



**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

## Exercício de 2024

Serviços:

Sede Social, D. João IV n 892/898 4000-300 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 Srº 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)

Apartamento de Autonomização Mª Vitória, Rua dos Abraços128 C34 4000-011 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.eventos@porto.acisjf.pt](mailto:self.eventos@porto.acisjf.pt)

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

# INDICE

<b>NOTA DE ABERTURA</b> .....	3
<b>INTRODUÇÃO</b> .....	7
<b>ORGANOGRAMA</b> .....	8
<b>RESPOSTAS SOCIAIS</b> .....	9
<b>CERTIFICAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b> .....	28
<b>PARCERIAS INSTITUICIONAIS</b> .....	28

## NOTA DE ABERTURA

O ano de 2024 foi o primeiro do mandato de quatro anos desta Direção. Caracteriza-se por uma gestão orientada para a melhoria contínua do serviço prestado aos Clientes Sociais, sem comprometer a sustentabilidade da instituição (económica, social, ambiental), a exemplo da linha de rumo traçada pela anterior Direção.

Assim, foram definidos os três seguintes objetivos estratégicos:

- Melhorar a qualidade de serviço;
- Garantir a sustentabilidade financeira;
- Alcançar o reconhecimento da ACISJF como IPSS de referência.

Estes estiveram na base do plano de atividade geral da instituição e do plano de atividade de cada resposta social que incluem diversos objetivos operacionais, dos quais se destacam:

- Manter os acordos com o ISS;
- Assegurar o cumprimento dos requisitos legais aplicáveis;
- Prosseguir com rigoroso controlo financeiro;
- Renovar a Certificação de Qualidade de acordo com o referencial ISO 9001;
- Reforçar a colaboração com o Conselho Consultivo;
- Valorizar os recursos humanos investindo na sua formação contínua;
- Promover as competências pessoais e sociais dos utentes;
- Promover a imagem da instituição através das redes sociais;
- Prosseguir na aposta na tecnologia da informação.

Embora com níveis de sucesso variáveis, estes objetivos foram cumpridos, conforme se procura evidenciar neste documento.

No que se refere aos acordos com o Instituto da Segurança Social (ISS), salienta-se a visita de acompanhamento efetuada por este instituto, baseada na Portaria nº324 de 29 de dezembro (relacionada com as comunidades de inserção) e na Portaria nº450 de 22 de dezembro (relacionada com casas de acolhimento). Estas 2 portarias estabelecem novas condições de organização e funcionamento das instalações e obrigam a adaptações que se encontram em implementação. Entre elas, ressalta o novo acordo celebrado entre a ACISJF e o ISS referente ao Apartamento de Autonomização pelo facto desta resposta social passar a integrar o modelo de casa de acolhimento. Foi concretizado no final do ano e obrigou, entre outras coisas, ao reforço da equipa técnica.

Sobre o cumprimento legal, nada houve de assinalável, facto que esta Direção considera muito positivo.

Outros aspetos relevantes ocorridos em 2024 e que gostaríamos de transmitir são:

- A maior proximidade entre a ACISJF-Porto e a Junta Nacional da ACISJF;
- O bom resultado financeiro que reforça a sustentabilidade da instituição;
- A renovação da Certificação de Qualidade, de acordo com o referencial ISO 9001, tendo como principal vantagem a sistematização dos processos e atividades;
- A importância dada pela instituição à valorização dos colaboradores da instituição, através da sua formação contínua e, também, à melhoria das competências pessoais e sociais dos Clientes Sociais;
- O investimento significativo na área informática;

- A aposta nas redes sociais que contribuiu para uma maior visibilidade, com consequente acréscimo de captação de parceiros, de voluntários e de donativos;
- A aquisição de nova viatura de serviço e venda da antiga.

A nível de resposta social, as principais ações, atividades e acontecimentos encontram-se vertidas no presente relatório.

Destacamos, no entanto, os seguintes, por resposta social:

#### Apartamento de Autonomização Maria Vitória

Localizado na freguesia de Bonfim, com novo acordo de cooperação com o ISS assinado em dezembro de 2024, como já referido, possui 4 quartos e está preparado para albergar até 5 jovens com idade superior a 15 anos, em simultâneo.

Acolheu, em 2024, um total de 8 jovens, 7 das quais foram novas entradas. Durante o ano ocorreram 3 saídas, sendo de realçar que 2 delas decidiram pela autonomia de vida.

Foram realizadas diversas ações no sentido de fomentar a aquisição de competências pessoais, assentes em 4 grandes áreas:

- Desenvolvimento pessoal e social
- Educação / formação profissional
- Saúde
- Cultural

Como exemplos, podemos referir a responsabilização alternada de cada jovem pelo planeamento e realização de compras e tarefas habitacionais tais como o cumprimento do plano de higienização do apartamento, a formação na área da gestão financeira e na área da formação profissional e laboral, atividades várias com o objetivo de promover a aquisição de hábitos alimentares saudáveis e de carácter cultural e educativo, promotoras de interação social.

O apartamento foi objeto de melhorias sucessivas a nível de mobiliário e de pequenos utensílios e equipamentos indispensáveis num lar.

#### Comunidade de Inserção Nossa Senhora do Bom Conselho

Localizado na Rua D. João IV, atual sede da instituição, possui acordo de cooperação com o ISS de 25 utentes com alojamento, tendo acolhido durante o ano um total de 39 mães e crianças, considerando entradas e saídas de agregados familiares, sendo de salientar o nascimento de 4 crianças de mães que entraram na instituição grávidas.

A este serviço, acresce o apoio a cerca de 25 pessoas, externamente, no seu ambiente familiar.

Foi possível melhorar significativamente as instalações, graças às contribuições de vários mecenas. Por exemplo, a remodelação da cave do edifício, permitiu criar espaços de reunião e formação de utentes, sala de visitas e, ainda, melhorar as salas administrativas. Constituem outros exemplos a criação de um jardim com um pequeno parque infantil e a reconversão da horta que permite fornecer a instituição de frutos e legumes.

A atividade desenvolvida está detalhada mais abaixo, tendo abrangido as áreas seguintes:

- Educação e cidadania,
- Competências pessoais e sociais,

- Competências parentais
- Caráter lúdico.

Verificou-se adesão positiva das clientes sociais a todas as atividades propostas.

Como exemplos temos a implementação de atividades alusivas ao Dia da Mulher e ao Dia Internacional da Não Violência e da Paz nas Escolas, o desenvolvimento de técnicas de procura de emprego, de elaboração de um curriculum e de uma carta de apresentação, a formação em gestão orçamental, atividades no âmbito da parentalidade e desenvolvimento infantil e, também, de promoção de momentos divertidos e de coesão de grupo.

Relativamente às famílias externas, mantiveram-se os apoios a nível alimentar, vestuário, mobiliário, produtos de higiene, medicação, transporte, psicossocial e babysitting, sendo de realçar o apoio a famílias provenientes de países fora da Europa, nomeadamente da América do Sul, África e Índia.

