



**ACISJF**  
**PORTO**

Associação Católica Internacional  
ao Serviço da Juventude Feminina

Instituição Particular de Solidariedade Social  
Pessoa Coletiva de Utilidade Pública  
Contribuinte nº 501148850

## Relatório de Atividades e Contas do Exercício de 2021

### Serviços:

Sede Social, Rua Arcediogo Van Zeller nº 50, 4050-621 Porto // Telf.: 226 009 746 // e-mail: [acisjf@porto.acisjf.pt](mailto:acisjf@porto.acisjf.pt); Site: [www.acisjf.pt](http://www.acisjf.pt)

CI Nº Srª do Bom Conselho, Rua D. João IV nº 892/898, 4000-300 Porto // Telf.: 220991120// e-mail: [bomconselho@porto.acisjf.pt](mailto:bomconselho@porto.acisjf.pt)

Lar de Infância e Juventude Nº Srª do Acolhimento, Rua Dr. Aires de Gouveia Osório, nº 172, 4100-024 Porto // Telf.: 220991610// e-mail: [acolhimento@porto.acisjf.pt](mailto:acolhimento@porto.acisjf.pt)

Apartamento de Autonomização Mª Vitória, Rua Martim de Freitas, nº 200 – 2º, 4100-617 Porto

Refeitório/ Cantina Social – Self, Beco Passos Manuel, 40, 4000-381 Porto // Telf.: 22 200 37 39 e-mail: [social@porto.acisjf.pt](mailto:social@porto.acisjf.pt)

Negócio Social – Self Lugar de Sabores, Beco Passos Manuel, 40, 4000-381 Porto // Telf.: 22 332 23 02 // e-mail: [self@porto.acisjf.pt](mailto:self@porto.acisjf.pt)

Registo IPSS nº 4/84, folhas 85 verso e 86 do livro 2 das Associações de Solidariedade Social

## **INDICE**

<b>1.NOTA DE ABERTURA .....</b>	<b>3</b>
<b>2. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>6</b>
<b>3.ORGANOGRAMA.....</b>	<b>7</b>
<b>4. RESPOSTAS SOCIAIS .....</b>	<b>8</b>
<b>6. CERTIFICAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE .....</b>	<b>15</b>
<b>7. PARCERIAS INSTITUCIONAIS.....</b>	<b>15</b>

## 1.NOTA DE ABERTURA

No ano de 2021, a Direção da ACISJF procurou dar continuidade ao processo de reorganização interna por forma a garantir a sua sustentabilidade financeira, sem alterar a sua política de gestão orientada para acolher, escutar e responder às necessidades dos clientes sociais.

A atividade planeada, tal como em 2020, foi condicionada pela pandemia do COVID-19 que obrigou à permanente adaptação das valências às restrições impostas pela DGS e pelo Governo. A introdução de medidas adequadas a cada momento, permitiu que todas as respostas sociais funcionassem em condições próximas do normal durante o ano, apesar de algumas situações de contaminação que foram surgindo entre utentes e colaboradores internos, todas resolvidas, felizmente, sem consequências graves para a saúde das pessoas.

As metas que nos propusemos atingir em 2021 foram as seguintes:

- Manutenção da Certificação de Qualidade de acordo com o referencial ISO 9001, garantindo uma melhoria da eficácia do funcionamento interno.
- Melhoria da sustentabilidade.
- Formação dos colaboradores.
- Promoção da imagem da Instituição.
- Aposta na tecnologia da informação.

Todas estas metas, de forma mais ou menos conseguida, foram atingidas. Salientamos, no entanto, a renovação da Certificação de Qualidade que tem como principal vantagem a sistematização dos processos e atividades, o resultado financeiro positivo que reforça a sustentabilidade da instituição e a aposta nas redes sociais que contribuiu para uma maior visibilidade, com conseqüente acréscimo de captação de voluntários e donativos.

As ações, atividades e acontecimentos que decorreram durante o ano estão vertidas no presente Relatório. Destacamos, de seguida, apenas o que consideramos mais relevante e não faz parte da gestão corrente.

