitos saudáveis.

Outra melhoria prevista está associada à implementação do novo sistema interno operativo (software) que permitirá realização de uma adequada gestão de stocks e distribuição mais eficaz e célere dos bens disponíveis.

1º Eixo: Qualidade			
Diagnóstico	Objetivos		
Identificação	Descrição de atividades	Indicador (output)	Resultado (outcome)
1.1 Necessidade de inovar o sistema de gestão e qualidade do BA	Criação e aplicação de novo sistema de gestão de stock (que seja mais simples e eficaz, que permita uma melhor leitura das quantidades dos alimentos que entram vs alimentos que saem)	Aplicação de 1 novo modelo de gestão	Diminuição dos desperdícios alimentares em 80% (principalmente dos frescos) - maior sustentabilidade económica e ecológica
1.2 Necessidade de melhoria do espaço do BA tendo em vista: ergonomia, design de interiores e distribuição logística	Realização de intervenções/obras para otimizar a organização e gestão do espaço, bem como visualmente melhorar o aspeto físico	Implementação de 1 projeto de remodelação do espaço, recorrendo a parcerias com 2 áreas de formação	Aumentar em 30% o espaço ergonómico para armazenamento dos produtos; melhorar a estética do mesmo

1.3 Necessidade de impulsionar a qualidade dos bens consumidos pelos clientes	Distribuição dos cabazes delineados de acordo com a escolha e as necessidades económicas/nutritivas/saúde do agregado, sob orientação de um profissional nutricionista (guia com indicação do n.º e os produtos listados que poderá escolher consoante a sua condição de saúde)	390 consultas de nutrição; criação de guias individualizados para os 390 agregados	Melhoria de 70% da condição de saúde em nutrição, medido a partir de tabelas e indicadores nutricionais
1.4 Necessidade de medir o nível de satisfação dos clientes	Aplicação de questionários de avaliação para medir a satisfação dos Clientes do BA	Aplicação de 4 questionários por ano a 120 clientes	85% de satisfação dos inquiridos
	Realização de ações de formação para os Clientes sobre boas práticas na alimentação	1 sessão por mês com 20 participantes em cada	62% dos Clientes mais informados (num universo de 390 agregados)

2º Eixo: Trabalho em rede			
Diagnóstico	Objetivos		
Identificação	Descrição de atividades	Indicador (output)	Resultado (outcome)
2.1 Inovar o sistema de gestão e qualidade do BA	Aumentar o n.º de parcerias e melhorar o sistema de aprovisionamento (definir e adotar modelos de relação com os fornecedores)	Aumentar a oferta de produtos em mais 30%	Distribuir cabazes maiores e que ofereçam maior variedade

3º Eixo: Sustentabilidade			
Diagnóstico	Objetivos		
Identificação	Descrição de atividades	Indicador (output)	Resultado (outcome)
3.1 Necessidade de melhorar os níveis de literacia dos colaboradores e voluntários	Formação técnica aos colaboradores do BA sobre 2 temáticas diferentes: 1. sistemas de conservação e de armazenamento dos alimentos para manter os mesmos mais frescos e (incluindo prazos de congelamento para diferentes produtos alimentícios); 2. prazos de validade e a sua real deterioração (“consumir até e consumir preferencialmente até”)	Realizar sessões sobre 2 temáticas. O n.º das sessões realizadas dependerá da necessidade dos formandos	Aumentar a literacia dos colaboradores e a melhor gestão de recursos disponíveis

6.2 BOUTIQUE DE ROUPA

Os principais objetivos da boutique de roupa para 2019 visam garantir a continuidade de escoamento célere da roupa de forma melhor beneficiar os clientes e facilitar a rentabilização dos espaços de armazenamento do CEPAC. Pretende-se ainda garantir que esse escoamento responda de forma efetiva às necessidades do maior número de clientes e que sejam introduzidas melhorias na dignificação do espaço físico da resposta.

