

# Relatório de Actividades | 2017

Este documento é constituído por 66 páginas e foi consciente e intencionalmente escrito com o Antigo Acordo Ortográfico.

## Índice

1. INTRODUÇÃO.....	3
1.1 FILOSOFIA DE INTERVENÇÃO.....	6
1.2 PARCERIAS.....	6
1.3 VOLUNTARIADO.....	8
1.4 SERE + (aplicável apenas ao CAR).....	8
2. AVALIAÇÃO GLOBAL DAS ACTIVIDADES.....	9
2.1 - Avaliação das actividades por resposta social.....	13
2.1.1 Casa de Acolhimento Residencial.....	13
2.1.2. Lar Residencial.....	28
2.1.3 Estrutura Residencial para Pessoas Idosas.....	32
2.2 Grau de satisfação das utentes.....	37
3. Recursos Humanos.....	46
3.1 Formação dos colaboradores.....	46
3.2 Avaliação da Satisfação dos Colaboradores.....	49
3.3 Recursos humanos (movimentação).....	53
4. Actividade administrativa, económica e financeira.....	55

ANEXO I - TABELA DE MONITORIZAÇÃO DE ACTIVIDADES 2017

ANEXO II – CUIDADOS DE SAÚDE

## 1. INTRODUÇÃO

Decorrido mais um mandato destes órgãos sociais, aqui nos apresentamos dando conta da actividade desenvolvida ao longo de 2017.

À semelhança do apelo lançado em 2014, no término do anterior mandato, também agora lançamos o apelo aos associados, e não só, para que se disponibilizem e comprometam mais profundamente nesta Causa que, acarretando sem dúvida dificuldades e desgostos, compensa “cento por um” como proclama o nosso Mestre.

Se queremos descobrir e viver verdadeiramente a nossa própria humanidade, global e compensadora, temos que assumir como nossas as mais profundas carências materiais e espirituais dos nossos irmãos: as injustiças, a ignorância, a vergonha, a desesperança, a fome, o desabrigo, o desamor...

Aí encontraremos o nosso Irmão mas também (e sobretudo) o nosso Pai e, afinal, nós próprios!

Modestamente e à medida das nossas poucas capacidades (sinceramente e fora de figuras de estilo) temos tido, ao longo destes anos, a possibilidade de ter vivido esta apaixonante experiência. Vale a pena!

Em nome da renovação e para garantir a continuidade desta Obra, apelamos à nossa substituição e prometemos o apoio que nos for solicitado para que a transição se processe com o mínimo de perturbação possível.

Como se descreve ao longo do Relatório que aqui introduzimos, de novo foram muitas e diversificadas as actividades desenvolvidas, as dificuldades sentidas, as alegrias vivenciadas os sonhos, uns desfeitos outros conseguidos ou no caminho certo. Mas... mesmo nos casos menos conseguidos fica sempre a Esperança de que as sementes lançadas, a Graça de Deus e a perseverança dos próprios, ajudem a que, no futuro, as dificuldades sejam aplainadas e os bons frutos apareçam.

Mais uma vez as parcerias que nos foram facultadas se revelaram preciosas e mesmo determinantes para a consecução dos nossos objectivos. Desde logo o parceiro maior que é o Estado, através do Instituto de Segurança Social, até uma multiplicidade de entidades e pessoas individualmente consideradas. De uma forma especial temos que relevar o trabalho notável que

um conjunto de voluntários, de forma tão expressamente discreta mas valiosa aqui vêm prestando.

É pacificamente reconhecido que o factor humano constitui o elemento diferenciador para o sucesso ou insucesso de qualquer empreendimento. Consequentemente quanto mais motivados e qualificados estiverem os colaboradores mais hipóteses existem de bons resultados finais.

Conscientes dessa realidade, mais uma vez investimos fortemente na formação dos nossos recursos humanos. Como se pode constatar no capítulo próprio, os números falam por si e revelam que a formação ministrada ultrapassa largamente o legalmente requerido.

Correspondendo a um desígnio sempre sentido, mas nem sempre passível de concretização, procedemos a um considerável esforço nos níveis remuneratórios dos nossos colaboradores. De tal forma que o encargo global anual se traduziu num acréscimo de €61.936,06 e num aumento de 4 colaboradores relativamente ao quadro existente em 2016.

Causa-nos satisfação poder constatar estes factos. Mas, orgulha-nos mesmo e origina um formidável sentimento de alegria constatarmos como TODOS OS DIAS, a maior parte dos nossos colaboradores aqui deixa o melhor do seu esforço, com qualidade e eficácia. Ainda por cima com graus de satisfação pessoal altamente positivos e causadores de níveis de satisfação das utentes francamente estimulantes, como se refere em local próprio deste relatório.

Sabemos que nada disto se consegue facilmente. Entristece-nos e preocupa-nos, MUITO, verificarmos que apesar do grau de satisfação revelado pelos colaboradores, o tempo médio de permanência/resistência dos colaboradores afectos à Casa de Acolhimento Residencial (CAR) se situa em 18 meses. Casos tem havido de pessoas que, por exaustão, nos deixam para arrostarem com uma situação de desemprego, sem subsídio.

Esta situação constitui, temos plena consciência disso, um sério “handicap” à melhor qualidade do nosso serviço, mas deve também fazer-nos reflectir sobre as condições em que esta resposta social é desenvolvida. Todos somos convocados, cidadãos, famílias, instituições privadas e entidades públicas a essa reflexão que, em termos realistas e apenas comprometidos com o superior interesse das crianças e jovens, nos conduza gradualmente a um sistema de protecção e promoção verdadeiramente ajustado às efectivas carências que urge colmatar.

A actividade desenvolvida tem sido intensa e variada como se reporta ao longo do presente relatório.

Importa, porém, de entre os muitos aspectos que se poderiam realçar, sublinhar a actividade na área da saúde, bem demonstrativa não só dos cuidados postos no bem-estar das nossas utentes mas também no encargo que, só por si, este sector da nossa actividade implica. Sem dúvida que a situação financeira de uma instituição como a nossa contribui muito para a qualidade do serviço prestado.

