

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

## Relatório de Atividades e Contas do Exercício de 2017

### Serviços:

Sede Social, Rua Arcediago Van Zeller nº 50, 4050-621 Porto // Telf.: 226 009 746 // e-mail: acisjf@porto.acisjf.pt; Site: [www.acisjf.pt](http://www.acisjf.pt)  
CI Nª Srª do Bom Conselho, Rua D. João IV nº 892/898, 4000-300 Porto // Telf.: 220991120// e-mail: bomconselho@porto.acisjf.pt  
Lar de Infância e Juventude Nª Srª do Acolhimento, Rua Dr. Aires de Gouveia Osório, nº 172, 4100-024 Porto // Telf.: 220991610// e-mail: 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  
Negócio Social – Self Lugar de Sabores, Beco Passos Manuel, 40, 4000-381 Porto // Telf.: 22 332 23 02 // e-mail: self@porto.acisjf.pt  
Registo IPSS nº 4/84, folhas 85 verso e 86 do livro 2 das Associações de Solidariedade Social

## **ÍNDICE**

<b>1. NOTA DE ABERTURA .....</b>	<b>3</b>
<b>2. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>5</b>
<b>3. ORGANOGRAMA.....</b>	<b>6</b>
<b>4. RESPOSTAS SOCIAIS .....</b>	<b>7</b>
<b>5. NEGÓCIO SOCIAL - SELF .....</b>	<b>18</b>
<b>6. PROJETO DESAFIOS .....</b>	<b>18</b>
<b>7. PARCERIAS INSTITUICIONAIS.....</b>	<b>19</b>
<b>PARECER DO CONSELHO FISCAL .....</b>	<b>21</b>

## 1.NOTA DE ABERTURA

A Direção propôs-se dar continuidade ao Projeto de Reorganização Interna iniciado em 2013, tendo sido vários os desafios que surgiram e aos quais tentamos dar a melhor resposta. Assim, foi posta em prática uma Política de Gestão orientada, com o objectivo de acolher, escutar e dar resposta às necessidades dos nossos clientes sociais, desenvolvendo ações concretas com vista ao seu acompanhamento, promoção e reintegração, bem como para promover a imagem da Instituição junto da sociedade e a sua sustentabilidade financeira.

As accções e atividades desenvolvidas durante o ano de 2017 estão vertidas no presente Relatório, sendo que apenas se destacam aqui as que consideramos mais relevantes e não fazem parte da gestão corrente das diversas valências, a qual se procurou, como sempre, otimizar.

As metas que nos propusemos atingir no corrente ano foram:

- Manutenção da Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade, garantindo uma melhoria da eficácia do funcionamento interno;
- Melhoria da Sustentabilidade da ACISJF;
- Formação dos Colaboradores de acordo com plano previamente estabelecido;
- Promoção da imagem da Instituição.

No âmbito da qualificação da rede de casas de acolhimento residencial, a CASA de Acolhimento - Nossa Senhora do Acolhimento mantén-se integrada no protocolo SERE+ - Sensibilizar, Envolver, Renovar, Esperança. Na CA houve um forte investimento na melhoria das condições de habitabilidade e na racionalização de espaços e de recursos.

Na Comunidade de Inserção N.<sup>a</sup>S.<sup>a</sup> do Bom Conselho investiu-se na melhoria de condições de habitabilidade e conforto das mães e bebés tendo, para isso, sido substituídos alguns equipamentos.

No Self / Refeitório Social foi feito um esforço para aumentar as receitas através da orçamentação e execução de serviços de maior dimensão e complexidade.

A colaboração com a Diocese do Porto, com os nossos 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.

Estamos conscientes da precariedade duma Instituição que, à semelhança de muitas outras do Terceiro Setor, não é auto-suficiente, no entanto tentaremos melhorar continuamente o desempenho da ACISJF, garantindo a qualidade de vida das pessoas que apoiamos.

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 que nos propusemos alcançar.