Procedemos, ainda, à articulação com vários serviços da comunidade, com vista ao agendamento de atendimentos, ao nível da empregabilidade, tratamento de questões burocráticas, no âmbito da Segurança Social e Finanças.

A nível de estágios e voluntariado, realça-se a boa adesão, envolvendo várias dezenas de pessoas ao longo do ano.

Por fim, no que se refere às intervenções mais significativas no edifício já referidas, salientamos a execução de um projeto de climatização do edifício com o objetivo de melhorar o bem-estar de utentes e colaboradores internos e externos.

### Refeitório Social In Via

O Refeitório Social Self In Via é uma resposta social com capacidade para servir 75 refeições quentes diariamente a indivíduos que se encontram em situação de grande vulnerabilidade social, fornecendo, também, outro tipo de serviço como atendimento social, o fornecimento de roupa, calçado e produtos de higiene e informação sobre direitos, deveres e serviços existentes na comunidade.

Em 2024 foram servidas, em média, 70 refeições diárias ao almoço e 15 reforços para o jantar (sopa e pão). Para além do apoio alimentar, foi prestado um conjunto de serviços complementares, essenciais para a melhoria das condições de vida e a promoção da inclusão social tais como distribuição de roupas e produtos de higiene aos utentes, desenvolvimento de atividades socioculturais que promovem momentos de partilha e empatia, fundamentais para o fortalecimento das redes de apoio.

Do controlo estatístico efetuado, realçamos o facto da maioria dos Clientes Sociais se encontrar na faixa dos 50 aos 69 anos, sem idade para requerer pensão de velhice e com a dificuldade de inserção profissional tal como já verificado no ano transato.

A atividade desenvolvida está detalhada mais abaixo, sendo exemplos a criação de um espaço de partilha e diálogo sobre as qualidades e perceções do refeitório, os momentos de empatia em que se desenvolve um determinado tema, a comemoração mensal de aniversário dos utentes e a abertura durante o período da manhã do espaço “Tasse Bem”, permitindo aos utentes o seu usufruto entre as 9h e a hora do almoço.

Por fim, destacamos a colaboração das entidades externas, individuais e coletivas: parcerias, estagiários e dezenas de voluntários. Sem eles, a concretização da missão do refeitório ficaria claramente mais pobre e incompleta.

### Negócio Social e Restaurante Solidário

A instituição mantém o negócio social criado com o objetivo único de suporte financeiro complementar, otimizando recursos humanos e materiais. Por isso, ao longo do ano, para além do serviço de restaurante e take away, a ACISJF participou em mercadinhos urbanos com alguns dos produtos que constam da ementa.

O Restaurante Solidário fruto de contrato celebrado entre a ACISJF e a Câmara Municipal do Porto em novembro de 2020 e dinamizado por esta, mantém-se nos mesmos moldes, funcionando no horário de jantar.

### Notas finais

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 Instituição não existiria sem os seus colaboradores. E a Direção reconhece e agradece a forma empenhada e profissional com que se envolvem nas várias atividades diárias, possibilitando o alcance dos objetivos traçados.

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

Bem hajam todos quantos, direta ou indiretamente, com espírito de grande responsabilidade social, dão muito de si à instituição, nos inspiram e motivam para continuarmos!

A Direção

## INTRODUÇÃO

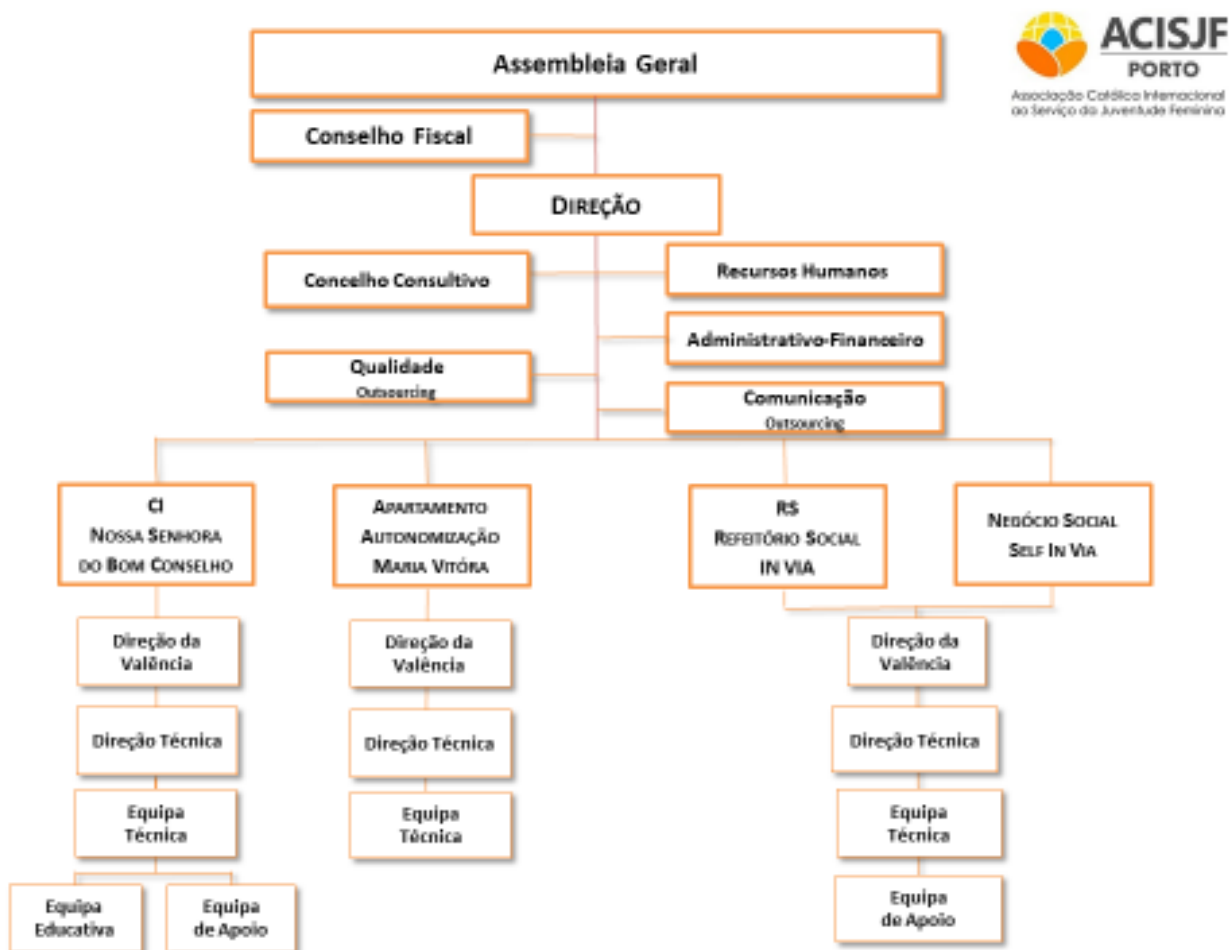
No cumprimento dos seus Estatutos a Direção da ACISJF/Porto apresenta o Relatório de Atividades e Contas do Exercício de 2024.