A Comunidade de Inserção Nossa Senhora do Bom Conselho teve como principal preocupação manter o funcionamento ajustado ao período de pandemia. Tal como em 2020, em determinados períodos do ano as rotinas das clientes sociais foram alteradas, obrigando à sua permanência na casa e à necessidade de as ocupar com atividades criativas. Também o acompanhamento das famílias externas foi afetado pela pandemia dada a impossibilidade de realização de visitas domiciliárias, nesses períodos.

A intervenção mais significativa no edifício foi realizada por empresa externa no âmbito do seu programa de responsabilidade social, consistindo na remodelação da sala de jantar a exemplo do que já tinha sido feito no ano anterior em quartos e casas de banho. Da mesma forma uma outra empresa iniciou a requalificação da sala de leitura com conclusão prevista para os primeiros meses de 2022. De salientar, por fim, que não foi possível solucionar o problema das infiltrações provocado pelo prédio contíguo, lado norte, que, recorde-se, afeta vários espaços da casa. No entanto, o proprietário desse prédio já nos garantiu que procederá à reparação de todos os estragos no início de 2022.

Relativamente ao Refeitório Social, realçamos o nível alto de procura de refeições à hora de almoço apesar de significativamente inferior ao de 2020. No entanto, cresceram de forma notória serviços complementares como a recolha e distribuição de vestuário, de calçado, de produtos de higiene pessoal e outro tipo de serviços tais como apoio na elaboração do curriculum vitae e de candidaturas a ofertas de emprego. Também salientamos as sessões de informação e capacitação de rastreio oral realizadas junto dos clientes sociais.

O Negócio Social manteve-se ativo, embora com uma dimensão bastante inferior à do período pré-pandemia por opção desta Direção no início de 2020.

O restaurante solidário que funciona no horário de jantar desde novembro de 2020, fruto de contrato celebrado entre a ACISJF e a Câmara Municipal do Porto, dinamizado por esta, manteve-se em atividade nos mesmos moldes. De salientar, apenas, a concretização da alteração do balcão da sala de jantar, prevista no contrato. Todo o trabalho, projeto e obra, foi da responsabilidade da CMP, com a aprovação da ACISJF.

Manteve-se a centralização da produção de refeições para as valências no refeitório social e a centralização das compras, alargando-se o número e tipo de matérias/produtos adquiridos através da central de compras Social Shop .

Os efeitos da pandemia foram, também, bem sentidos nos colaboradores desta resposta social, conseguindo-se, no entanto, manter a atividade principal.

No que se refere ao Apartamento de Autonomização Maria Vitória, localizado na freguesia de Bonfim, com acordo de cooperação assinado em 2019 e onde habitam até 5 jovens, de referir apenas que o plano de ações teve de ser adaptado ao contexto pandémico e que, no decurso do ano, duas jovens saíram para autonomia plena.

Por fim, Um Projeto de Vida, iniciativa de inovação e empreendedorismo social em que a ACISJF pretendeu implementar uma metodologia de intervenção em meio natural de vida direcionada para agregados familiares com carências económicas. Não teve o resultado pretendido devido à dificuldade de captação de famílias talvez devido ao período de pandemia que atravessamos.

A colaboração com a Diocese do Porto, com os parceiros institucionais, públicos e privados, assim como com outras entidades adiante referidas, são sinais que prestigiam a ACISJF e demonstram que é e continuará a ser uma IPSS de referência.

A Direção está consciente da precariedade duma Instituição que, à semelhança de muitas outras do Terceiro Setor, não é auto-suficiente. No entanto, procurará melhorar continuamente o seu desempenho, garantindo a qualidade de vida das pessoas apoiadas.

A Instituição não existiria sem os seus colaboradores. Para todos eles uma palavra de reconhecido agradecimento pela forma empenhada como se envolveram e motivaram para que se atingissem os objetivos traçados, várias vezes ajustados ao difícil período de pandemia.