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

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

A Direção

## 2. INTRODUÇÃO

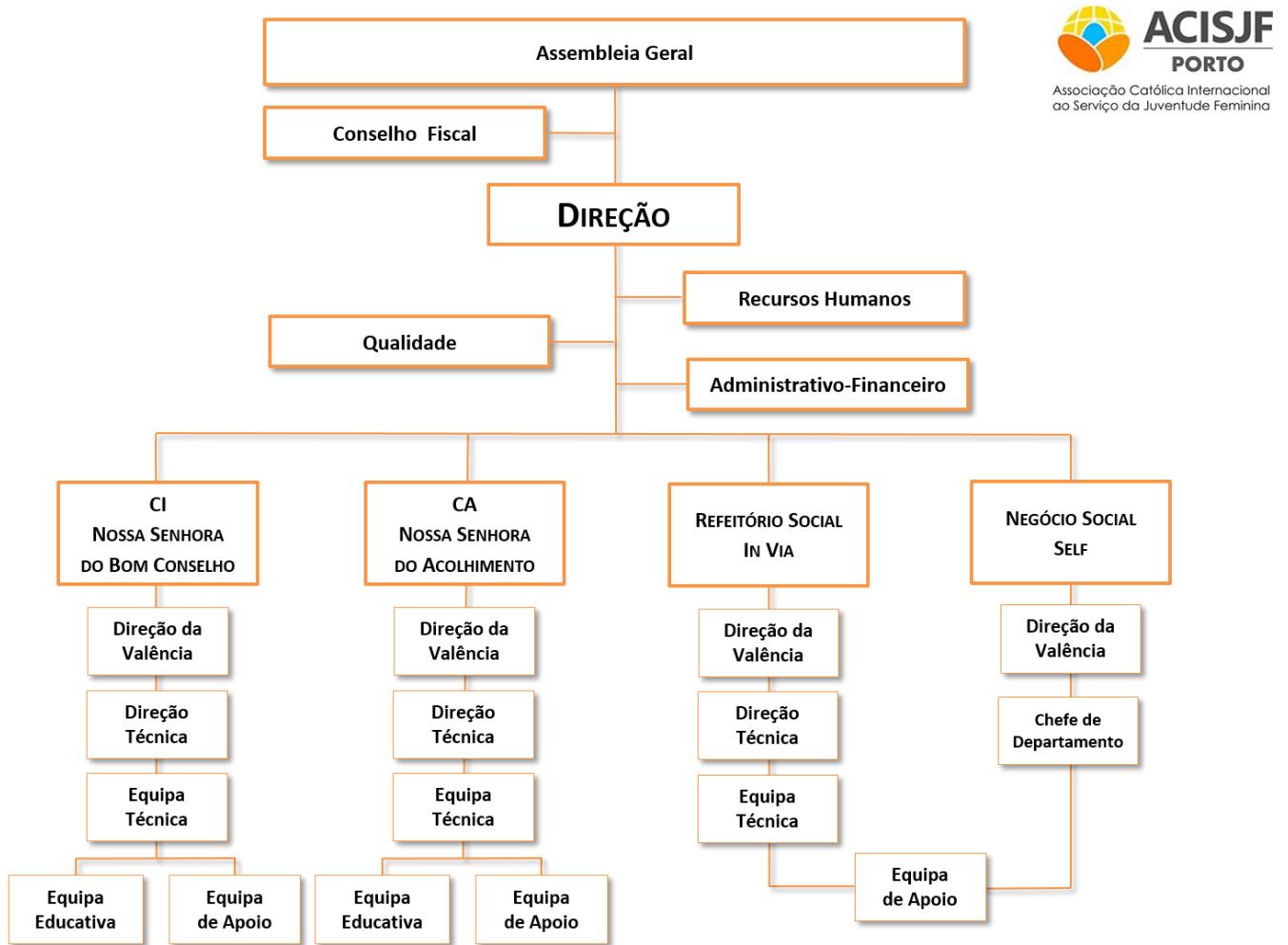
No cumprimento dos seus Estatutos a Direção da ACISJF/Porto apresenta o Relatório de Atividades e Contas do Exercício de 2017.

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

Mantêm-se em funcionamento as quatro valências, na área de infância e juventude e na área da família e comunidade, com características familiares de ambiente normalizado e com um quadro de pessoal qualificado que garante o seu funcionamento diário.

A capacidade instalada, situa-se nos 150 utentes conforme tabela infra.