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, os seus valores, a sua missão e a sua 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.*

## ORGANOGRAMA





## 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. Para isso, conta com uma equipa de 21 profissionais empenhados e devidamente habilitados para o exercício das suas funções.

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 Genève 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).

<b>Tabela 1 – Distribuição de Clientes Sociais por Resposta Social</b>		
<b>Resposta Social</b>	<b>População alvo</b>	<b>Acordo de Cooperação</b>
Comunidade de Inserção (CI), “N.ª 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

### Apartamento de Autonomização “Maria Vitória”

Tem capacidade para 5 jovens do sexo feminino com idade superior a 15 anos que já possuam competências pessoais e sociais que lhes permitam viver num modelo menos controlado e ter uma maior autonomia e independência. Procura-se que, com a ajuda e orientação dos técnicos, as jovens adquiram progressivamente a preparação necessária para a autonomia de vida.

#### Caracterização da População

Acolheu, em 2024, um total de oito jovens, 5 das quais foram novas entradas. Durante o ano ocorreram três saídas, mantendo-se neste momento uma jovem que foi admitida em 2023, havendo assim, uma permanência média de 4 jovens

<b>Tabela 2 – Admissões e saída de Clientes Sociais do Apartamento</b>		
<b>Novas Admissões</b>	<b>Nº Clientes apoiados</b>	<b>Saídas</b>
8	5	3

Estas jovens encontram-se maioritariamente na faixa etária dos 16 aos 20 anos (duas de 17, uma de 18, três de 20, uma de 21 e uma de 23).

De seguida, apresentamos um conjunto de tabelas com a caracterização das jovens.

<b>Tabela 3 – Faixas etárias de Clientes Sociais do Apartamento</b>	
<b>Faixa etária</b>	<b>Nº Clientes sociais</b>
16-20	6
21-25	2

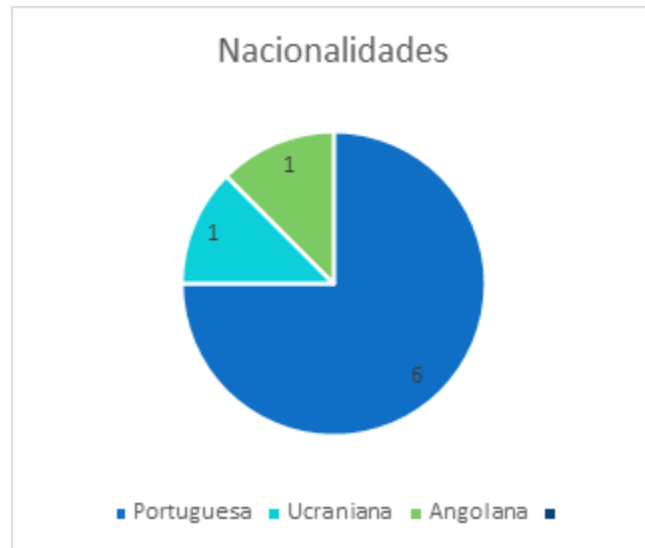


Figura 1- Nacionalidades Clientes Sociais Apartamento

Das oito clientes sociais, duas estavam a trabalhar, uma era trabalhadora-estudante a frequentar o 11º e a trabalhar em part-time, e cinco encontravam-se a estudar – uma no 10º ano, duas no 11º ano, uma no 3º de Licenciatura e outra num curso técnico nível 5.

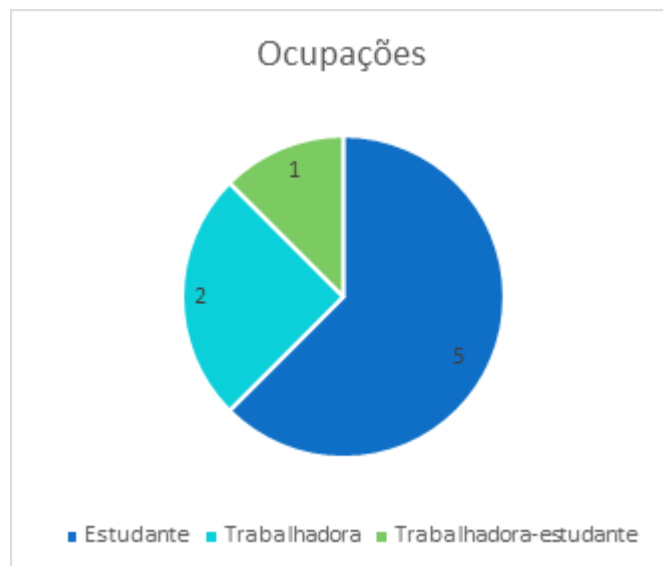


Figura 2- Ocupações Clientes Sociais Apartamento



Figura 3- Habilitações Académicas

Relativamente aos objetivos traçados, temos diferentes níveis: umas que se encontram em fase preparativa de saída definitiva, outras que se focam na progressão escolar e/ou numa integração laboral estável.

As utentes admitidas, tiveram como proveniência a EMAT (sete jovens) e CPCJ (uma jovem). No contexto das saídas, referenciamos um retorno a uma instituição, por não adequação das necessidades pessoais. Duas abraçaram a sua autonomia, tendo uma alugado um quarto e a outra optou por viver em casa de uma amiga.

### Trabalho Desenvolvido

Para que se possa proceder à admissão da jovem no apartamento, esta necessita de ter processo de promoção e proteção de apoio para a autonomia de vida ou de acolhimento residencial em apartamento de autonomização.

Há uma entrevista inicial, no sentido de perceber se a resposta existente vai de encontro às necessidades da jovem. Também serve para dar a conhecer regras e funcionamento da instituição e do apartamento onde ficará alojada. Pretende-se obter o desenho conjunto do plano individual de intervenção, englobando as diversas áreas de atuação que levam ao autoconhecimento, aquisição de responsabilidade e independência.

Este trabalho é feito com o apoio dos técnicos e o plano de cada uma vai sendo ajustado ao seu desenvolvimento.

No que se refere ao Plano de Atividades, os projetos desenvolvidos assentaram em quatro grandes áreas:

- Desenvolvimento pessoal e social - Através da realização de atividades temáticas concretizadas em sessões individuais e grupais sobre a responsabilidade, a capacidade de iniciativa, a resolução de problemas, a mediação de conflitos, a promoção de competências pessoais e sociais, a importância de planeamento e hierarquização de necessidades, a gestão orçamental, entre outros;
- Educação / formação profissional - Pela dinamização de momentos de estudo com incentivo à calendarização e organização, potenciando a motivação para o estudo. Utilizaram-se também, sessões individuais e grupais de criação e entrega de currículos, aquisição de informação sobre técnicas de procura ativa de emprego e simulação de entrevista e de possíveis situações em contexto de trabalho;
- Saúde - Incentivo à melhoria do bem-estar e qualidade de vida de cada uma das jovens, através de atividades com o objetivo de promover a aquisição de hábitos alimentares saudáveis, os cuidados de higiene oral, e a realização de atividade física;
- Cultural - Promoção de sessões formativas e informativas visando trabalhar temas como a cidadania, o civismo e a solidariedade, e realização de atividades de carácter cultural e educativo, promotoras de

integração social, como a comemoração de datas festivas e o usufruto dos serviços e potencialidade da comunidade.