1º Eixo: Qualidade			
Diagnóstico	Objetivos		
Identificação	Descrição de atividades	Indicador (output)	Resultado (outcome)
1.1 Número crescente de clientes que recorrem ao serviço 1.2 Dificuldade na gestão de stocks	Alargamento dos tempos de entrega de roupa aos utentes para todos os horários de abertura do CEPAC, entre terça-feira e sábado	Registo de stocks de roupa por tipologia de artigo; quantidade disponível e distribuída e local de armazenamento	Escoamento de bens de forma eficaz e adequada
	Organização e gestão do armazém e do banco de roupa sob orientação de um operacional do CEPAC		
	Captação de 5 voluntários(as) para a triagem, etiquetagem e distribuição de roupa e outros bens		
	Serviço de triagem contínuo no armazém da roupa, permitindo o seu célere escoamento para o Banco de Roupa		

2º Eixo: Trabalho em rede			
Diagnóstico	Objetivos		
Identificação	Descrição de atividades	Indicador (output)	Resultado (outcome)
2.1 Espaço com necessidades de melhoria na disposição dos artigos	Encontros formativos dinamizados por uma entidade ou voluntário dedicado a funções de "Organizador pessoal"	Número de encontros	Melhoria da exposição dos artigos na boutique Melhoria da satisfação dos voluntários e clientes
2.2 Escassez de artigos solicitados (roupa de cama –	Alargamento das parcerias do CEPAC com entidades que	Número de novas parcerias celebradas	Melhoria na adequação da resposta

lençóis, cobertores) e toalhas	forneçam os artigos de roupa mais procurados pelos utentes		
---------------------------------------	--	--	--

3º Eixo: Sustentabilidade			
Diagnóstico	Objetivos		
Identificação	Descrição de atividades	Indicador (output)	Resultado (outcome)
3.1 Número elevado de artigos que não reúnem condições para serem doadas	Manutenção protocolo com a empresa HSarah visando a reciclagem de roupa sem condições para uso dos utentes do CEPAC	Peso de roupa reciclada	Gestão de recursos mais eficaz
3.2 Identificação de novos canais de escoamento de bens recebidos	Procura de projetos e empresas para o estabelecimento de parcerias visando a valorização económica dos bens recebidos, no respeito dos princípios de sustentabilidade e redução do desperdício	N.º de parcerias ou projetos realizados	Valorização económica dos bens doados e gestão mais eficaz dos recursos

O CEPAC definiu para 2019 a definição de uma resposta estruturada de avaliação e intervenção psicológica, assumindo a boutique da roupa um lugar importante na promoção da imagem e auto-estima dos beneficiários. Esta dimensão será desenvolvida no ponto 6.4.

6.3 APOIO À SAÚDE

Através do trabalho voluntário da equipa médica do CEPAC, constituída por quatro médicos de medicina geral, dois médicos psiquiatras, uma enfermeira e uma farmacêutica, tem sido prestada uma resposta regular e crescente às necessidades dos clientes que procuram o CEPAC por enfrentarem desafios na inacessibilidade ao serviço nacional de saúde.

Em 2018 introduziram-se melhorias importantes no processo de gestão interna do gabinete, que se pretende venham a ser sedimentadas em 2019:

- Organização do banco de medicamentos por princípio ativo;
- Informatização da listagem dos medicamentos existentes no banco de medicamento;
- Informatização de entradas e saídas dos mesmos medicamentos.

Apresentamos abaixo os objetivos do gabinete, de acordo com os eixos estratégicos definidos:

1º Eixo: Qualidade			
Diagnóstico	Objetivos		
Identificação	Descrição de atividades	Indicador (output)	Resultado (outcome)
1.1 Défice de conhecimento sobre fatores de risco para doenças civilizacionais	Realização de 8 formações para utentes sobre temáticas de saúde e bem-estar	Números de clientes abrangidos	Melhoria da situação de saúde ou adaptação à doença do cliente
	Manutenção do número de atendimentos médicos e de enfermagem		