### Distribuição por Resposta Social

Resposta Social	População alvo	Acordo de Cooperação
Comunidade de Inserção (CI) Nº Sra. Bom Conselho	Grávidas, Mães e filhos	50 (25 internas + 25 externas)
Casa de Acolhimento (CA) Nº Sra. Acolhimento	Jovens do sexo feminino	20
Apartamento Autonomização (Ap.A) Maria Vitória	Jovens do sexo feminino	5 (Aguarda celebração de acordo de cooperação)
Refeitório/Cantina Social (RS) In Via	Indivíduos/ou famílias	75

### Comunidade de Inserção (CI) – Nª Sra. do Bom Conselho

A Comunidade de Inserção Nossa Senhora do Bom Conselho, acolhe mães com filhos e mulheres grávidas, em situação de risco, motivadas a aprenderem a desempenhar o seu papel de mãe, com vontade em definir o seu projecto de vida, tendo como meta a plena autonomização.

Funciona durante todo o ano. Tem como linhas orientadoras de intervenção duas modalidades de apoio: regime interno com alojamento, e a nível externo sem alojamento.

Saídas	Clientes	1º Trimestre		2º Trimestre		3º Trimestre		4º Trimestre	
		Internas	Externas	Internas	Externas	Internas	Externas	Internas	Externas
COMUNIDADE DE INSERÇÃO NºSRA DO BOM CONSELHO	Média de Freqüência	Mães/adultos Crianças	8 15	9 16	9 16	9 16	9 16	9 16	9 16
	Admissões	Mães/adultos Crianças	3 4	1 2	1 1	0 0	0 0	0 0	0 0
	Saídas	Mães Crianças	1 2	0 0	0 0	0 0	0 0	0 2	0 0

Durante o ano de 2017, apoiou uma média mensal de 50 pessoas; com alojamento, um total de 25, mães e respetivos filhos. As restantes 25 em atendimento e acompanhamento no exterior/domicílio. No total foram apoiadas 30 clientes sociais em alojamento, das quais 9 foram novas clientes (4 mães e 5 crianças). Tivemos a saída de 5 clientes sociais; 1 mãe e 4 crianças. Assim a taxa de desinstitucionalização, este ano, situou-se nos 10%.

A nível do acompanhamento no exterior apoiamos 9 agregados familiares num total de 25 clientes sociais. Mantemos o protocolo com a Junta de Freguesia do Bonfim e com o Banco Alimentar, tendo sido apoiados, a nível alimentar, 39 agregados num total de 90 pessoas. Anualmente o processo socioeconómico destas famílias é sujeito a reavaliação.

No trabalho desenvolvido no domicílio com as famílias, foram prestados os seguintes serviços:

- Atribuição de cabaz alimentar mensal;
- Apoio psicossocial;
- Pagamento de medicação e/ou do passe de transporte público;
- Babysitting;
- Apoio no pagamento de propinas escolares

A intervenção com as Mães é realizada a partir da implementação de um programa de competências, executada em rede com os serviços da comunidade. Verifica-se que o défice a nível das competências básicas e cuidados parentais é transversal a todas as clientes.

No momento do acolhimento, é atribuído a cada cliente social um gestor de caso, tendo como objetivo convergir as várias intervenções apropriadas a cada caso.

Ao nível da promoção de competências materno-infantis, foram trabalhadas individualmente temáticas relativas à higiene do sono, higiene pessoal, cuidados e confeção de alimentação infantil, a importância do brincar, intervenção nas birras, adoção de estratégias educativas ajustadas. No que concerne ao desenvolvimento / consolidação de competências de vida diária, foram abordadas temáticas relacionadas com a confeção de alimentos, formação sobre alimentação saudável e desperdício alimentar, gestão doméstica, gestão orçamental individual e sinalizado o dia mundial da poupança.

Na vertente dos cuidados de saúde foram dinamizadas sessões ao nível da formação em primeiros socorros, sexualidade e educação alimentar.

No que respeita à promoção de competências pessoais e sociais, trabalharam-se temáticas no âmbito da solidariedade, competências / estilos de comunicação, coesão grupal, gestão de conflitos, promoção do hétero-conhecimento, sentimentos e expressão emocional, relacionamento interpessoal – empatia, autoestima, etapas de vida e expectativas futuras, violência doméstica e integração de género.

No âmbito da educação para a cidadania, foram desenvolvidas atividades alusivas ao dia mundial da mulher e dia mundial da árvore.