Com vista a reforçar algumas das temáticas e procurando aproximar os momentos educativos aos interesses das jovens, foi importante revestir a intervenção com atividades lúdicas com temáticas abrangentes, tais como as apresentadas na tabela seguinte:

<b>Tabela 4 – Atividades do Apartamento</b>		
<b>Atividade</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição</b>
Dia Mundial da Nutella	05/02/2024	Momento de convívio e cooperação na confecionaram folhados de Nutella. Todas participaram e gostaram da atividade.
Dia Mundial das Leguminosas	10/02/2024 (realizado a 09/02/2024)	Sessão de conscientização sobre a alimentação saudável e necessidade de equilibrar as escolhas diárias. A maioria das jovens participou na atividade e quis os materiais de orientação e suporte (receitas e informações).
Dia Internacional da Felicidade	20/03/2024	Sessão de conversa e partilha sobre a importância de ser feliz e procurar os caminhos para a felicidade. Todas as clientes sociais foram presenteadas com flores, doces e cremes para melhorar o seu dia e contribuir para a sua felicidade.
Páscoa	31/03/2024	Momento de convívio e entrega de doce alusivos à época, em que a temática dos contornos religiosos foi tema de discussão. A maioria das jovens esteve presente.
Dia Mundial da Diversidade Cultural Para o Diálogo e o Desenvolvimento	21/05/2024 (realizado a 20/05/2024)	Sessão expositiva de debates sobre a temática e posterior discussão. Clientes sociais com posições conscientes e preocupadas
Dia Internacional do Piquenique / Sushi	18/06/2024 (realizado a 17/06/2024)	Sessão temática sobre a cultura japonesa com preparação de sushi para a realização de um piquenique e criação de decoração alusiva (origamis). Todo o grupo aderiu e aprovou a iniciativa.
Dia Mundial do Chocolate e Dia Mundial da Pizza	07/07/2024 e 10/07/2024 (realizado a 12/07/2024)	Sessão de convívio e fomento da interação grupal, com confeção de pizzas e de um bolo de chocolate. O grupo planeou a sessão e trabalhou em equipa para a operacionalizar, todas assumiram tarefas e colocaram em prática o acordado.
Dia Mundial da Música	01/10/2024 (realizado a 30/09/2024)	Momento lúdico-interativo de partilha de música com jantar de integração de nova cliente social, bem como, preparação e partilha de dotes artísticos de algumas das jovens.
Dia Internacional da Preguiça	19/10/2024 (realizado a 21/10/2024)	Sessão de reflexão sobre a preguiça e a procrastinação, com discussão sobre os seus impactos e consequências para o dia-a-dia. A sessão seguida de jantar de integração. Todas participaram e consideraram uma temática fundamental de ser trabalhada.

Halloween	31/10/2024 (realizado a 28/10/2024)	Momento lúdico-interativo de partilha e confeção conjunta de jantar de integração de nova cliente social, com sessão de criação de disfarces para o Halloween (previamente planeados).
Dia Mundial do Cinema	05/11/2024 (realizado a 04/11/2024)	Previamente as clientes sociais tiveram que escolher um filme/livro de eleição para partilhar com o grupo recorrendo a vídeos ou trechos, com posterior discussão sobre os elementos partilhados. O grupo refletiu na importância da partilha entre os seus elementos, de modo a se conhecerem melhor.
Dia da Bolacha	04/12/2024 (realizado a 06/12/2024)	Sessão de confeção de bolachas e convívio grupal, duas das jovens lideraram a atividade e partilharam com o grupo as melhores técnicas. O grupo gostou da proatividade das colegas, querendo propor mais atividades.
Natal	25/12/2024 (realizado a 16/12/2024)	Celebração da época festiva com todas as jovens no apartamento e troca de prendas, com posterior jantar de convívio e passeio pelo centro do Porto.
Aniversários	Diversos	Momentos de convívio grupal de conversa e confeção de alimentos de modo a celebrar as datas festivas. Todas participaram ativamente nos diferentes momentos.

### Comunidade de Inserção (CI) – “N.ª S.ª do Bom Conselho”

Consiste numa casa para acolhimento de famílias monoparentais (mulheres com filhos menores de idade), que se encontrem em situação de risco social.

Esta resposta social tem como principais objetivos informar, apoiar, acolher as famílias, proporcionando-lhes as condições adequadas para que se possam estruturar e adquirir competências segundo o Plano Individual de Intervenção (PII).

Está aberta durante todo o ano e a sua intervenção assenta em duas modalidades de apoio: regime interno (com alojamento) e externo (sem alojamento).

### **Caracterização da população**

Durante o ano, foram apoiadas 39 pessoas, das quais 20 foram novas admissões.

No apoio externo foram acompanhadas 49 pessoas.

Nas tabelas seguintes apresentamos um conjunto de estatísticas relacionadas com as clientes sociais.

<b>Tabela 5 – Clientes Sociais apoiados pela CI</b>		
Nº Clientes apoiados	Novas Admissões	Saídas
Alojamento 39	20	17
Exterior Domicílio 49	17	11

<b>Tabela 6 – Origem dos Clientes Sociais apoiados</b>													
País / Nº agregados apoiados	Portugal	Guiné Bissau	Cabo Verde	Argélia	República Congo	Venezuela	S. Tomé e Príncipe	Brasil	India	Angola	Marrocos	Argentina	Colômbia
Nº de agregados internos (18)	9	1	1	1	0	0	1	0	0	3	1	1	0
Nº de Agregados externos (19)	10	0	1	0	2	1	0	2	1	0	0	0	2

<b>Tabela 7 – Habilitações dos Clientes Sociais apoiados pela CI</b>		
Nível de habilitações	Nº de clientes em regime de alojamento	Nº de clientes em regime de apoio externo
6º Ano	2	4
7º Ano		
9º Ano	6	5
10º Ano	1	
11º Ano	3	
12º Ano	5	6
Licenciatura		4
Sem informação	1	
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>19</b>

<b>Tabela 8 – Faixas etárias de Clientes Sociais da CI</b>				
Faixas etárias	Nº de clientes em regime de alojamento		Nº de clientes em regime de apoio externo	
	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino
0-2	6	3		3
3-5	6	1	4	3
6-10	4	1	2	2
11-15			2	3
16-20		4	1	1
21-25		5	1	1
25-30		3	1	7
30-35		4	2	5
36-40			2	2
41-45			1	3
46-50				1
51-55				
+56				1
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>25</b>	<b>17</b>	<b>32</b>

<b>Tabela 9 – motivos de saída das Clientes Sociais da CI</b>						
Nº de clientes sociais	Regresso ao país de origem	Transferência para Casa Acolhimento	Autonomia	Casa Abrigo	Medida de Apoio junto de outro familiar	Medida de apoio junto da progenitora
17 internos	2	5	5	1	1	3

Relativamente a Projetos de Vida, registou-se a saída de 7 agregados, 7 mães e 10 crianças. Destes, assinala-se o regresso ao país de origem de um agregado, mãe e filho, outra mãe autonomizou-se com a filha alugando casa, outro agregado foi viver para casa da avó, tendo sido alterada a medida de apoio da criança para junto de outro familiar, outra mãe com os seus dois filhos foi partilhar casa com uma amiga e realizou-se a transferência para Casa de Acolhimento de cinco crianças cujas mães tiveram os seguintes destinos: duas autonomizaram-se e uma foi integrada numa casa abrigo.