2º Eixo: Trabalho em rede			
Diagnóstico	Objetivos		
Identificação	Descrição de atividades	Indicador (output)	Resultado (outcome)
2.1 Incapacidade de garantir de forma autónoma a resposta às necessidades de diagnóstico e intervenção na área da especialidade médica	Manutenção das parcerias na especialidade de oftalmologia e saúde oral e alargamento a outras respostas que se manifestem pertinentes	Número de clientes encaminhados para consultas de saúde oral, oftalmologia ou outras especialidades	Melhoria da condição global de saúde do cliente
	Referenciação e encaminhamento para as unidades de saúde locais dos clientes para garantir o cumprimento do plano nacional de vacinação	Número de clientes referenciados	
	Celebração de novas parcerias com entidades para realização de exames auxiliares de diagnóstico	Número de exames de diagnóstico realizados	

3º Eixo: Sustentabilidade	
Diagnóstico	Objetivos

Identificação	Descrição de atividades	Indicador (output)	Resultado (outcome)
3.1 Risco de compromisso de financiamento da resposta	Prosseguir as campanhas de angariação de medicamentos e fundos para esta área, com a Associação Farmacêutica e com a Missão Azul da Zurich	Número de medicamentos angariados	Manutenção da resposta do gabinete de saúde
	Intensificar as campanhas de angariação de fundos	Valor de financiamento angariado	

6.4 APOIO PSICOSSOCIAL

Em novembro de 2018 o CEPAC submeteu a sua candidatura ao financiamento de uma resposta social inovadora da Segurança Social. Esta decisão resulta da constatação de que uma parte significativa do grupo alvo experiencia, ao longo da sua vida, episódios traumáticos (de duração variável), que condicionam de forma determinante a forma como se relacionam em sociedade, como se comportam em família e a forma como potenciam a sua integração, e a do seu agregado familiar, na vida ativa e em sociedade.

Com a abertura de um novo Gabinete de Apoio Psicossocial (GAP) prevista para abril de 2019, pretende-se a construção de uma resposta mais completa e abrangente, adaptada e individualizada às necessidades do público alvo, integrador e inovador face às respostas existentes. Por outro lado, o GAP beneficiará do trabalho já hoje desenvolvido pelas equipas voluntárias de médicos psiquiatras que desenvolvem o seu trabalho no CEPAC.

O reforço da saúde mental e a aplicação de técnicas de diagnóstico e de terapêuticas psicossociais revelam-se essenciais na identificação dos melhores instrumentos e das melhores práticas para responder de forma assertiva às necessidades demonstradas pelo público alvo. A resposta do Gabinete de Apoio Psicossocial assume um carácter complementar aos serviços de atendimento e acompanhamento social, permitindo assegurar condições prévias e basilares à construção de percursos de vida mais estruturados, mais adequados às necessidades de cada utente, com especial enfoque nas questões associadas à saída do país de origem (migrante ou refugiado), tendo por resultado, em consequência, maiores probabilidades de atingir os objetivos contratualizados no âmbito do contrato de acompanhamento social. Por outro lado, assume-se

também como uma ferramenta necessária para dotar o público alvo de confiança e resiliência suficientes para enfrentar o mercado de trabalho e lutar contra as adversidades associadas à escassez de recursos no país de acolhimento.

Os objetivos do GAP serão capacitar a pessoa imigrante para:

- Preservar o seu equilíbrio psico-emocional numa vivência cultural distinta da sua;
- Reaprender a existir num contexto socio cultural distinto do seu;
- Restauração do narcisismo e auto-estima, danificados pelas experiências negativas anteriores e pelas múltiplas perdas;
- Preservação da identidade do indivíduo quando exposto a processos de aculturação;
- Integração das novas experiências na sua identidade.

A metodologia de intervenção proposta é a seguinte:

- Intervenção integrada e pluridisciplinar prestada por profissionais das áreas de psicologia, medicina, enfermagem, serviço social, antropologia);
- Mediação entre o país natal e país de acolhimento;
- Trabalho sobre os vínculos de origem, vínculos de afiliação e vínculos atuais;
- Trabalho sobre as dimensões da identidade relacionada com a alteridade;
- Trabalho sobre a coerência e o sentido das experiências passadas e atuais;

6.5 APOIO DOCUMENTAL

Colaboram em regime de voluntariado 3 advogados que prestam os seus serviços em diferentes áreas do direito, designadamente, na regularização documental dos imigrantes, laboral, família e criminal.