No trabalho específico com as crianças, foram realizadas atividades que visaram promover a coesão grupal, o saber estar em grupo, saber pedir ajuda, auto e hétero-conhecimento, educação alimentar, dia mundial da criança.

No que concerne a atividades com carácter lúdico, realizaram-se visitas ao Palácio da Bolsa, comemoração do dia mundial do livro e dia de carnaval, aula de zumba, Hip Hop e Surf, passeio de barco no rio Douro, visita ao Oceanário de Lisboa, comemoração de épocas festivas e visualização de um espetáculo de Circo. No que concerne especificamente ao trabalho realizado com as crianças, estas mostram-se motivadas e verbalizaram interesse pelas temáticas abordadas. As atividades que envolveram o exterior tiveram uma forte adesão.

O **quadro de profissionais** desta CI é composto por uma equipe técnica pluridisciplinar (psicóloga, técnica de serviço social, educadora social e diretora técnica), por uma equipe educativa e a outra de apoio que assegura o seu funcionamento 24 horas por dia, durante todo o ano.

## Voluntariado

Destacamos o apoio ao longo do ano de 23 pessoas. As mesmas, contribuíram para a concretização dos objetivos da CI. Pela sua entrega e disponibilidade consideramos fundamental a sua continuidade.

ENTIDADE	INTERVENÇÃO	Nº de pessoas	Horas
UNIV. CATÓLICA	Atividades Didáticas	1	50
UNIV. PORTO – Faculdade de Medicina	Atividades Didáticas	8	400
GAS PORTO	Atividades Lúdicas	12	20
PARTICULAR	Saúde–Acomp.consultas	1	690,55
	Formação/confeção no âmbito da culinária	1	72,30
	<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>1.235,85</b>

## Formação

Os colaboradores da CI realizaram o total de 120,30 horas cuja distribuição por áreas foi: substâncias psicoativas, segurança alimentar e contenção física.

## Estágios Académicos e Trabalhos de Mestrado

Ano Letivo 2016/2017: 1- Psicologia Universidade Portucalense, 1 -Educação Social - Escola Superior de Fafe; Educação Social (mestrado)- Escola Superior de Educação do Porto, 3 de Serviço Social - ISSSP, 1 Nutrição e 1 Engenharia , comuns às 3 valências.

Ano Letivo 2017/2018: 2 – Educação Social 1 a Escola Superior de Educação Paula Frassinetti e 1 da Universidade Portucalense.

## Projetos

Realizou-se a candidatura ao Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas (PO APMC) - Medida: 1. Aquisição e distribuição de géneros alimentares e/ou bens de primeira necessidade - Tipologia de Operação 1.2.1. Distribuição de géneros alimentares e/ou bens de primeira necessidade, em parceria com o Banco Alimentar e mais 10 Instituições: Associação de Solidariedade e Ação Social de Ramalde; Liga Nacional Contra a Fome; Cruz Vermelha Portuguesa – Delegação do Porto Centro Social do Barreiro; Associação Criança e Vida; Centro Social e Paroquial de S Nicolau; Associação Qualificar para Incluir; Centro Social da Paróquia de Miragaia; Fios e Desafios-Associação de Apoio Integrado à Família. No dia 7 de novembro, recebemos a resposta à reclamação à candidatura ao PO APMC para o território do Porto. Nesta resposta o Instituto de Segurança Social, mantém a pontuação de 80 pontos, logo, inferior à outra candidatura com 83 pontos.

## **Casa de Acolhimento - Nª Srª do Acolhimento (CA-NSA)**

A Casa tem como objetivo, acolher, proteger e promover a educação e o desenvolvimento integral das jovens de sexo feminino, com idades compreendidas entre os 12 e os 18 anos, em situações de perigo. O acolhimento pode prolongar-se até aos 21 anos, desde que as jovens manifestem junto do Tribunal ou CPCJ a vontade de prorrogação da medida de promoção e proteção.

### **Frequência / intervenção**

Com capacidade para 20 jovens/clientes sociais, acolheu, ao longo do ano de 2017, 21 jovens, das quais 12 foram novas admissões.