### **Trabalho Desenvolvido**

No momento do acolhimento das clientes, é atribuído um gestor de caso, este tem como objetivo convergir as várias intervenções especializadas num só técnico, no sentido de concretizar de forma célere o projeto de vida.

Cada agregado familiar tem o seu gestor de caso. Em conjunto elaboram o diagnóstico de situação para definirem prioridades na construção do seu plano de intervenção e na avaliação.



A intervenção assenta nas seguintes fases:

1ª Fase – Acolhimento e Integração;

2ª Fase - Avaliação diagnóstica e contratualização;

3ª Fase - Elaboração do Plano Individual de Intervenção (PII) nas diferentes áreas: escolar/formativa, saúde, profissional e treino de competências parentais e domésticas;

4ª Fase - Autonomização - “Follow-up” das situações.

As áreas trabalhadas, de acordo com o plano de atividades previamente estabelecido, tiveram como maior foco, a educação para a cidadania, as competências pessoais, sociais e parentais. Não foram esquecidas as atividades lúdicas, normalmente geradoras de ambientes mais descontraídos, dialogantes e amigáveis.

*Atividades principais: listagem com breve descrição*

<b>Tabela 10– Atividades da CI</b>		
<b>Atividade</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição</b>
“Construindo um amanhã melhor” - Construir um amanhã melhor - Projeto de estágio	08/01/2024	“Explicação da importância de poupar para atingir objetivos. Pedido para cada cliente social desenhar numa folha uma pirâmide com a ordem dos seus objetivos a cumprir”  - Competências pessoais e sociais
Janeiras 2024	13/01/2024	Cantar as Janeiras.  - Caráter lúdico
Dia Mundial da Liberdade	23/01/2024	Dinamizar atividades que promovam o enriquecimento cultural e social dos CS apoiados pela instituição.  - Educação para a cidadania
Dia Internacional da não violência e da paz nas escolas	30/01/2024	Dinamizar atividades que promovam o enriquecimento cultural e social dos CS apoiados pela instituição.  - Educação para a cidadania
De olho nas metas - projeto de estágio - Fortalecendo o amanhã	02/02/2024	“Demonstração por parte das clientes sociais com a secção dos lados "quero " e "preciso " em relação a bens essenciais e supérfluos”.  - Competências pessoais e sociais
Dia Mundial do Cancro	05/01/2024	Dinamizar atividades que promovam o enriquecimento cultural e social dos CS apoiados pela instituição.  - Educação para a cidadania

Carnaval Gas Porto	10/02/2024	<p>Dinamizar atividades que promovam o enriquecimento cultural e social dos CS apoiados pela instituição.</p> <p>- Carácter Lúdico</p>
Um passo de cada vez - projeto de estágio - Fortalecendo o amanhã	12/02/2024	<p>“Exposição de 6 tarefas financeiras a cumprir para obter sucesso financeiro. Entrega de uma tabela com as 6 tarefas na qual as clientes sociais escreveram objetivos para obter sucesso”.</p> <p>- Competências pessoais e sociais</p>
Orçamento inteligente - projeto de estágio - Fortalecendo o amanhã	21/02/2024	<p>“Apresentação de um PowerPoint sobre o tema, exposição da regra dos 50%; 30%, 20%.</p> <p>Dinâmica de grupo sobre literacia financeira, objetivos a cumprir pelas clientes sociais”.</p> <p>- Competências pessoais e sociais</p>
Última etapa - projeto de intervenção - Fortalecendo o amanhã	23/02/2024	<p>“Consolidação de conhecimentos sobre literacia financeira. Atividade última etapa referente ao projeto de Intervenção - Fortalecendo o amanhã “.</p> <p>- Competências pessoais e sociais</p>
Dia da Mulher	08/03/2024	<p>Dinamizar atividades que promovam o enriquecimento cultural e social dos CS apoiados pela instituição.</p> <p>- Educação para a cidadania</p>
Dia Mundial da Felicidade	20/03/2024	<p>Dinamizar atividades que promovam o enriquecimento cultural e social dos CS apoiados pela instituição.</p> <p>- Educação para a cidadania</p>
Parentalidade - Estilos parentais, regras e limites	28/03/2024	<p>“Formação em grande grupo alusiva à temática da parentalidade: estilos parentais, regras, limites.</p> <p>Implicação dos estilos parentais no desenvolvimento das crianças”.</p> <p>- Promoção de competências parentais</p>
Caça aos ovos	13/04/2024	<p>Caça aos ovos - parque são roque.</p> <p>- Carácter Lúdico</p>
“As palavras não são para magoar” - Dia Mundial do livro e dos direitos de autor.	23/04/2024	<p>Dinamizar atividades que promovam o enriquecimento cultural e social dos CS apoiados pela instituição.</p> <p>- Educação para a cidadania</p>
Dia da Nossa Senhora do Bom Conselho	26/04/2024	<p>“Com uma flor, dar a conhecer a padroeira da comunidade de inserção.</p> <p>Deixando também uma mensagem de fé e esperança”.</p> <p>- Educação para a cidadania</p>