Uma palavra de gratidão muito especial, também, para todos os que, juntamente com a Direção, voluntariamente ajudam de forma generosa, dando o seu tempo e trabalho. E a todas as Entidades que, de forma desinteressada, dão o seu apoio.

Bem hajam todos quantos, direta ou indiretamente nos inspiram e dão forças para continuar!

A Direção

## 2. INTRODUÇÃO

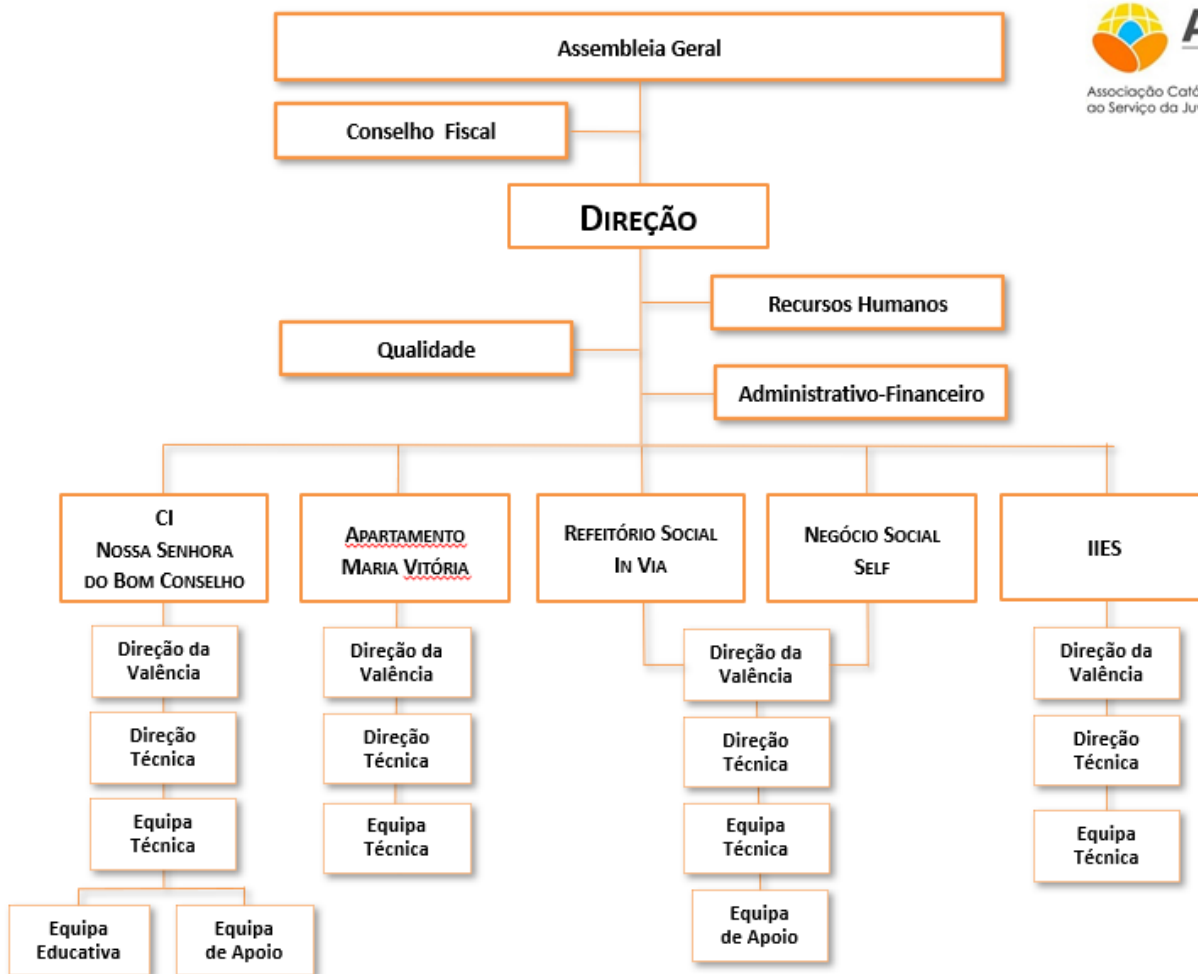
No cumprimento dos seus Estatutos a Direção da ACISJF/Porto apresenta o Relatório de Atividades e Contas do Exercício de 2021.