CASA DE ACOLHIMENTO NS ACOLHIMENTO	Clientes	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre
	Nº MÉDIO de Clientes	11,7	14,7	15,7	13,3
	Admissões	6	3	2	1
	Desinstitucionalização	3	0	3	4

Registou-se a saída de 10 jovens, situando-se assim a taxa de desinstitucionalização nos 47,61%. Destas, 7 tiveram o projeto de vida concretizado em meio natural (5 na família nuclear e 2 na família alargada), 2 autonomizadas e 1 saiu sem medida.

A CA\_NSA tem vindo a reorganizar-se e a repensar a sua forma de trabalhar e de operacionalizar as alterações ao funcionamento que se impõe face à realidade das jovens que nos são sinalizadas para acolhimento com diagnóstico multiproblemático. As jovens situam-se, maioritariamente, na franja 15/17 anos revelando perturbação a nível emocional, comportamental e por vezes com comportamentos fortemente desviantes (absentismo escolar, pequenos furtos, fugas, consumos ocasionais de substâncias psico-activas) que trazem consigo problemas consolidados ao longo do tempo em padrões mais difíceis de modificar. São provenientes de famílias com história transgeracional de exclusão.

Entre o conjunto de fatores que posicionam o ambiente interno como uma força de intervenção, destacamos o elevado grau de dedicação, compromisso e competência da equipa, a diversidade da oferta lúdica e pedagógica às jovens acolhidas, e as características do ambiente oferecido pela casa (informalidade, ambiente familiar), entre outros aspetos. Cabe referir as opiniões veiculadas pelas jovens que saem da CA\_NSA por força do seu processo de autonomização e que dizem “ter aprendido muito”, terem-se tornado “pessoas diferentes e melhores” na sua passagem pela CA\_NSA e “sentir saudades”.

Durante o corrente ano, foram efectuadas melhorias significativas nas condições de habitabilidade, tendo sido efectuadas obras, com o apoio de parceiros institucionais, que permitiram a reestruturação dos espaços, com ganhos ao nível da funcionalidade e da segurança. Também a renovação de mobiliário, bem como a substituição de equipamento em fim de vida útil foi uma prioridade.

A intervenção é assegurada por uma equipa técnica pluridisciplinar (técnica de serviço social/ diretora técnica, educadora social e psicóloga,) e por uma equipa educativa e de apoio que asseguram o seu funcionamento 24 horas/dia, durante todo o ano.

No âmbito da supervisão externa da Faculdade de Educação e Psicologia da Universidade Católica Portuguesa do Porto, mensalmente, a equipa debate acerca de questões críticas do trabalho com as jovens e respetivas famílias e a reflexão em torno das melhores práticas na resposta aos desafios colocados pelas jovens.

Dado que um dos principais motivos que origina a institucionalização das jovens, se prende com o absentismo escolar e ausência de hábitos de estudo, houve necessidade de um reforço pedagógico acrescido. Neste sentido, no âmbito do Plano CASA da Segurança Social - mobilidade Estatutária de pessoal docente da DGAE, foi destacado um professor para a Casa para ano letivo de 2016/2017, com objetivo de trabalhar estratégias que permitam promover a autorregulação, reverter a desmotivação das jovens e a alcançar o sucesso escolar.

Em Maio de 2017, renovamos a proposta de mobilidade estatutária para o ano letivo 2017/2018. Não tendo sido deferida nos mesmos moldes. Assim, através da DGAE - Agrupamento de Escolas do VISO e ainda no âmbito do PLANO CASA, esta situação foi parcialmente suprida através do destacamento de 12 horas semanais de docente, com efeitos a partir de Janeiro de 2018.

## Atividades

Face às necessidades sentidas resultantes do trabalho realizado com as jovens e como complemento às atividades/dinâmicas de vida diária, ao longo do ano, foram desenvolvidas várias atividades nas mais diversas áreas, com a participação da generalidade das residentes. Entre as atividades previstas/planeadas e atividades não previstas, realizou-se um total de **149 atividades**.

Com recurso ao apoio de voluntários, surgiram atividades no âmbito musical (aprendizagem de guitarra e colocação de voz), ao nível da saúde (uso do tabaco e drogas, doenças sexualmente transmissíveis, audiologia), bem como dinâmicas sobre o que é o voluntariado.