Importa sempre prosseguir uma gestão criteriosa e prudente dos recursos disponíveis, mas também, nunca deixar de estar atentos ao futuro, aos desafios que continuamente nos são (e vão) ser apresentados, de forma a não nos deixarmos apanhar desprevenidos e assegurarmos a sustentabilidade futura da nossa Missão, honrando o legado dos que nos precederam, em especial essa figura ímpar que foi o nosso Fundador.

As contas, adiante discriminadas, dão conta da realidade objectiva que vivemos.

Se, por um lado, podemos assinalar alguns aspectos favoráveis, como sejam a diminuição do passivo e correspondente alívio dos encargos respectivos, ou ainda a evolução favorável de receitas provenientes de vendas de hóstias e “cacos”, ou da exploração do “alojamento local”, por outro lado, não podemos deixar de referir o substancial atraso do pagamento, por parte do Estado, do Protocolo SERE+, que nos cria enormes problemas de tesouraria e encargos bancários suplementares ou a diminuição substancial do preenchimento das vagas em CAR, que, além dos prejuízos que acarreta, no actual contexto socio-económico e cultural temos muita dificuldade em compreender.

Tememos seriamente que razões economicistas ou de natureza ideológica estejam a comprometer a viabilidade de respostas sociais úteis e imprescindíveis, mas, sobretudo, se esteja a cometer um erro gravíssimo e de impossível reparação para jovens em risco a quem seja denegada a oportunidade de acederem a uma vida digna e desejavelmente feliz.

Como nota final nesta introdução ao Relatório de Actividades e Contas do ano de 2017, é nosso dever recordar com Saudade e Carinho o Sr. José Alves Ferreira que depois de várias décadas de serviço na Cerca do IMA nos deixou, acolhendo-se nos braços do Pai. Por ele as nossas orações, dele a recordação de um homem bom, discreto, trabalhador, gentil e dotado de um finíssimo sentido de humor. Um Amigo que sempre nos habituamos a ver como parte integrante do IMA onde, era o colaborador mais antigo. Paz à sua alma.

## 1.1 FILOSOFIA DE INTERVENÇÃO

De acordo com o previsto na programação do ano 2017, faz-se neste momento a avaliação das actividades levadas a efeito com as utentes das três respostas sociais do Instituto Monsenhor Airoso: Casa de Acolhimento Residencial (CAR), Lar Residencial (LR) e Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI). O objectivo primordial da nossa actuação diária que é acima de tudo e sempre, o **bem-estar global das pessoas acolhidas** nesta Instituição.

**Bem-estar** que se reflecte na percepção individual de satisfação com a vida que se tem no presente e na projecção que se consegue fazer do futuro.

**Global** porque se baseia numa abordagem integral de cada pessoa, nas várias dimensões que compõem a sua essência e determinam o sentido da sua vida: dimensão social, económica, educativa, afectiva, espiritual, familiar, estrutural e profissional.

**Pessoas acolhidas** e não apenas utentes, porque para o IMA estas mulheres que hoje o habitam são acima de tudo pessoas que acolhemos, pessoas a quem recebemos com carinho, dedicação e profissionalismo, com a atenção equiparada à que uma família verdadeira e funcional deve prestar a cada um dos seus elementos, com a dose certa de rigor e de amor. Acolher não é apenas receber ou prestar cuidados básicos. Acolher é acarinhar, abraçar, proteger, orientar, educar.

## 1.2 PARCERIAS

Há um conjunto de parcerias operacionais que decorrem do trabalho cooperativo com os serviços de segurança social, centros de emprego, hospital, escolas. Para além destas, procuraram-se estabelecer outras parcerias estratégicas, que configuram processos de co-responsabilização e de dinamização de acções/projectos conjuntos.

Referimo-nos a relações estreitas com as seguintes entidades externas das quais resultaram acções concretas e se recolheram contributos que se revelaram expressivos no leque de actividades desenvolvidas.

Acção Católica Rural  
ACIP  
Arquidiocese de Braga  
Associação Os Alforriados  
Banco Alimentar (BA)  
Banco Local de Voluntariado (BLV)  
BDance Projekt  
Braga Râguebi  
Câmara Municipal de Braga (CMB)  
Caso Braga – Mundo a Sorrir  
Centro de Estudos Ensina  
Cidade Curiosa  
Comissão de Protecção de Crianças e Jovens (CPCJ)  
Continental/Mabor  
Cruz Vermelha Portuguesa /+ Atitude  
Escola de Matemática  
Fava do Cacau  
Gabinete de Acção Social e Familiar (GASF)  
Gabinete de Psicologia da Universidade Católica (Supervisão)  
GAS Porto  
Instituto da Segurança Social  
Instituto de Emprego e Formação Profissional  
Liberty Fitness Center  
Museu D. Diogo de Sousa  
Museu dos Biscainhos  
ShowFitness  
Sports Place  
U.Dream  
União de Freguesias de Maximinos, Sé e Cividade  
Universidade Católica Portuguesa (UCP)  
Universidade do Minho (UM)

### **1.3 VOLUNTARIADO**

Ao longo de 2017 o IMA contou com a colaboração regular em regime de voluntariado de algumas pessoas que, muito generosamente, doam algum do seu tempo em favor das nossas utentes, acompanhando saídas, executando tarefas básicas, acompanhando actividades dentro e fora da instituição e ainda, propondo elas próprias algumas actividades com as utentes.

A gestão da disponibilidade dos voluntários e das necessidades do IMA é uma tarefa difícil, nem sempre havendo conciliação de interesses. Com todos os potenciais voluntários se avaliam novas ideias e projectos, sempre em sintonia com o nosso plano de actividades ou com os interesses e/ou disponibilidade das utentes. O voluntariado exige compromisso e doação, disponibilidade e empatia.

Em 2017 integramos cinco novas voluntárias regulares em colaboração com o Lar Residencial e ERPI, e realizamos três grandes acções com grupos de voluntariado (MissãoAmares, a U-Dream e a Include Braga, ambos projectos da Universidade do Minho) dedicados às utentes das três respostas sociais.