Respostas sociais eficazes e de qualidade constituem o objetivo prioritário da ação da ACISJF. Esta ação, que deve ter sempre presente o conhecimento, a inovação, a criatividade e recursos humanos cada vez mais qualificados, tem como base, para a efetivação do seu trabalho, a sua missão, valores e visão, conforme seguidamente são descritos:

***A ACISJF, inspirada em VALORES CRISTÃOS, tem como MISSÃO a promoção integral de jovens do sexo feminino em risco social e mães solteiras e / ou famílias monoparentais, privadas do seu meio familiar, vítimas de maus tratos físicos e psicológicos, com dificuldade de ordem socioeconómica e de inserção profissional, sem distinção de cultura, raça ou religião.***

***A sua VISÃO de futuro é a de vir a ser reconhecida como uma IPSS de referência e excelência em estreita ligação com os seus princípios identitários.***

### 3.ORGANOGRAMA



## 4. RESPOSTAS SOCIAIS

A **ACISJF Porto** é uma Instituição Particular de Solidariedade Social implantada há mais de cem anos na cidade do Porto, que tem por missão promover, formar e integrar pessoas em risco, na perspetiva da construção de uma sociedade mais justa e equitativa.

Tendo iniciado a sua intervenção em 1915 com cursos de formação «Artes e Ofícios Femininos», um escritório de colocações e um Serviço de Gares nas estações de S. Bento e de Campanhã, a **ACISJF Porto** gere, hoje, três respostas sociais – uma comunidade de inserção, um refeitório social e um apartamento de autonomização - mantendo, para cada uma delas, acordo de cooperação com a Segurança Social e desenvolve um projeto de inovação social para apoio às famílias da comunidade. Para isso, conta com uma equipa de 21 profissionais empenhados e devidamente habilitados para o exercício das suas funções e com voluntários dedicados de entre os quais destacamos estudantes da Universidade do Porto e da Universidade Católica, o Grupo de Ação Social do Porto GASPORTO e a associação de voluntariado internacional Para Onde.

A **ACISJF Porto** dinamiza ainda um negócio social cujo valor económico gerado reverte integralmente para a melhoria das condições de vida dos seus utentes e que oferece um serviço de takeaway, com encomendas de doces, salgados e pratos pré-cozinhados.

A **ACISJF Porto** integra, a nível nacional, a Junta Nacional da Associação Católica Internacional ao Serviço da Juventude Feminina que, por sua vez, é membro da Association Catholique Internationale des Services de la Jeunesse Féminine com sede em Geneve e com

- estatuto de participação junto do Conselho da Europa,
- estatuto de relações operacionais junto da UNESCO em Paris,
- estatuto de observadora na ONU, sendo ainda membro da ECOSOC (Conselho Económico e Social da ONU).

### Distribuição por Resposta Social

Resposta Social	População alvo	Acordo de Cooperação
Comunidade de Inserção (CI) Nª Sra. Bom Conselho	Grávidas, Mães e filhos	50 (25 internos + 25 externos)
Apartamento de Autonomização (Ap.MV) Maria Vitória	Jovens do sexo feminino	5
Refeitório/Cantina Social (RS) In Via	Indivíduos/ou famílias	75



## **Comunidade de Inserção (CI) – N<sup>a</sup> Sra. do Bom Conselho**

Acolhe mulheres grávidas e jovens mães com os seus filhos, desinseridas do meio familiar, com carências económicas e vítimas das mais variadas formas de exclusão social, tendo em vista a construção e efetivação de um projeto de vida.