Ao nível do desenvolvimento pessoal e social, foram trabalhadas questões como: saber estar, autoconhecimento, comunicação interpessoal, auto estima, coesão grupal, responsabilidade, gestão emocional, participação e cidadania ativa, resiliência, gestão de conflitos, resolução de problemas, com recursos internos (psicóloga e/ou educadoras sociais) e externos (Inst. Pe António Vieira - Vidas UBunt e voluntárias do Serviço Comunitário da Fac. Psicologia da U.Católica). Nos Bombeiros Portuenses as jovens participaram numa ação de sensibilização e formação.

Nas atividades de vida diária trabalhou-se o desenvolvimento de competências ao nível da gestão doméstica (organização e limpeza dos espaços, tratamento de roupas, cozinha, etc,...) e da literacia financeira.

No âmbito do exercício da responsabilidade social, realizaram-se as seguintes ações:

- recolha de alimentos - Banco Alimentar,
- separação e acondicionamento de produtos – Armazém do Banco Alimentar,
- divulgação da Acisjf no Colégio Clip

Ao nível lúdico-recreativo/ pedagógico foram realizadas visitas à Casa da Música, idas a praia, à piscina das Mares, passeios pela cidade, visita ao jardim zoológico da Maia, visualização de peças de teatro, visita ao Museu FCPorto, ida ao circo, passeio de barco entre as pontes. Ao nível desportivo as jovens fizeram várias atividades, orientadas pelo professor destacado pela DGAE – Plano Casa, como o badminton, caminhadas, peddy paper e outras. Também frequentaram o ginásio/máquinas de manutenção e sessões de cycle e zumba no Académico Futebol Clube com quem foi efectuada parceria. Participaram ainda numa aula de Surf. Uma jovem da Casa de Acolhimento participou durante uma semana na Universidade Júnior. Duas jovens participaram na Colónia de Férias em Vairão. Algumas residentes foram ao Oceanário de Lisboa. Ao longo do ano festejaram-se diversas festividades: aniversários das jovens e/ou das colaboradoras, Carnaval, Dia da mulher, Páscoa, dia mundial da criança, S. João, S. martinho, Halloween, Natal, Ano Novo, etc...

As atividades no geral criaram uma dinâmica geradora de crescimento pessoal e social nas jovens, potenciaram vivências salutares dentro de outros contextos sociais e fomentaram boas práticas ao nível do exercício da responsabilidade social e coletiva.

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

Esta resposta social, dependente da Casa de Acolhimento no que aos Recursos Humanos diz respeito, visa acolher jovens de sexo feminino, entre os 16 e os 21 anos, que não dispõem de retaguarda familiar, mas que já possuem competências pessoais e sociais específicas que lhes permitem viver num modelo de acolhimento menos apoiado e mais normalizado, com vista à sua transição para a vida adulta e autonomia plena. Com capacidade instalada para 5 jovens, acolheu, em 2017, um total de 4 jovens, tendo saído 1 para a autonomia plena. Em Novembro admitiu-se mais 1 jovem.

APART <sup>º</sup> DE AUTONOMIA M <sup>a</sup> VITÓRIA	Clientes	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre
	Nº MÉDIO de Clientes	3	2,7	2	2,7
	Admissões	0	0	0	1
	Autonomização Plena	0	1	0	0

O acompanhamento técnico ao apartamento de autonomia de vida tem sido muito gratificante. Tem sido notória e significativa o acompanhar a evolução das jovens, no que diz respeito à aquisição de competências pessoais e sociais. As jovens envolvidas neste projeto verbalizam que estão muito satisfeitas com esta experiência e referem sentir-se bem integradas.

Todas estão bem integradas na escola. A nível das competências de autonomia, são responsáveis pela gestão do apartamento, gestão do dinheiro - pagamento de bens e serviços, aquisição de géneros alimentícios - confeção das refeições, tratamento de roupas e higienização do espaço.

**O apartamento continua a aguardar cabimento orçamental do Instituto da Segurança Social para a celebração de acordo de cooperação.** Neste sentido, as despesas de funcionamento continuam a ser suportadas através da verba de autonomia de vida atribuída diretamente às jovens pela Segurança Social.