### **1.4 SERE + (aplicável apenas à CAR)**

Conforme previsto no Plano SERE+ é da competência das instituições assegurar a prestação de um serviço técnico e educativo adaptado às necessidades das crianças e jovens acolhidas, salvaguardando os seus direitos e protecção e investindo em estratégias que promovam a aquisição de competências de modo a que no menor curto espaço de tempo e contemplando a sua educação para a cidadania, sentido de identidade, de autonomia e de segurança, se promova a sua desinstitucionalização em tempo útil.

A supervisão externa prosseguiu em 2017 com a colaboração da Doutora Armada Gonçalves da Universidade Católica de Braga. As reuniões que dela decorreram, com as equipas técnica e educativa, resultaram da identificação dos pontos fortes e fracos e da necessidade de melhoria contínua na prestação do cuidado às jovens.

São pois reuniões agendadas quinzenalmente e cujo propósito é alinhar práticas técnicas e educativas que contribuam para o desenvolvimento integral das crianças e jovens, promovendo a sua autonomia responsável.

Este acompanhamento tem-se revelado fundamental dado o seu contributo na uniformização de procedimentos e actuação diante das situações problema que todos os dias se enfrentam.

## 2. AVALIAÇÃO GLOBAL DAS ACTIVIDADES

Tendo por base o Plano de Actividades elaborado para 2017, faremos uma análise do grau de execução das actividades propostas e do correspondente grau de satisfação gerado. Dum modo geral pode dizer-se se alcançaram de forma muito satisfatória os objectivos propostos para cada resposta de acolhimento.

Torna-se muito clara, no nosso trabalho diário, a percepção das necessidades e exigências associadas a cada uma das respostas de acolhimento, justificando a construção de planos individualizados no sentido de um aumento do volume e/ou da diversificação das actividades.

No decurso de 2017 ocorreram, tal como previsto, actividades de carácter regular e pontual, orientadas para o conjunto para todas as residentes ou direccionadas para grupos etários estritos.

O extenso elenco de actividades abrangeu áreas muito diversificadas, das quais destacamos:

### **Culinária**

- Preparação de refeições
- Confeção de biscoitos e bolachas
- Fabrico de bombons de chocolate artesanais
- Fabrico de licores
- Fabrico de compotas

### **Actividade física**

- Ginástica de manutenção
- Caminhadas
- Aula de Zumba semanal
- Natação/hidroginástica

- Equipa de Râguebi
- Participação em aulas de diversas modalidades promovidas pelo SportsPlace

#### **Percussão e música**

- Aulas de guitarra (CAR)
- Grupo de percussão (LR)

#### **Workshops**

- Leitura
- Manicure

#### **Actividade cultural**

- Desfile de Gigantones e Cabeçudos
- Braga Romana
- Procissão da Burrinha
- Santuário do Sameiro
- Santuário de S. Bento da Porta Aberta
- Museu dos Biscaínhos
- Palácio do Raio
- Museu D. Diogo de Sousa

#### **Jogos pedagógicos**

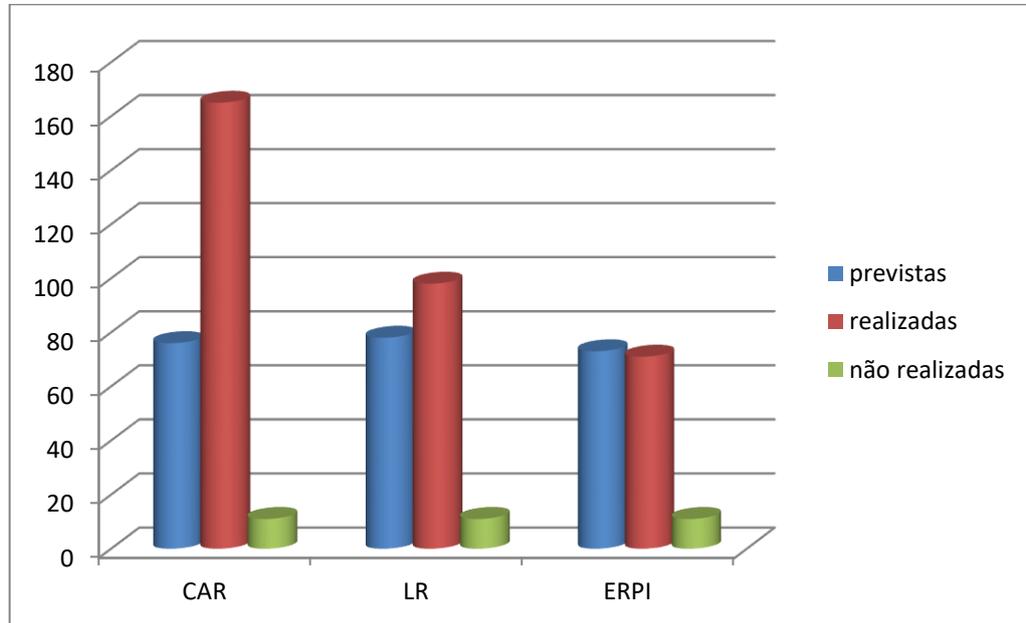
- Jogos tradicionais (ar livre)
- Jogos de tabuleiro (sala)
- Jogos cooperativos e inclusivos

#### **Actividades pedagógicas semanais**

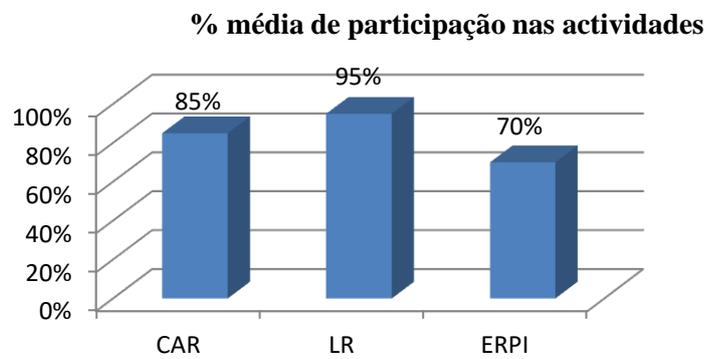
- Treino de leitura, escrita e cálculo básico
- Motricidade fina (expressão plástica)
- Canto
- Promoção das APA's

A avaliação das actividades de 2017 foi elaborada tendo por referência a análise dos seguintes indicadores:

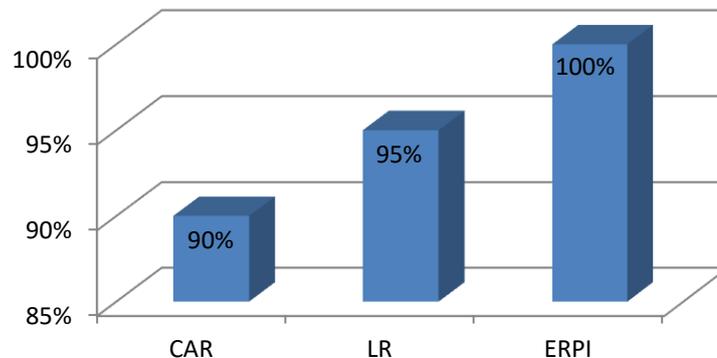
- Número de actividades propostas / realizadas (por resposta social);
- Adesão/participação nas actividades realizadas (por resposta social);
- Grau de satisfação com as actividades realizadas (por resposta social)



**Figura 1:** nº total de actividades propostas/não realizadas/ realizadas (por resposta social)



**Figura 2:** adesão/participação nas actividades (por resposta social)

**satisfação global com as actividades realizadas**

**Figura 3:** grau de satisfação global com as actividades (por resposta social)

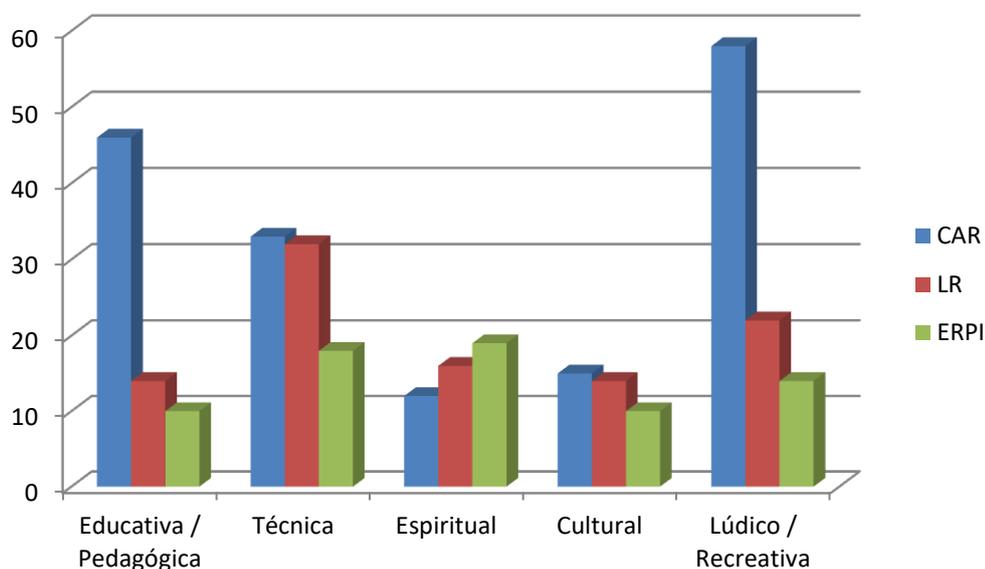
Com base nos dados dos gráficos precedentes, verifica-se que em qualquer dos três lares, o número de actividades previstas e realizadas difere, justificando-se pelo cumprimento do Plano Anual de Actividades e de alguns factores imponderáveis que nem sempre possibilitam a sua plena execução, bem como por tantas outras oportunidades que se tornam possíveis no desenrolar do ano. Este ano a percentagem de actividades não concretizadas foi de cerca de 12,5%, no entanto, as actividades não planeadas que se incorporaram ao longo do ano superaram largamente esta falta.

Em relação ao nível de adesão às actividades, também foi elevado, com valores máximo de 85% no CAR, 90% no Lar de Residencial e 70% na ERPI. Nesta última resposta social a menor participação deve-se à condição física condicionada de algumas utentes e a uma menor envolvimento de outras.

Já a satisfação global com as actividades realizadas atinge os 90% no CAR, 95% de satisfação no LR e 100% na ERPI.

**Actividades concretizadas em 2017 por lares e por componentes**

As actividades propostas/realizadas para 2017 por lares e por componentes (Educativa-Pedagógica, Técnica, Espiritual, Cultural e Lúdico-recreativa) constam do documento Anexo I “Registo de Actividades concretizadas”.



**Figura 4:** nº de actividades concretizadas por resposta social e por componentes

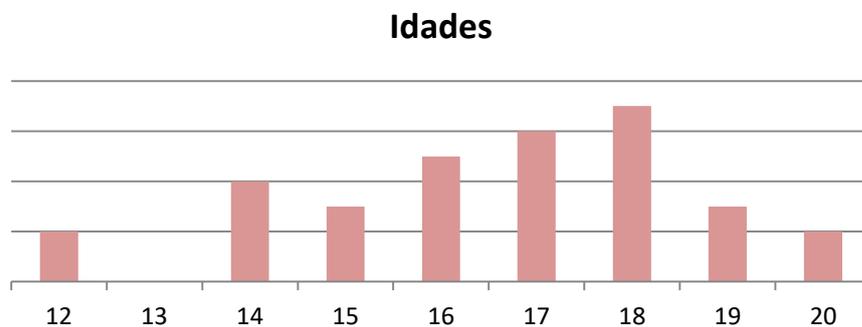
## 2.1 - Avaliação das actividades por resposta social

### 2.1.1 Casa de Acolhimento Residencial (CAR)

#### Caracterização da População alvo

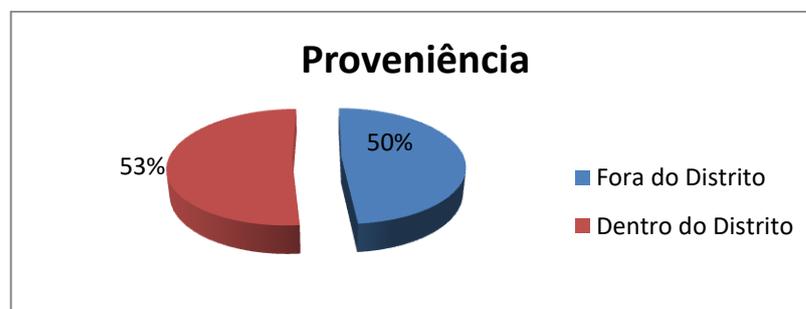
Tal como legalmente estipulado, o acolhimento Institucional decorre da uma medida de promoção e protecção aplicada pelas CPCJ's ou pelos Tribunais, que encaminham o Relatório Social à Equipa de Gestão Centralizada de Vaga do Centro Distrital da Segurança Social de Braga que, por sua vez, articula com o IMA para proceder à aplicação da referida medida.