Dia da Mãe	05/05/2024	<p>Dinamizar atividades que promovam o enriquecimento cultural e social dos CS apoiados pela instituição.</p> <p>- Educação para a cidadania</p>
Dia da Multiculturalidade	21/05/2024	<p>Dinamizar atividades que promovam o enriquecimento cultural e social dos CS apoiados pela instituição.</p> <p>- Educação para a cidadania</p>
Dia Mundial da Criança	01/06/2024	<p>Dinamizar atividades que promovam o enriquecimento cultural e social dos CS apoiados pela instituição.</p> <p>- Carácter Lúdico</p>
São João	24/06/2024	<p>Celebrar a tradição cultural e religiosa, promovendo integração comunitária por meio de festas, danças e comida típica.</p> <p>- Carácter Lúdico</p>
Dia Mundial do Chocolate	07/07/2024	<p>Celebrar e promover o consumo do chocolate, destacando sua importância cultural, económica e histórica.</p> <p>- Carácter Lúdico</p>
Dia Mundial do Pensamento	19/07/2024	<p>Promover a reflexão, solidariedade e ações positivas, fortalecendo laços globais e incentivando valores como amizade e cidadania.</p> <p>- Educação para a cidadania</p>
Dia Mundial do tráfico humano	29/07/2024	<p>Conscientizar, prevenir e combater o tráfico humano, além de promover a proteção das vítimas e ações concretas para erradicar essa prática.</p> <p>- Educação para a cidadania</p>
Saúde Feminina	12/08/2024	<p>Promover o bem-estar físico, mental e social das mulheres, com foco na prevenção, diagnóstico e tratamento de doenças que afetam especificamente o sexo feminino.</p> <p>- Educação para a cidadania</p>
Dia Mundial da Juventude	12/08/2024	<p>Promover a conscientização sobre os direitos e desafios dos jovens, incentivando a sua participação ativa na sociedade e celebrando o seu impacto positivo.</p> <p>- Carácter Lúdico</p>
Saúde Feminina	19/08/2024	<p>Promover o bem-estar físico, mental e social das mulheres, com foco na prevenção, diagnóstico e tratamento de doenças que afetam especificamente o sexo feminino.</p> <p>- Promoção de competências parentais</p>
Dia Internacional da Alfabetização	09/09/2024	<p>Promover a conscientização sobre a importância da alfabetização e incentivar políticas públicas para garantir acesso à educação para todos.</p>

		- Educação para a cidadania
Dia Internacional da Paz	21/09/2024	Dinamizar atividades que promovam o enriquecimento cultural e social dos CS apoiados pela instituição. - Educação para a cidadania
Dia Mundial da Saúde Mental	14/10/2024	Sensibilizar sobre a importância da saúde mental, encorajar diálogos abertos, visando a prevenção e o bem-estar psicológico. - Educação para a cidadania
Promoção de competências parentais	22/10/2024	"Compreender o conceito de desenvolvimento infantil; Reconhecer a evolução e as fases do desenvolvimento infantil; Identificar os sinais de alerta, promovendo a melhor orientação e encaminhamento da criança; Explicar qual o papel do adulto nos processos de desenvolvimento e aprendizagem da criança, incentivando à sua participação e colaboração com a comunidade; Colocar em prática todos os conhecimentos anteriores através de dinâmicas." - Promoção de competências parentais
Dia da Poupança	31/10/2024	Incentivar a conscientização sobre a importância de poupar, promover a educação financeira e estimular práticas de planeamento económico para uma maior segurança financeira. - Educação para a cidadania
S. Martinho	10/11/2024	Dinamizar atividades que promovam o enriquecimento cultural e social dos CS apoiados pela instituição. - Carácter Lúdico
Dia Internacional dos Direitos Humanos das crianças	25/11/2024	Sensibilizar sobre a proteção dos direitos das crianças e incentivar ações que garantam o seu bem-estar e dignidade. - Educação para a cidadania
Sessão sobre "O impacto da parentalidade nas emoções"	26/11/2024	Explorar como a parentalidade afeta as emoções dos pais e oferecer apoio para um equilíbrio emocional saudável na criação dos filhos. - Promoção de competências parentais
Dia Mundial de Luta contra a SIDA	02/12/2024	Encorajar ações no combate à epidemia, numa altura propícia à reflexão e planeamento para o futuro. - Educação para a cidadania
Sessão sobre "Gestão de dinheiro: Planear, Priorizar, Poupar"	03/12/2024	Ensinar o planeamento financeiro eficiente, promover a priorização de gastos essenciais, incentivar o hábito de poupar para emergências e metas futuras, capacitar para decisões financeiras conscientes e fomentar a educação financeira para uma gestão sustentável.

		- Competências pessoais e sociais
Dia Internacional do Voluntariado	05/12/2024	Reconhecer e valorizar o trabalho dos voluntários em todo o mundo, inspirar mais pessoas a se envolverem em ações solidárias e promover o impacto positivo do voluntariado no desenvolvimento social e comunitário.  - Educação para a cidadania / Carácter Lúdico
Dia Internacional dos Direitos Humanos	10/12/2024	Conscientizar sobre a importância dos direitos fundamentais, defender a dignidade humana e promover a igualdade, a justiça e a liberdade para todos.  - Educação para a cidadania
Festa de Natal	12/12/2024	Proporcionar momentos de confraternização, fortalecer os laços comunitários e celebrar o espírito natalino com atividades que promovam alegria e união.  - Carácter Lúdico
Circo de Natal	21/12/2024	Oferecer entretenimento, proporcionar momentos de alegria para todas as idades e celebrar o espírito natalino de forma criativa e encantadora.  - Carácter Lúdico

#### *Trabalho Desenvolvido com Famílias Externas*

No que respeita ao trabalho desenvolvido mantivemos os apoios a nível alimentar, vestuário, mobiliário, produtos de higiene, medicação, transporte, psicossocial e babysitting.

Em virtude da maior procura de apoio por parte dos clientes sociais, demos respostas pontuais a necessidades sinalizadas por entidades parceiras.

Atualmente apoiamos famílias provenientes de outros Países fora da Europa, nomeadamente oriundos de países da América do Sul, África e da Índia.

Procedemos, ainda, à articulação com vários serviços da comunidade, com vista ao agendamento de atendimentos, ao nível da empregabilidade, tratamento de questões burocráticas, no âmbito da Segurança Social e Finanças.

O tipo de apoio prestado, resume-se na tabela seguinte:

<b>Tabela 4 – Apoio a Famílias Externas, em 2024, pela CI</b>		
Tipo de apoio	Quantidade	N.º Cabazes internos
Cabazes alimentares	3.600 kg	
Cabazes produtos de higiene	100 kg	28
Fraldas	1.728 unidades	1.008 unidades
Passes	48 unidades	

Devido à conjuntura geopolítica atual, têm surgido pedidos de outras instituições para ajuda a pessoas oriundas de outros países, no que concerne a empregabilidade, as questões com a AT, e Segurança Social, e a aproximação aos serviços comunitários.

### **Estágios Académicos e Trabalhos de Mestrado**

Ano Letivo 2023/2024:

- Educação Social: 1
- Serviço Social: 2.

Ano letivo 2024/2025:

- Educação Social: 1
- Serviço Social: 2
- Psicologia: 1.

### **Voluntários**

Durante o ano transato, os voluntários tiveram um papel muito importante, apoiando as dinâmicas do dia a dia com os nossos clientes sociais.

O GasPorto e a Caso- Universidade Católica destacam-se como parceiros fundamentais nas atividades direcionadas às mães e seus filhos.

A U. DREAM, Pista Mágica e Impatric, consolidaram a sua intervenção nesta resposta social. A U. DREAM e a Pista Mágica tiveram um papel preponderante na renovação/criação de um jardim com um pequeno parque infantil, na limpeza e na plantação de árvores e produtos hortícolas. Desde setembro que duas pessoas, todas as semanas, dinamizam a horta no cultivo, na limpeza e na compostagem.