### **Estágios académicos e trabalhos de mestrado**

Dada a pertinência e a importância da abertura à comunidade, acreditamos que o acolhimento de estagiários se torna profícuo e mutuamente vantajoso. O perfil de estagiários acolhidos descreve-se-se seguidamente:

ENTIDADE	ÁREA	2016/2017	2017/2018	TOTAL
ESE-IPP	Educação Social	1	2	3
FPCE – UP	Ciências da Educação	2		2
ISSSP	Serviço Social (Mestrado)	1		1
FPCE - UCP	Psicologia		1	1
FCUP	Ciências da Nutrição	1*		1
ISEP	Engenharia	1*		1
Total de estagiários				9

\*COMUM ÀS 3 VALÊNCIAS

## **Voluntariado**

Também o voluntariado tem sido fulcral no desenvolvimento do trabalho com as jovens, não só pela partilha de experiências, mas também pelo facto de esta ser uma forma interessante de aumentar a diversidade das mesmas. Em 2017, tivemos a colaboração de 10 voluntários:

ENTIDADE	INTERVENÇÃO	Nº de pessoas	Horas
UNIV. CATÓLICA – Serv.Comunitário	Atividades Didáticas	2	22,6
PARTICULAR	Saúde	2	5,85
	Aprendiz. Guitarra	1	49,35
	Transporte BA	1	23
	Atividades Diversas	4	163,3
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>264,1</b>

## **Formação**

As colaboradoras da CA\_NSA realizaram um total 415,9 de horas de formação nas seguintes áreas principais:

- Prevenção de relações abusivas entre pares - Houses of Empathy em contexto residencial,
- Acolhimento Residencial Terapêutico,
- Educador/ cuidador de referencia,
- Higiene e Segurança Alimentar,
- Comunicação Positiva;
- Contenção física;
- Compostagem caseira e desperdício alimentar
- Lei tutelar Educativa,
- Noções básicas de Segurança e Actuação em Caso de Emergência;
- Intervenção Social com jovens – percurso de autonomização
- Substâncias psicoativas – comportamentos aditivos e dependências, prevenção de comportamentos de risco e prevenção em contexto de acolhimento residencial;

Acresce ainda que as equipas técnica e educativa, participaram num total de 30 horas de Supervisão Externa.

## Refeitório social In Via

O Refeitório Social In Via fornece refeições (almoços e reforço de jantar) a pessoas em situação de vulnerabilidade socioeconómica.

No âmbito do serviço de refeição, é prestado atendimento social para informar os clientes sociais sobre os direitos/deveres sociais e serviços existentes na comunidade, assim como articulação para apoio de outras necessidades.

Refere-se que se mantém o perfil do cliente social, maioritariamente pessoas isoladas, a residir em quartos alugados, na cidade do Porto e beneficiárias da prestação RSI, e minoritariamente pensionistas/pensionistas por invalidez.

### **Clientes Sociais Apoiados**

	<b>1º Trimestre</b>	<b>2º Trimestre</b>	<b>3º Trimestre</b>	<b>4º Trimestre</b>	<b>TOTAL</b>
Nº clientes	56	60	58	59	<b>N/A</b>
Admissões	9	10	-	19	<b>38</b>
Cessações	7	11	-	15	<b>33</b>
Nº de Novos Pratos	5	5	6	6	<b>22</b>

### **Atividades**

As atividades previstas em plano, na sua maioria, foram executadas e a sua avaliação global é positiva.

A atividade “Aniversários”, que consiste na celebração do aniversário dos Clientes Sociais e a Campanha do Agasalho, recolha e distribuição de roupa foram continuamente dinamizadas.

O almoço de Reis foi realizado em Janeiro, com 60 participantes.

A atividade Enfeitar a Páscoa, foi composta por 3 sessões, com a previsão de um total de 7 participantes no entanto só participaram 5. Apesar da adesão ter sido inferior ao previsto, os participantes gostaram da iniciativa e o produto resultante desta actividade consistiu numa embalagem de cenoura com mini ovos da páscoa entregues no almoço do dia 15/04.

A Sardinhada, dinamizada em Junho, teve uma forte adesão por parte dos clientes sociais e avaliação positiva, tendo sido proporcionado um momento coletivo de convívio.

A atividade Enfeitar o Natal, não foi realizada com nenhum cliente social uma vez que a equipa técnica sofreu alterações pouco tempo antes da data. No entanto, enfeitou-se a árvore de natal e o refeitório social alusivo à época.