Ao longo do ano 2017 estiveram acolhidas no IMA **32** jovens com idades compreendidas entre os 12 e os 20 anos. Deste universo, mantemos a faixa etária dos 17/18 como a mais predominante, justificando-se assim o preponderante e expressivo papel que a Instituição desempenha no domínio da autonomização, no entanto há a ressaltar a recente integração de jovens mais novas.

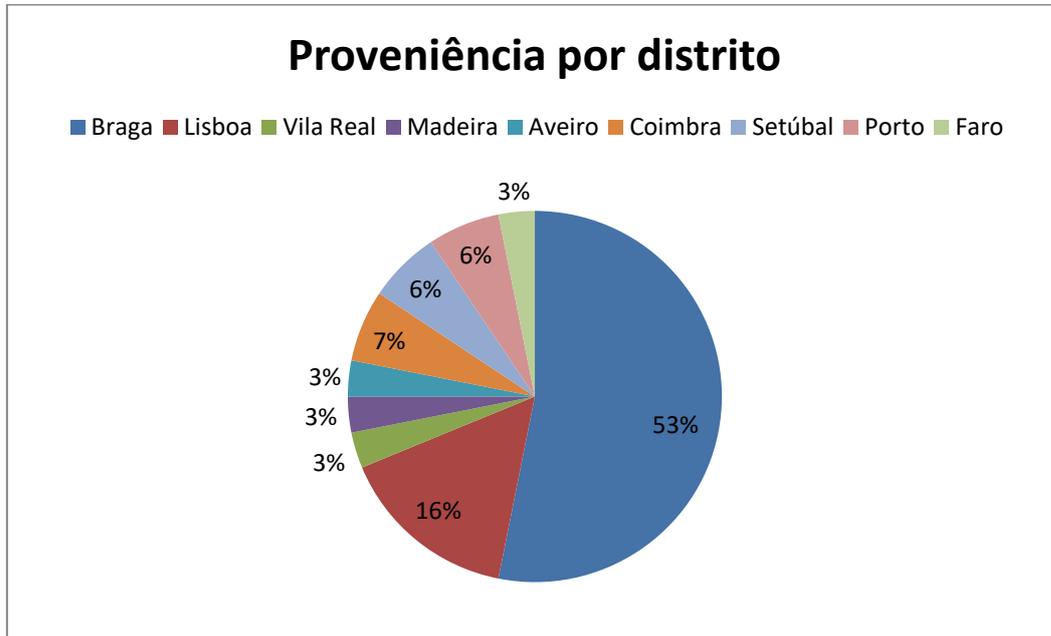


**Figura 5:** Distribuição da população acolhida em 2017, por idade (anos)

De salientar que, contrariamente ao que sucedeu em anos anteriores, em 2017 verificámos um aumento significativo do número de jovens provenientes do distrito de Braga em detrimento do jovens de cidades mais distantes, conforme gráfico infra. Tal alteração decorre da aplicação da revisão da Lei de Promoção e Protecção (Lei 142/2015), que determina que, salvo excepções explicitamente justificadas, os acolhimentos sucedam em instituições próximas do meio natural de vida da jovem.

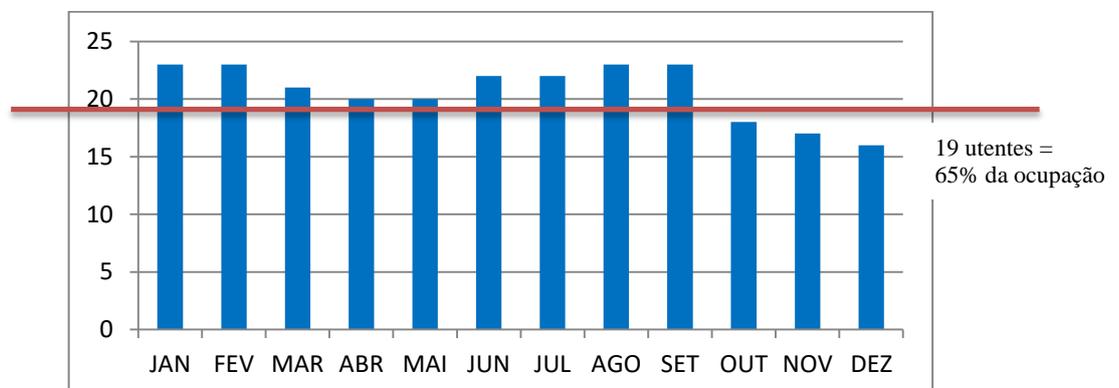


**Figura 6:** Proveniência da população acolhida em 2017



**Figura 7:** Distribuição da população acolhida em 2017 segundo o distrito de proveniência

Analisando a variação mensal da frequência de utentes ao longo do ano, pode constatar-se alguma estabilidade na lotação média desta resposta social cuja frequência, até Setembro, oscilou entre 20 e 24 jovens, verificando-se um decréscimo substancial a partir dessa altura. Acresce destacar que, ao longo do ano transacto, **foram cessadas 17 medidas de Acolhimento Residencial**, a respeito das quais nos pronunciaremos oportuna e detalhadamente neste documento.



**Figura 8:** Variação mensal do número de utentes na Casa de Acolhimento ao longo de 2017

Para uma análise mais pormenorizada relativamente ao movimento de entradas e saídas de jovens, deve consultar-se a grelha de monitorização mensal (Fig. 9), com a descrição dos acolhimentos e caracterização das saídas que se registaram em cada mês do ano transacto.