O serviço prestado pelos advogados voluntários(as) que integram o Gabinete de Apoio Documental do CEPAC é uma ferramenta fundamental para o sucesso da integração dos beneficiários, sendo através deste gabinete que os beneficiários vêm a possibilidade de terem os seus direitos assegurados na sua plenitude.

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.

1º Eixo: Qualidade			
Diagnóstico	Objetivos		
Identificação	Descrição de atividades	Indicador (output)	Resultado (outcome)
1.1 Iliteracia sobre lei da imigração	Realização de pelo menos 10 ações de sensibilização sobre lei de imigração	Número de ações	Capacitação dos clientes

2º Eixo: Trabalho em rede			
Diagnóstico	Objetivos		
Identificação	Descrição de atividades	Indicador (output)	Resultado (outcome)
2.1 Necessidade de melhorar a articulação com entidades públicas que medeiam o processo de regularização da população imigrante	Realização de uma reunião com o SEF	Número de reuniões	Esclarecimento e simplificação de processos de articulação e encaminhamento
	Realização de uma reunião com o ACT		
	Realização de reuniões com pelo menos 4 embaixadas dos países mais representados no CEPAC		
	Realização de 10 contactos telefónicos e 4 reuniões com entidades empregadoras empresariais ou particulares		

3º Eixo: Sustentabilidade			
Diagnóstico	Objetivos		
Identificação	Descrição de atividades	Indicador (output)	Resultado (outcome)
1.2 Número crescente de solicitações apoio documental	Integração e capacitação de dois novos voluntários no gabinete	Número de voluntários	Resposta mais célere e de qualidade

7 GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS E VOLUNTARIADO

7.1 VOLUNTARIADO

No âmbito da gestão do voluntariado o CEPAC procura 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 um ganho em valor. O CEPAC funciona com várias valências e em todas elas conta com a ajuda preciosa dos seus voluntários (as).

Em 2018, o CEPAC contou com cerca de 42 voluntários (as) fixos, sendo apresentado no quadro abaixo o número de voluntários ativos no CEPAC no final de 2018:

Valência	Nº de voluntários em Dezembro 2018	Objetivo 2019
Banco alimentar	1	1
Roupa	7	10
Farmácia	1	1
Enfermagem	2	3
Medicina	4	5
Nutrição	1	3
Visitas Domiciliárias	5	6
Serviços administrativos	0	1
Equipa de acolhimento	2	4
GOP	2	4
Aulas de português/alfabetização	4	4
Aulas de informática	1	1
Aulas de inglês	0	1
Apoio documental	3	4
Contabilidade	1	1
Comunicação e marketing	0	1

Total de voluntários (as) fixos	34	50
--	-----------	-----------

Em 2019 o CEPAC tem como objetivo manter a promoção, apoio e monitorização das atividades de voluntariado, com o objetivo de garantir uma resposta de qualidade aos clientes e uma adequação do serviço prestado às áreas de competência e motivação do voluntário.

Neste sentido pretende-se dar continuidade às atividades planeadas e/ou executadas em 2018:

- Promoção de reuniões periódicas entre o coordenador de voluntariado e cada área de serviço de voluntariado, com o objetivo de identificar necessidades existentes e imergentes. Nestas reuniões deverão estar presentes o coordenador de área e voluntários,
- Introdução de mecanismos de reconhecimento do trabalho e da dedicação, contribuindo para o bom ambiente e a sua motivação;
- Criação de organograma com fotografias dos (as) voluntários(as) para cada área de atuação.

7.2 GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

Atualmente a equipa do CEPAC é constituída por 1 diretor executivo, 5 técnicos no gabinete social (1 dos quais em regime de voluntariado); 4 técnicos no gabinete de orientação profissional, 3 rececionistas (1 dos quais em regime de voluntariado), 1 auxiliar de serviços gerais, 3 auxiliares de serviços e limpeza, num total de 17 pessoas. A Direção Social é constituída por 5 elementos, e o Conselho Fiscal por 3 elementos, todos em regime de voluntariado¹⁶.