Ao nível da intervenção em regime de alojamento, no ano em foco foram acolhidos 33 clientes sociais, dos quais 14 mães e 19 crianças. Dessas, 12 foram novas admissões - 5 mães e 7 crianças. No que concerne aos Projetos de Vida, registou-se a autonomização de 6 agregados, 6 mães e 8 crianças.

A a intervenção tem início com a execução de um diagnóstico de análise prévia, onde são espelhadas as necessidades de cada agregado. A partir daí, é definido com os clientes sociais um plano socio educativo individual onde são explanados vários objetivos, tendo por base um programa de competências, executado em parceria com a rede de serviços existentes na comunidade.

Assim, procurou-se durante este ano, através de treino, formação, supervisão de atividades psicossociais, desenvolver um programa de competências parentais, incentivar o aumento do nível de escolaridade, apoiar na procura de trabalho e de habitação e reforçar a autoconfiança das jovens, preparando assim a desinstitucionalização destes agregados familiares.

Para isso colocou-se em prática o plano de atividades destacando-se as áreas abaixo referenciadas:

- **Competências Materno-infantis**

Dinamizaram-se sessões coletivas e individuais alusivas às temáticas: etapas do desenvolvimento infantil do nascimento aos 18 meses, dos 12 aos 24 meses, dos 3 aos 5 anos e dos 6 aos 9 anos. Dinamizaram-se também sessões sobre vinculação, a importância do brincar, parentalidade e birras.

- **Atividades de vida diária**

Os ritmos de vida cada vez mais intensos levam à necessidade de gestão adaptativa do domínio do dia a dia. Deste modo, para além das tarefas de vida diária que são desenvolvidas no dia-a-dia integraram-se novas dinâmicas no quotidiano das clientes sociais como sessões técnicas de relaxamento.

- **Competências pessoais e sociais**

Dinamizaram-se sessões de promoção do desenvolvimento vocacional e autoestima, bem como reuniões periódicas “Despeja o saco”, onde foram trabalhadas as competências de comunicação interpessoal verbal e não-verbal; gestão de conflitos; competências sociais (dar e pedir ajuda, expressar opiniões e resistir à pressão de pares, ver o ponto de vista do outro, lidar com o fracasso e lidar com o stress).

- **Educação para a cidadania**

Pretendeu-se contribuir para a formação de clientes sociais autónomas, responsáveis e solidárias com os outros em seu redor. Sinalizaram-se algumas datas como: dia do obrigado, dia mundial do livro, dia mundial da árvore, dia mundial do coração, dia mundial da alimentação, dia mundial da poupança.

Desenvolveram-se workshops sobre o fenómeno do tráfico de seres humanos, interculturalidade, ação de sensibilização sobre a igualdade de género e violência no namoro.

- **Atividades de carácter lúdico**

Impulsionou-se um conjunto de atividades que visaram reforçar a confiança do grupo, como o jogo da glória, frasco de elogio, workshop de maquilhagem, caça ao tesouro e dia mundial da alegria. Sinalizaram-se também algumas datas festivas como as janeiras, a páscoa, o dia da padroeira, dia da mãe, dia mundial da criança, santos populares, São Martinho, Halloween e Natal, bem como todos os aniversários dos clientes sociais.

Os últimos anos foram marcados por inúmeros desafios, mas a ACISJF não prescindiu de estar junto de quem mais precisa.

No que respeita à intervenção com as clientes sociais externas, foram acompanhados 11 agregados, num total de 30 pessoas. Neste ano registou-se a integração de 3 novos agregados.

No que concerne à intervenção realizada junto dos clientes sociais externos, procurou-se apoiar essencialmente famílias socioeconomicamente vulneráveis e comunidades migrantes. Deste modo, o trabalho realizado em meio natural de vida assentou também numa intervenção que permite assegurar às famílias condições que lhes garantam um desenvolvimento pleno, no âmbito do exercício de uma parentalidade responsável.

Face ao momento atual, as necessidades existentes e os pedidos de ajuda por parte das famílias centram-se essencialmente no apoio alimentar, pagamento de passes, medicação e babysitting.