**Figura 9:** Monitorização mensal das movimentações de entradas e saídas das utentes em 2017

N.º de Crianças/Jovens		Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.
Acolhidas	Em meses anteriores (Total das acolhidas)	23	23	21	20	18	20	20	22	21	18	17	15
	Durante o mês	0	0	0	0	2	2	2	1	2	0	0	1
TOTAL		23	23	21	20	20	22	22	23	23	18	17	16

N.º de Crianças/Jovens		Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.	TOTAL
Desinstitucionalizadas Para meio natural de vida		0	1	1	2	0	0	2	0	1	5	1	1	14
Transferidas Para outras instituições		0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	3
TOTAL		0	2	1	2	0	0	2	0	2	5	1	2	17

Assim, ao longo de 2017 foram-nos enviados pelo Instituto da Segurança Social 15 pedidos de Acolhimento, 10 dos quais concretizados. Relativamente aos restantes 5, há a apontar 3 desistências do pedido de vaga por **integração das menores em Casas de Acolhimento próximas da área geográfica de residência** e 2 pedidos mereceram parecer desfavorável por parte da Equipa Técnica do IMA que, após análise minuciosa do Relatório Social e em articulação com a Equipa de Gestão de Vagas do ISS de Braga, consideraram que dadas as graves problemáticas apresentadas, o IMA não seria a resposta mais adequada.

Reportando-nos ainda à grelha de monitorização mensal, há a registar 17 desinstitucionalizações, resultantes de arquivamentos de processos, alteração de medida para apoio junto dos pais ou outros familiares e transferências Institucionais.

**Os 7 arquivamentos de processo**, resultaram do facto das jovens atingirem a maioridade e não pretenderem a manutenção da medida de Promoção e Protecção. Destas 7 jovens importa salientar que:

- **4 jovens** ao atingirem os 18 anos e por sua opção, deixaram o IMA, ainda que o projecto de vida para elas delineado não previsse a cessação do acolhimento residencial nesse momento;

- **1 outra jovem**, já com 19 anos, após deslocar-se ao seu meio natural de vida num período de férias, decidiu abandonar o percurso escolar profissionalizante ainda que com possibilidade de ingresso no mercado de trabalho em Braga. Neste sentido e considerando que a mesma já havia atingido a maioridade, e que não se pronunciara junto do Tribunal acerca da Medida de Acolhimento, esta Instância arquivou unilateralmente o processo.
- **1 outra jovem**, também com 19 anos de idade e após concluir o Ensino Secundário, conseguiu ingressar no mercado de trabalho, solicitando a Cessação da Medida de Acolhimento e consequente arquivamento do processo
- O último arquivamento a assinalar foi o resultado de um pedido de acolhimento de emergência para uma jovem alegadamente romena mas sem documento de identificação que comprovasse a sua idade ou nacionalidade, interceptada pela PSP de Braga mas que acabou por se ausentar indevidamente no dia em que a recebemos.

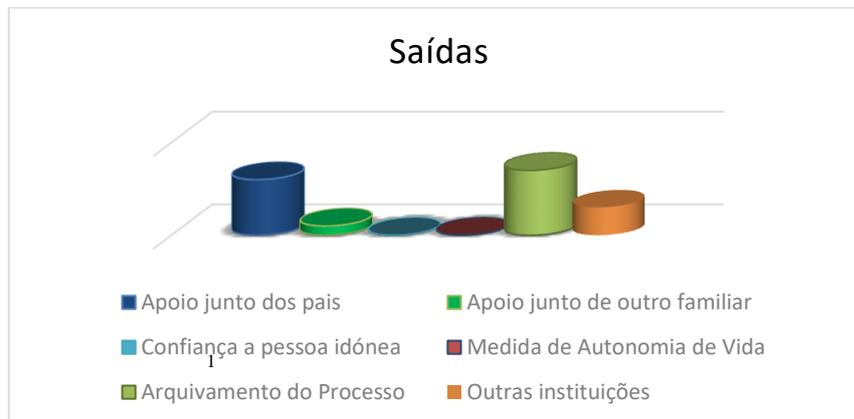
**Outro dos motivos que determinou a cessação do Acolhimento Residencial foi a alteração para medidas de apoio junto dos pais/outros familiares.** Assim, nestas cessações tiveram enquadramento as seguintes situações:

- Na sequência de comportamentos desajustados que reiteradamente adoptavam e existindo familiares que se manifestaram disponíveis para as receber, comprometendo-se a dar seguimento ao seu acompanhamento, **2 jovens** regressaram ao seu meio natural de vida (pais e outros familiares)
- Em resultado de fugas prolongadas e reiteradas da Casa de Acolhimento, o Tribunal determinou para **2 jovens**, a alteração de medida de Acolhimento Residencial para medida de Apoio Junto dos Pais, numa tentativa de reintegração bem sucedida na família de origem.
- Verificámos ainda a saída de **1 jovem** cujos progenitores retiraram o consentimento à intervenção da CPCJ no momento da Revisão do Acordo de Promoção e Protecção o que implicou a Cessação da Medida de Acolhimento Residencial e assim a sua permanência no IMA, embora se mantivessem todos os pressupostos e situações de perigo que deram origem à abertura do processo.

→ Apesar de se manterem as situações familiares disfuncionais, outras **2 jovens**, viram as suas Medidas de Acolhimento Residencial substituídas pela Medida de Apoio junto dos progenitores, pois reiteradamente entravam em incumprimento relativamente ao funcionamento do IMA, colocando-se, e colocando as restantes utentes permanentemente em risco. De salientar que a sua colocação junto da progenitora e do progenitor respectivamente, decorreu da inexistência de respostas sociais mais contentoras e assim, adequadas à gravidade das suas problemáticas.

No que diz respeito às **3 transferências institucionais**, compete-nos comunicar que:

- uma delas ocorreu devido à vontade expressa da jovem de 17 anos em se aproximar do seu meio natural de vida e da sua família alargada (Prior Velho). Tal transferência sucedeu de forma gradual e concertada com os diversos intervenientes no processo (IMA, EMAT, e CAFAP).
- Outra das transferências, resultou dos comportamentos aditivos de uma jovem e da necessidade da sua breve integração numa Comunidade Terapêutica, pois o IMA viu esgotadas todas as estratégias de intervenção, desde o apoio psicológico, pedopsiquiátrico, acompanhamento no Centro de Respostas Integradas de Braga (CRI) e da Comissão da Dissuasão da Toxicodependência de Braga (SICAD).
- A última transferência verificada em 2017 ocorreu na sequência de problemas severos de comportamentos de risco, que culminavam reiteradamente com a intervenção da PSP e INEM e que justificou o seu internamento no Centro Hospitalar do Porto – Hospital Magalhães Lemos, onde foi diagnosticada em pedopsiquiatria com Perturbação de Conduta, e sugerida a sua breve integração numa Casa de Acolhimento Residencial Especializada (CARE).