Em 2019, na sequência da renegociação do acordo com a Segurança Social solicitada em 2018, aguardamos 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 objetivo para 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.

¹⁶ Nomeados em 21 de outubro de 2016, pelo Patriarcado de Lisboa, para o mandato de 2016-2019.

No que respeita ao investimento previsto, salienta-se o projeto de alteração do programa informático de gestão que integra as atividades de gestão de clientes, gestão de recursos humanos, contabilidade, tesouraria e gestão de stocks. Este é o projeto mais estruturante, nesta área, iniciado em finais de 2018, e cuja implementação plena está prevista para 2019, e é uma peça fundamental e imprescindível à realização das tarefas e atividades com eficiência, segurança e rigor.

No âmbito de gestão de pessoas está previsto a manutenção dos procedimentos instituídos em 2018 de realização dos processos de avaliação de desempenho (semestrais e anuais) 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 2019 estão previstas as seguintes atividades:

- Implementação de um sistema operativo de gestão de clientes, gestão de recursos humanos, contabilidade, tesouraria e gestão de stocks;
- Implementação de medidas de gestão de qualidade visando a aproximação à certificação ISSO-9001.
- Realização de avaliações de desempenho e feedback semestrais e anuais;
- Implementação de modelo de avaliação de desempenho 360º;
- Implementação de um sistema de incentivo e recompensa em função dos resultados;
- Implementação de metodologias de avaliação de satisfação dos colaboradores;
- Definição de um plano de formação anual a partir do levantamento de necessidades de formação efetuado;
- Realização de quatro atividades de team-building organizadas pelas equipas de trabalho;

8 SERVIÇOS DE CULTURA E LAZER

A área de cultura e lazer visa contribuir para:

- Angariação de donativos monetários e não monetários com vista a reforçar a sustentabilidade financeira da instituição;
- Reforço da divulgação do CEPAC e atividades da instituição;
- Promoção de atividades culturais que possam fortalecer laços entre colaboradores, voluntários e Direção;
- Desenvolvimento de atividades culturais de enriquecimento pessoal e profissional dos beneficiários.

Atividades previstas para 2019:

- Realização de 2 eventos solidários (fevereiro e setembro)
- Participação no magusto solidário no Seminário da Torre D’Aguilha em novembro, promovendo uma banca com a divulgação da instituição;
- Almoço 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: Kizomba, Coaching, primeiros socorros, desperdício alimentar, competências profissionais e sociais;
- Participação em feiras para angariação de fundos (datas a designar pelas entidades promotoras)
- Viagem com colaboradores e voluntários(as) a Roma (março)
- Participação a peregrinação da família Espiritana a Fátima (com participação de clientes, voluntários e colaboradores) (julho);
- Angariação de bilhetes junto de instituições de cultura e desporto com vista à participação dos clientes do CEPAC em eventos culturais ou desportivos;
- Visita à praia para 15 utentes (verão);
- Colonia de férias para filhos de clientes em parceria com juntas locais;
- Festa de Natal do CEPAC (dezembro);
- Almoço de Natal para colaboradores, voluntários(as) e Direção (dezembro).

9 NOTA FINAL

Em 2019 o CEPAC mantém a aposta numa reestruturação da intervenção ao beneficiário, colocando-o no centro do seu plano de intervenção, esperando-se que seja capacitado para desempenhar um papel ativo na sua própria mudança.

Capacitar é a palavra-chave para uma integração plena de cada beneficiário do CEPAC, preparando-o com os conhecimentos e “ferramentas” necessárias para fazer face aos desafios diários que se levantam a todos os imigrantes que ultrapassam um processo que se pretende de inculturação no país de acolhimento.

A intervenção por vezes assistencialista deve dar lugar a um plano de capacitação do indivíduo de modo a colmatar as necessidades identificadas em cada pessoa que procura no CEPAC um porto de abrigo, um apoio, uma mão amiga.

Elevamos a qualidade da intervenção e torná-la diferenciadora na vida de cada beneficiário, assenta em 2019 na garantia de medidas de sustentabilidade e de otimização do trabalho de excelência desenvolvido por tantas instituições no terreno.