## **Voluntariado**

Contou-se com o contributo de 28 pessoas, das quais 26 pertencem ao GAS Porto – Projeto AMA, e as outras duas a título individual. Perfizeram 377 horas de voluntariado.

## Quadro de Profissionais

O quadro dos profissionais da CI é composto por uma equipa técnica pluridisciplinar (psicóloga, educadora social, técnica de serviço social, e diretora técnica), uma equipa educativa e de apoio, que asseguram o funcionamento da resposta 24 horas por dia, durante todo o ano.

Através do programa MAREESS, foi possível garantir o reforço de 2 elementos.

## Formação

Foi realizado um total de 550,5 h de formação. As temáticas principais foram: Supervisão Técnica, Eticadata, HSA- Noções básicas.

## Estágios Académicos

Acolharam-se 6 estagiárias nas áreas de educação social e serviço social.

ENTIDADE	ÁREA	2021
Universidade Portucalense - UPT – Faculdade de Psicologia e Educação	Educação Social	2
Instituto Superior de Serviço Social – ISSSP	Serviço Social	2
Universidade Católica - Faculdade de Psicologia	Psicologia	1
Instituto de Estudos Políticos de Paris	Ciências Políticas	1

## Refeitório social In Via

No Refeitório Social - SELF in VIA são servidas refeições quentes a pessoas em situação de exclusão social e economicamente desfavorecidas, num ambiente acolhedor e humanizado, com o contributo de uma equipa profissional e de voluntários dedicados.

O serviço de refeições é complementado com a recolha e distribuição de vestuário, calçado e produtos de higiene pessoal e com o apoio na elaboração de Currículos e envio de candidaturas a ofertas de emprego.

Em 2021 o Refeitório Social foi procurado, maioritariamente, por pessoas do género masculino, com idades entre os 50 e os 64 anos e beneficiárias do Rendimento Social de Inserção.

Em média, por dia, foram servidas em 2021:

- 1º trimestre: 77 refeições + 15 reforços jantar
- 2º trimestre: 66 refeições + 12 reforços jantar
- 3º trimestre: 68 refeições + 12 reforços jantar
- 4º trimestre: 60 refeições + 12 reforços jantar

Foi ainda possível garantir, em média, 13 reforços com carácter gratuito constituídos por sopa, pão, peça de fruta ou bolo.

Foram admitidas 47 pessoas e cessaram 43.

Relativamente ao plano de atividades destacaram-se as atividades abaixo mencionadas:

- Parceria com “PARA ONDE?": Ao abrigo desta parceria os voluntários desta organização pintaram os espaços interiores e exteriores.
- Parceria com “Leroy Merlin”: No dia 9 dezembro, 7 voluntários desta empresa renovaram alguns espaços interiores do Refeitório Social e criaram uma horta vertical no espaço exterior.
- Atelier de Costura: inicialmente foi organizado um workshop para transmitir conhecimentos básicos de costura, a que se seguiram sessões diárias de trabalhos de costura como, por exemplo, a confeção de sacos de pano. Esta atividade teve a duração de 3 meses, com 2 encontros semanais das clientes sociais. Lamentavelmente, não foi possível continuar com a atividade, pois a máquina de costura danificou-se.
- Outras atividades: com a colaboração de uma cabeleireira foi possível, junto de uma cliente social em situação de sem abrigo, realizar uma mudança de visual que incluiu coloração de cabelo, depilação e manicure. Esta atividade possibilitou a melhoria da imagem e consequentemente o aumento da autoestima da cliente social envolvida.
- No decorrer do ano foram realizadas três sessões de informação e capacitação de rastreio oral junto dos clientes sociais do Refeitório social. No total participaram 23 clientes sociais, dos quais 14 beneficiaram de consultas gratuitas e dos seguintes tratamentos: conserto de próteses dentárias, extração de dentes desvitalizados e ainda construção de novas próteses. No dia 7 dezembro teve lugar um momento de partilha entre os Clientes Sociais/Mundo a Sorrir e a Equipa de trabalho com o seguinte objectivo: compreender o impacto que o projeto teve nas suas vidas. Concluiu-se que o projeto alterou por completo a vida dos Clientes Sociais ( “consegui um novo sorriso...”; “acima de tudo, consigo comer melhor...”; “foi muito importante para mim esta ajuda, voltei a acreditar que era possível voltar a sorrir...”).
- Campanha do Agasalho e do Sorriso: possibilitou a entrega de roupa e produtos de higiene aos clientes sociais.