**Figura 10:** Caracterização das saídas das jovens durante o ano de 2017

### Componente Educativa/Pedagógica

A componente educativa/pedagógica é sem dúvida uma dimensão fundamental na vida das jovens em termos de intervenção.

O IMA procura promovê-la investindo numa articulação estreita com as escolas e entidades de formação, na exploração e criação de oportunidades de contacto das jovens com o mundo do trabalho e na identificação atenta das aspirações e potencialidades de cada uma.

A possibilidade para a integração no ensino **técnico-profissional** tem vindo a diminuir, uma vez que as escolas deixaram de apostar nesta vertente no que diz respeito a CEF's de equivalência ao 9º ano, o que restringe a oferta nesta área, forçando-nos a colocar um número significativo de jovens numa mesma turma.

Importa também referir que actualmente a integração de uma jovem em qualquer Estabelecimento de Ensino regular se tornou num processo moroso e burocrático, verificando-se muita resistência por parte das Direcções destes estabelecimentos por, infelizmente, conotarem as jovens em acolhimento residencial como disfuncionais e problemáticas para a escola.

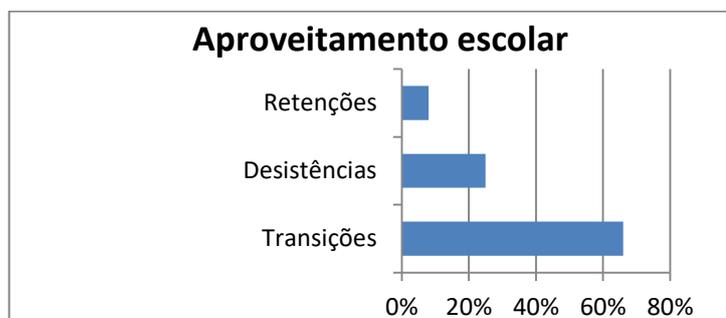
Nesta sequência, no ano 2017 em todas as integrações escolares no ensino regular, foi necessário solicitar a intervenção da DGESTE Norte.

Tendo em conta a evidente resistência das Escolas em desburocratizar a integração das menores fruto de alguns preconceitos existentes a respeito das Casas de Acolhimento, em 2017, uma das estagiárias em Psicologia, com a colaboração da Equipa Técnica, promoveu uma acção de sensibilização dirigida à Direcção e aos docentes da Escola Profissional - Esprominho

intitulada: “*A escola como elo de ligação de alunos em acolhimento residencial*”, cujo propósito foi o de prestar esclarecimentos e desconstruir eventuais juízos de valor que pudessem criar “ruído” entre a Instituição e as Escolas.

De referir que procurámos alargar este programa a outros estabelecimentos de Ensino, dos quais nunca obtivemos resposta.

No que respeita ao aproveitamento escolar do ano lectivo 2016/2017 tendo em conta a integração escolar de 24 jovens, referimos que 16 transitaram de ano, 2 ficaram retidas no mesmo ano de escolaridade, havendo a referir ainda 6 desistências, decorrentes do abandono do projecto de formação por parte das próprias jovens.

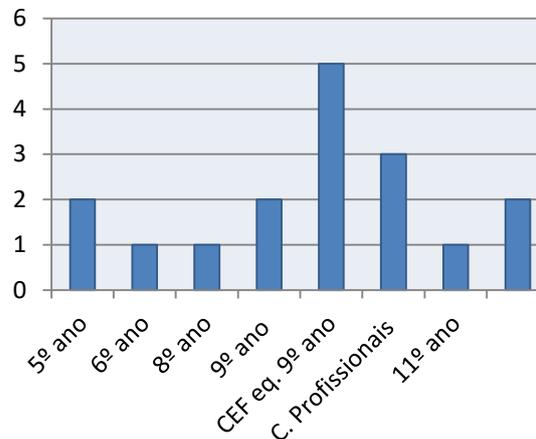


**Figura 11:** Resultados do aproveitamento escolar das jovens no ano lectivo 2016/2017

Por último, procedemos, à caracterização do enquadramento escolar/formativo das jovens **no ano lectivo de 2017/2018:**

ENSINO BÁSICO	nº jovens	ENSINO SECUNDÁRIO	nº jovens
<b>Escola EB 2, 3 André Soares</b>		<b>Profitecla</b>	
5º ano	1	Curso de Restauração	1
6º ano	1	<b>Escola Europeia</b>	
9º ano	1	Técnico Auxiliar de Saúde	1
<b>EB 2/3 de Nogueira</b>		<b>Die Apfel</b>	
5º ano	1	Técnico de informática	1
8º ano	1	<b>Escola Secundária D. Maria II</b>	
9º ano	1	11º ano	1
<b>Escola EB2,3 de Real</b>			
8º ano	1		
9º ano – ensino Especial	1		
<b>Esprominho</b>			
Curso de Educação e Formação –Embelezar	3		
Curso de Educação e Formação –Operador de Informática	2		
<b>Sem enquadramento escolar</b>	2		

**Figura 12:** Integração escolar das jovens em 2017/2018



**Figura 13:** Caracterização dos projectos de integração escolar/formativos no ano lectivo 2017/2018

Em termos de **acompanhamento escolar**, o IMA privilegia o contacto presencial e directo com os elementos educativos de referência das jovens nas mais diversas escolas, procurando-se, desde o início de cada ano lectivo, estreitar as relações entre todos intervenientes fundamentais para o sucesso educativo das nossas educandas, sendo que com regularidade, e de acordo com cada caso, o encarregado de educação do IMA prioriza a presença nos atendimentos com os respectivos Directores de Turma.