Foram registadas aproximadamente 1145 horas pelas entidades indicadas na tabela seguinte:

<b>Tabela 5 – Voluntários por entidade</b>	
<b>Entidade</b>	<b>Nº pessoas</b>
GAS Porto	37
Universidade Católica - Caso	11
U. Dream	4
Impactric	2
Individual	2
Pista Mágica	2
<b>Total</b>	<b>56</b>

### Notas finais

1. Dificuldades: este ano debatemo-nos com dificuldades que provêm da diferente tipologia de clientes que tem surgido. Também a escolaridade tende a ser cada vez menor, havendo acentuada escassez nas redes familiares, dificuldade em arranjar habitação e/ou habitação social.
2. Parcerias: necessitamos de reforçar parcerias na área da saúde, dinamizar atividades com maior participação de voluntários e estagiários, ter uma equipa cada vez mais capacitada para o trabalho.

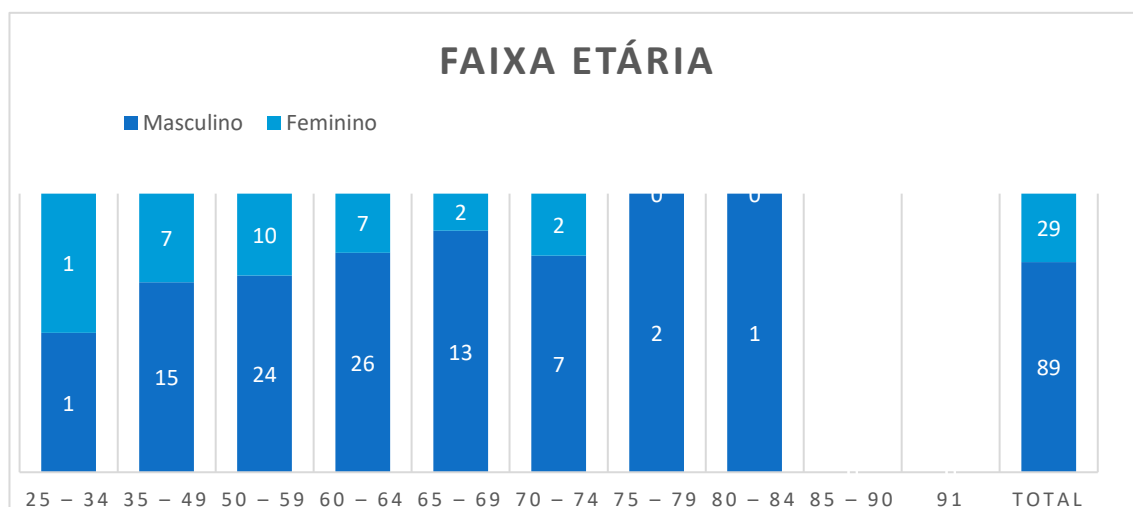
### Refeitório Social “Self In Via”

O Refeitório Social SELF IN VIA serviu, em média, 70 refeições diárias. Para além das refeições principais, foi disponibilizado um reforço alimentar para o jantar (composto por sopa e pão), a uma média de 15 beneficiários por dia. Aos domingos e feriados, foram distribuídos cerca de 10 reforços gratuitos, que incluíram sopa, pão e fruta.

O Refeitório Social também presta um conjunto de serviços complementares, essenciais para a melhoria das condições de vida e a promoção da inclusão social.

### Cientes Sociais Apoiados

Pela análise da **Tabela 13**, abaixo apresentada, entende-se que a maioria dos indivíduos que recorrem ao Refeitório Social são do sexo masculino, representando um número significativamente superior ao feminino em todas as faixas etárias. Esta disparidade pode estar associada a fatores como a maior vulnerabilidade dos homens em situação de sem-abrigo, a ausência de redes de suporte familiar e dificuldades acrescidas no acesso a serviços de apoio. No que diz respeito à distribuição etária, observa-se uma maior concentração de beneficiários entre os 50 e os 64 anos, o que pode indicar desafios relacionados com o envelhecimento, dificuldades no mercado de trabalho e limitações no acesso a apoios sociais adequados.



**Tabela 13 – Faixas etárias dos Clientes Sociais**

Temos uma predominância significativa de residências em quartos arrendados, representando 81 dos 118 casos registados. Esta realidade evidencia a precariedade habitacional vivida por grande parte dos utentes, que muitas vezes enfrentam condições inadequadas e instáveis de habitação. Além disso, 25 utentes encontram-se em situação de sem-abrigo, o que reforça a necessidade de respostas sociais mais eficazes para esta população vulnerável. Apenas 2 utentes vivem em habitação social, refletindo a dificuldade de acesso a este tipo de solução habitacional. Por outro lado, 9 utentes possuem casa própria, um número residual que demonstra que a maioria da população acompanhada não dispõe de uma habitação estável e definitiva.

<b>Tabela 6 – Tipo de habitação</b>	
<b>Habitação</b>	<b>Total</b>
Habitação Social	2
Casa própria	9
Quarto	81
Situação de sem abrigo	25
<b>Total geral</b>	<b>118</b>



### Serviço de refeições

A maioria das cessações de contrato de pessoas em situação de sem-abrigo, deve-se à obtenção de respostas ligadas à habitação e de alimentação.

<b>Tabela 7 – Nº Clientes Sociais apoiados, por trimestre, em 2024</b>					
Clientes Sociais	1ºTrimestre	2ºTrimestre	3ºTrimestre	4ºTrimestre	Total
Nº clientes sociais apoiados (média)	75	75	75	75	300
Admissões	8	15	7	7	37
Cessações	8	14	7	7	36

O valor pago pelos clientes sociais, por refeição, demonstra que a grande maioria (99 de um total de 118) beneficia de refeição gratuita. Este dado evidencia a elevada vulnerabilidade económica da população apoiada.

<b>Tabela 8 – Valor Refeição Refeitório Social</b>	
Valor refeição	Total
0,3 €	3
0,5 €	3
0,7 €	1
1,0 €	12
Gratuito	99
<b>Total geral</b>	<b>118</b>

### Trabalho desenvolvido

#### Atividades principais

No primeiro trimestre de 2024 foram realizadas um total de 7 atividades no Refeitório Social.

- Criar espaço de partilha e diálogo sobre as qualidades e perceções do refeitório; promover a reflexão sobre as experiências vivenciadas nas atividades realizadas; consolidar um momento de reflexão grupal e individual.
- Dia de reis.
- Momentos Empatia Fevereiro: atividade organizada com o propósito de promover uma reflexão sobre o ano de 2023 e, simultaneamente, incentivar os clientes sociais a pensar nas suas ambições e objetivos para 2024.
- Momentos Empatia Março: clientes sociais e voluntários uniram-se para explorar a palavra "amor".
- Feira IKEA.
- No Dia da Mulher, as mulheres do refeitório social reuniram-se para um lanche especial, simbolizando a importância da união e da solidariedade feminina.

No segundo trimestre foram realizadas um total de 6 atividades.