Foi possível integrar uma Cliente Social no mercado de trabalho e encaminhar outros para entrevistas de emprego. Durante o mês de maio, o serviço de refeições foi também complementado com apoio no preenchimento do censo 2021 e a inscrição para a vacina do Covid 19.

### **Estágios académicos**

O Refeitório Social acolheu 4 estágios na área do Serviço Social.

### **Voluntários**

Foram registadas aproximadamente 1270 horas de voluntariado.

Foi estabelecida uma parceria com a Universidade Católica do Porto que permitiu o reforço da equipa com 4 novos voluntários. Estes voluntários ajudaram na distribuição das refeições no período de almoço. Foi ainda estabelecida uma parceria com a Escola Superior de Educação do Porto ao abrigo da qual a ACISJF recebeu um voluntário que desenvolveu o seu trabalho na área de “Ação Psicossocial em Contextos de Risco”. Manteve-se a parceria com o “PARA ONDE” e a colaboração dos 7 voluntários desta organização.

Importa ainda referir que, do total das horas contabilizadas, 670 horas foram realizadas por Clientes Sociais que participaram na triagem e ordenação das roupas doadas para a Campanha do Agasalho e na manutenção da horta vertical.

### **Apartamento de Autonomização M<sup>a</sup> Vitória**

O apartamento Maria Vitória tem capacidade para 5 jovens do sexo feminino com idade superior a 15 anos, que já possuem competências pessoais e sociais para viverem num modelo menos controlado, e adquirirem, progressivamente e com a orientação dos técnicos, a autonomia de vida.

Este apartamento acolheu, em 2021, um total de 5 jovens, duas das quais saíram para a autonomia plena.

No âmbito desta resposta social, o trabalho da ACISJF inicia-se com a receção e avaliação de um pedido da Segurança Social para acolhimento de jovens sinalizadas e com processo de promoção e proteção de apoio para a autonomia de vida.

Ao pedido de admissão, quando aceite, segue-se o processo de acolhimento que inclui a avaliação diagnóstica da jovem, o levantamento da sua situação pessoal e familiar e das suas competências,

definindo-se, em conjunto, o projeto individual de intervenção - **Plano de Autonomização**. Com o apoio dos técnicos, as jovens trabalham para atingir os objetivos definidos nos planos de autonomização e, de seis em seis meses, estes são avaliados e alterados adaptando-se assim às aprendizagens anteriores.

O acompanhamento técnico é assegurado por um Educador Social a meio tempo que participa nos diversos momentos da vida das jovens, procurando monitorizar o dia-a-dia e acompanhar a gestão e organização da casa. É o técnico que serve de suporte e ligação à vida adulta, que orienta e promove momentos de conscientização, onde a prática e a reflexão são constantes.

No que toca à estrutura e localização do apartamento, estas correspondem às necessidades das jovens, quer pela disposição das divisões e mobiliário adequado, quer por estar situado numa zona central da cidade, permitindo um rápido acesso a transportes públicos, supermercados, farmácias, centro de saúde, etc.

No que se refere ao Plano de Ações, foi necessário adaptá-lo ao contexto pandémico, apesar de ter sido possível manter a celebração das diferentes datas festivas e corresponder aos interesses demonstrados pelas jovens.

### **Um Projeto de vida - IIES**

Um Projeto de Vida é uma iniciativa de inovação e empreendedorismo social. A ACISJF Porto pretendeu implementar uma metodologia de intervenção em meio natural de vida que permita, através de atuação próxima e regular, promover o desenvolvimento integral de agregados familiares, com carências económicas e em situação de risco e reduzir a probabilidade de futuros apoios institucionais. A intervenção compreende áreas como a gestão do orçamento familiar, a gestão do tempo, o exercício das funções de encarregado de educação, os cuidados com a saúde de todos os elementos do agregado familiar, o reforço da autoconfiança.