Da análise anual decorre ainda que a dinamização de atividades de ocupação/convívio potenciam a integração dos clientes sociais; uma interação mais positiva com o serviço de refeição e com a equipa são reconhecidas como elemento positivo e neste sentido, considera-se como estratégico a manutenção das atividades de ocupação no plano de atividades 2017.

### **Estágios académicos**

No segundo trimestre, foi acolhido um estágio académico da Faculdade Ciências da Nutrição e Alimentação da Universidade do Porto, sendo os seus principais contributos a análise das ementas. Considera-se interessante a renovação do pedido deste tipo de estágio.

### **Formação**

Quanto à formação desenvolvida em 2017, as chefes de serviço participaram numa formação de Segurança Alimentar - HACCP, num total de 35h.

## 5. NEGÓCIO SOCIAL - SELF

Foi projetado para ser um dos suportes financeiros da Instituição, gerador de valor económico e social que reverta integralmente para a melhoria das condições de vida da população que apoiamos.

Desenvolve – se através de:

- serviço de organização de eventos e catering nas nossas instalações ou no exterior;
- serviço de take – away de pratos pré cozinhados congelados, salgadinhos congelados ou prontos;
- serviço de encomendas de bolos e pastelaria decorada – cake design

Em 2017 com a entrada de um chefe de departamento conseguiu dinamizar-se o Negócio Social através do aumento do número de clientes, estabelecimento de novas parcerias, colocação de diferentes produtos para venda.

Reorganizou-se toda a estrutura funcional quer na parte da segurança e higiene alimentar, acondicionamento de matéria-prima e produto-acabado, quer através de formação dos colaboradores para o aumento de competências em diferentes áreas.

Reestruturou-se a presença nas redes sociais mas não com o impacto desejado devido a uma parceria sem sucesso.

Continuar-se-á a trabalhar no sentido de melhorar a qualidade em todas as vertentes, contribuindo assim para a sustentabilidade da Instituição.

Neste âmbito vai proceder-se à centralização quer das compras de matérias-primas, quer da confeção de refeições com o objetivo de redução de custos.

## 6. CERTIFICAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Relativamente à Implementação do Sistema de Gestão da Qualidade, em Março, foi concretizada a auditoria externa da APCER com a renovação do respetivo certificado.

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 INSTITUICIONAIS

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:

- Académico Futebol Clube
- Banco Alimentar Contra a Fome
- Câmara Municipal do Porto – Domus Social
- CLIP – Colégio Luso-Internacional do Porto
- Colégio N<sup>a</sup> Sra. do Rosário – Programa Escolhas
- Comissão social de Freguesia do Bonfim
- Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade (CNIS)
- Dentista - Turma do Bem
- Diocese do Porto
- Entrajuda
- Escola Superior de Educação Paula Frassinetti
- Escola Superior de Enfermagem Santa Maria
- Faculdade de Ciências da Nutrição e alimentação da Universidade do Porto
- Faculdade Medicina da Universidade do Porto
- Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade do Porto
- Gabinetes de Advogados Garrigues e Yolanda Busse, Oehen Mendes e Associados
- Grupo Auchan - Jumbo - Campanha “O melhor do Jumbo são as crianças”
- Instituto de Segurança Social, IP - Centro Distrital do Porto
- Instituto Politécnico – Escola Superior de Educação e Escola Superior de Tecnologias da Saúde.
- Instituto Superior de Serviço Social do Porto
- Junta de Freguesia de Bonfim
- Junta de Freguesia de Ramalde
- LIPOR
- Microsoft Portugal
- Ópticas Presidente
- Parceiro Informal - MacDonald’s do Norte Shopping
- Parceiro Informal – Agrupamento de Escuteiros da Sra. da Hora
- Paróquia de Ramalde
- Pingo Doce – Brito e Cunha
- 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 Portucalense Infante D. Henrique- Departamento de Psicologia e Educação

Porto, 22 de Março de 2018

**Presidente**

Cristina Maria Malheiro Dantas Gonçalves

**Vice-presidente**

Maria Manuela Matos Peixoto Taveira

**Vogais**

Maria Francisca de Sottomayor Negrão

Heralda Maria Rodriges Gonçalves

Maria Paula Megre Ferreira Lousada

Pedro Manuel Mota Ferreira da Silva

Rui Manuel Corucho Duarte Morais

## **PARECER DO CONSELHO FISCAL**