- Momentos de Empatia Abril: momento de partilha e empatia, onde convidamos os nossos clientes a compartilharem as experiências e memórias que marcaram o 25 de abril.
- Comemoração do Dia Mundial do Café: oferecemos um café aos clientes no final da refeição.
- Com apoio de uma médica de família foi possível, nas instalações do refeitório Social, dinamizar uma atividade centrada nos cuidados de saúde feminina.

No terceiro trimestre realizou-se apenas 1 atividade.

Por fim, no quarto trimestre, foram realizadas 9 atividades.

- Formação dos Voluntários que participam nos Momentos de Empatia: foi um momento de preparação para os futuros encontros dos momentos de empatia e de preparação para atividades para os clientes sociais.
- Momentos Empatia Novembro: os voluntários, as estagiárias de Educação Social e os Clientes Sociais uniram-se para dar início à preparação da Arca de Natal.
- Participação de 4 clientes sociais num encontro que teve como foco dar voz às pessoas em situação de vulnerabilidade.
- Loja Dama de copas: mulheres do Refeitório Social, receberam uma consulta personalizada de aconselhamento e dois soutiens à medida.
- Momentos Empatia Dezembro: tratado o tema da precariedade habitacional.
- Feira de natal "Arca de Natal": foi possível promover a ACISJF Porto, bem como o seu negócio social. Contamos com a participação de 2 utentes na ajuda da venda dos produtos no local.
- No Natal, oferecemos um pequeno presente a cada utente, um gesto simbólico que só se concretizou graças às doações recebidas.

Para além das diversas atividades realizadas ao longo do ano, destacam-se algumas ações que ocorreram de forma regular, garantindo um acompanhamento contínuo. Entre elas, a comemoração mensal dos aniversários, um momento especial que permitiu reforçar laços e proporcionar um ambiente mais acolhedor. Adicionalmente, manteve-se a abertura do espaço da "TASSE BEM", durante o período da manhã, permitindo que os utentes, entre as 9h e a hora do almoço, usufruíssem do espaço de acordo com as suas necessidades.

Outro apoio fundamental foi a distribuição mensal de roupa e produtos de higiene. Sempre que solicitado, os utentes receberam um kit de higiene, garantindo o acesso a bens essenciais e contribuindo para a melhoria das suas condições de vida.

Em suma, o trabalho social facilitou a sinalização de 8 emergências sociais, uma vez que o contacto direto e diário com a população facilitou a sinalização de comportamentos de risco e a articulação constante com os técnicos gestores de caso de cada indivíduo. Com a passagem de competências da Segurança Social para as autarquias, existem muitos processos sem atribuição de técnico gestor de caso, praticamente "perdidos no sistema", o que

demonstra ainda mais a importância do trabalho social neste contexto, porque uma sinalização do AS do refeitório pode ser o suficiente para o início do acompanhamento do processo na respetiva entidade.

## Parcerias

Destacam-se cinco que contribuíram em larga escala para a concretização da missão do refeitório:

1. *Para Onde*: a ONG Para Onde contribui com voluntariado no refeitório para criar os Momentos de Empatia, uma vez por mês.
2. *Mundo a Sorrir*: a parceria com o projeto Mundo a Sorrir possibilitou o encaminhamento de clientes sociais para o apoio ao nível da medicina dentária com reduzidos custos.
3. *Universidade Fernando Pessoa*: A parceria possibilitou o encaminhamento para o apoio ao nível da medicina dentária sem custo.
4. *Pista Mágica*: permitiu a integração de vários voluntários que participaram ativamente em diversas atividades essenciais ao funcionamento do refeitório. Também estiveram envolvidos na confeção de bolachas, na manutenção da horta e na organização do espaço do refeitório.
5. *U-Dream*: participaram voluntários em diferentes momentos ao longo do ano.

Estas parcerias foram fundamentais não só para a dinamização das atividades quotidianas do refeitório, mas também para o fortalecimento de redes de apoio e envolvimento da comunidade no combate à exclusão social. A colaboração com entidades externas continua a ser um pilar essencial para garantir um serviço de qualidade, promovendo o envolvimento ativo da sociedade na construção de respostas mais inclusivas.

## Estágios

No primeiro semestre terminaram o estágio de licenciatura duas alunas do Instituto Superior de Serviço do Porto (ISSSP) e no segundo semestre foram acolhidas duas estagiárias da licenciatura de Educação Social da Escola Superior de Educação (ESE).

Totalizaram um total de 300 horas, contribuindo para o trabalho desenvolvido no refeitório e para a concretização da missão da instituição.

## Voluntários

Ao longo do ano de 2024 foi registado um total de, aproximadamente, 337 horas de voluntariado.

<b>Tabela 17 – Ações de voluntariado em 2024</b>	
Proveniência	Nº pessoas
PARA ONDE (Momentos Empatia)	4
U. Dream	8
Pista Mágica	9
<b>Total</b>	<b>53</b>

Para além dos voluntários indicados na tabela acima, foram admitidos outros 7 que, maioritariamente, prestaram apoio na distribuição das refeições no período de almoço. Adicionalmente, os próprios utentes foram envolvidos em tarefas voluntárias, como a manutenção da horta comunitária e pequenas ações de conservação e melhoria do espaço.

### Notas finais

1. Fatores que exigem reflexão e algum tipo de atuação: a baixa adesão dos clientes sociais às atividades, a elevada procura pelos serviços, contrastando com a escassez de vagas disponíveis para responder às necessidades da população e a insuficiência de produtos de higiene para suprir as necessidades dos clientes sociais.
2. Parcerias: temos de incrementar a colaboração de voluntários e estagiários, de aumentar a visibilidade da ACISJF nas redes sociais, de encontrar mais parcerias na área da saúde, sobretudo na ocular e na dentária e de obter apoios para a melhoria do espaço do Refeitório Social (mobiliário e iluminação).
3. Capacidade da resposta social: sentimos que a capacidade física instalada está preparada para o acréscimo de número de utentes contratualizados com o ISS (aumento mínimo de número de utentes de 30%).

## CERTIFICAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Em 18 de Abril de 2024, foi realizada a Auditoria externa de 2º Acompanhamento /Extensão pela APCER, mantendo-se o certificado do Sistema de Gestão da Qualidade.

## 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:

- Adega S. Nicolau
- APCER
- Ascendi
- Banco Alimentar Contra a Fome
- Câmara Municipal do Porto – Domus Social
- Centro Social e Paroquial de São Nicolau
- CLIP – Colégio Luso-Internacional do Porto
- Colégio N<sup>º</sup> Sra. do Rosário – Programa Escolhas
- Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade (CNIS)
- Continente
- Diocese do Porto
- Entrajuda
- Escola Superior de Enfermagem Santa Maria
- 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”
- Impactrip
- Instituto de Segurança Social, IP - Centro Distrital do Porto
- Instituto Politécnico do Porto – Escola Superior de Educação
- Instituto Superior de Serviço Social do Porto
- Junta de Freguesia de Bonfim
- Microsoft Portugal
- Mundo a sorrir
- Óticas Presidente (Parceiro informal)
- Para Onde
- Rede Social - Conselho Local de Ação Social do Porto (CLASP)
- U-Dreams
- 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