Destacam-se as principais fases de trabalho desenvolvido:

- Articulação com 13 entidades locais com vista à sinalização de famílias;
- Construção e validação do plano de atividades e respetivo cronograma e do modelo de avaliação e respetivas metas;
- Construção e validação de novos instrumentos de trabalho com vista ao acompanhamento social das famílias e à monitorização/avaliação das atividades do projeto;
- Criação e preparação da sala para dinamização das atividades da IIES, situada na Comunidade de Inserção
- Captação de novos parceiros, nomeadamente: Centro Social N<sup>a</sup> Sr.<sup>a</sup> da Conceição com contributo na sinalização e encaminhamento de famílias; Vida Norte com contributo na partilha de oferta formativa junto das famílias; Deco com contributo na execução de workshops no domínio da

literacia financeira; Centro Kiai com contributo da dinamização de workshops no domínio da organização (da casa);

- Promoção do trabalho desenvolvido pela ACISJF através da participação no programa praça da Alegria – RTP 1, obtendo como produto final dois vídeos síntese do programa com o testemunho do trabalho desenvolvido na Comunidade de Inserção e Refeitório Social que são usados como estratégia de abordagem a novas entidades.

## **6. CERTIFICAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

Em Maio realizou-se a Auditoria externa da APCER, visita de 1º Acompanhamento, mantendo-se o certificado do Sistema de Gestão da Qualidade.

A certificação surge como uma mais valia ao nível da organização interna, estando na fase de desenvolvimento e adaptação das ferramentas de recolha e processamento da informação.

## **7. PARCERIAS INSTITUCIONAIS**

No sentido de potenciar os resultados da ACISJF, melhorando a qualidade dos serviços prestados e a satisfação dos seus clientes, foram estabelecidas várias parcerias (formais e informais) em várias áreas de atividade:

- APCER
- Banco Alimentar Contra a Fome
- Câmara Municipal do Porto – Domus Social
- Centro KIAI
- Centro Social Nª Sr.ª da Conceição
- CLIP – Colégio Luso-Internacional do Porto
- Colégio Nª Sra. do Rosário – Programa Escolhas
- Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade (CNIS)
- DECO
- Diocese do Porto
- Entrajuda
- Escola Superior de Enfermagem Santa Maria
- Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade do Porto
- Faculdade Medicina da Universidade do Porto
- Gabinetes de Advogados Yolanda Busse, Oehen Mendes e Associados
- GAS Porto

- Grupo Auchan - Jumbo - Campanha “O melhor da Auchan são as crianças”
- Hope Porto
- Instituto de Segurança Social, IP - Centro Distrital do Porto
- Instituto Superior de Serviço Social do Porto
- Junta de Freguesia de Bonfim
- Microsoft Portugal
- Mundo a Sorrir
- Óticas Presidente (Parceiro informal)
- Para onde
- Pingo Doce
- RAR - Refinarias Açúcar Reunidas
- Rede Social - Conselho Local de Ação Social do Porto (CLASP)
- União Distrital das Instituições Particulares de Solidariedade Social (UDIPSS)
- Universidade Católica Portuguesa/ Porto
- Universidade Fernando Pessoa – Faculdade de Medicina Dentária
- Universidade Portucalense Infante D. Henrique- Departamento de Psicologia e Educação



## **Presidente**

Pedro Manuel Mota Ferreira da Silva

## **Vice-presidente**

Maria Isabel Silva Borges Salgado Fonseca

## **Vogais**

Cristina Maria Malheiro Dantas Gonçalves

Heralda Maria Rodrigues Gonçalves

Maria Francisca de Sottomayor Negrão

Maria Leonide Resende Oliveira

Rui Manuel Corucho Duarte Morais