No que diz respeito ao acompanhamento ao estudo temos duas jovens que beneficiam gratuitamente do apoio do Centro de Estudos – Ensina três vezes por semana e uma jovem do ensino secundário que tem apoio gratuito a matemática na Escola da Matemática. As restantes jovens, de acordo com as suas necessidades/grau de autonomia e capacidade de organização, realizam diariamente um tempo de estudo com apoio/supervisão das equipas técnica/educativa.

A **promoção da autonomia**, alvo de intervenção desde o acolhimento inicial das jovens, configura-se como um aspecto fundamental da componente educativa pedagógica, incidindo na intervenção diária de proximidade e retaguarda. Importa recordar que a Casa de Acolhimento está organizada em três unidades distintas: Unidade 1, a Unidade 2 e o Apartamento de Pré-Autonomia. O pressuposto em que assenta esta divisão é o de desenvolver um trabalho consistente e individualizado junto de cada jovem com vista ao seu desenvolvimento,

aquisição/aperfeiçoamento de competências e consequente autonomia responsável nos vários domínios da sua rotina diária.

Com esta organização procuramos que as jovens sejam capazes de gerir de forma mais independente o seu espaço, o seu tempo e as suas actividades escolares, de forma a alcançarem gradualmente níveis mais consistentes, não só de autonomia instrumental, mas também no âmbito do desenvolvimento de competências pessoais e sociais – capacidade de resolução de problemas, planificação e tomada de decisão, auto-regulação emocional, competência de reflexão sobre o seu projecto de vida.

Posto isto, ao longo deste ano integramos na Unidade 2 seis jovens e no Apartamento de Pré Autonomia, tendo em conta a capacidade deste espaço, procedemos à integração de duas jovens, provenientes da Unidade 2.

É de referir que mantemos como critério para a integração no apartamento as jovens em que o regresso às famílias de origem nem sempre antevê um projecto de vida autónomo e responsável, pelo que a disponibilização de um espaço/tempo de transição, continua a assumir-se como uma mais-valia para a prossecução de autonomia.

### Componente Técnica

À semelhança dos anos anteriores, o **acompanhamento** das jovens é realizado por uma equipa técnica multidisciplinar, constituída por uma Assistente Social, duas Psicólogas e, uma Educadora Social e uma Técnica Superior de Educação, que promovem o projecto de vida individual, intervindo por um lado em colaboração com as equipas educativa e de apoio e, por outro, em estreita colaboração com os Tribunais, a Segurança Social (EMAT's), as Comissões de Promoção e Protecção de Crianças e Jovens (CPCJ'S), as famílias nucleares e/ou alargadas, e técnicos de saúde.

O quadro abaixo identificado, ilustra sucinta e genericamente o trabalho desenvolvido pela Equipa Técnica:

Actividade	Data	Intervenientes / Responsáveis
<b>EQUIPA TÉCNICA</b>		
<b>Intervenção:</b>		
▪ Intervenção Individual	Ao longo do Ano	

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Competências Individuais;</li> <li>▪ Acompanhamento na área da Saúde Mental;</li> <li>▪ Co-construção e acompanhamento dos Projectos de Vida.</li> <li>▪ Articulação com técnicos de outras instituições, Tribunais, Comissões de Protecção de Crianças e Jovens, Segurança Social, entre outras.</li> <li>▪ Avaliação Diagnóstica da situação sócio-familiar de cada jovem institucionalizada;</li> <li>▪ Elaboração de relatórios psicossociais;</li> <li>▪ Fomento da reaproximação e/ou reintegração familiar;</li> <li>▪ Intervenção nos Projectos de Vida recorrendo à participação activa e capacitação, quer das jovens quer das respectivas famílias;</li> </ul>		Gabriela Silva Eva Mendes Fernanda Costa Rafaela Pinheiro Rosa Gonçalves
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desenvolvimento de um relacionamento próximo e individualizado com as jovens;</li> <li>▪ Apoio necessário a todas as jovens para que compreendam o seu acolhimento e entendam as regras da Instituição, assim como os seus direitos e deveres;</li> <li>▪ Apoio na aquisição de competências sociais e pessoais e, consequentemente, integração social;</li> <li>▪ Acompanhamento e orientação do processo escolar de cada jovem;</li> <li>▪ Acompanhamento/Supervisão individual no processo de autonomização das jovens;</li> </ul>	Ao longo do Ano	Gabriela Silva Eva Mendes Fernanda Costa Rafaela Pinheiro Rosa Gonçalves
<b>SERVIÇO DE SAÚDE</b>		
Avaliação, encaminhamento e acompanhamento na área da saúde física e mental.	Ao longo do Ano	Ricardo Armada Fernanda Costa

**Figura 14:** Actividades realizadas na CAR no âmbito da componente técnica

#### ❖ **Contactos com familiares**

É preocupação permanente da instituição o estabelecimento de **relações de proximidade** com as famílias e figuras de referência de cada jovem, com o intuito de, sempre que possível, promover a reorganização e reabilitação das mesmas. Ao longo de 2017 realizaram-se 9 visitas domiciliárias, mediaram-se e estimularam-se contactos regulares (presenciais e telefónicos) entre as jovens e os familiares e promoveu-se o acompanhamento das visitas das famílias na instituição para monitorização e avaliação da qualidade das suas interacções.

#### ❖ **Formação para as jovens e cuidadores**

Atendendo ao perfil das jovens acolhidas, foram desenvolvidos *workshops* e programas de intervenção específicos, cujo objectivo incidia num conjunto de competências sociais e pessoais

esperadas, designadamente na promoção de competências ao nível da gestão de conflitos e de auto regulação emocional e na prevenção primária ao nível de consumos de estupefacientes.

Relativamente à primeira temática foi construído e implementado um programa de intervenção, constituído por 10 sessões semanais, dirigido às jovens visando a aquisição de estratégias de regulação emocional e de resolução de problemas.

Abordando de forma discreta as consequências nefastas do consumo de estupefacientes e da influência de grupos de pares desviantes no desenvolvimento humano, foi aplicado pela Cruz vermelha Portuguesa (+ Atitude), um programa intervenção, intitulado “*Eu e os Outros*”, com vista à aquisição de competências que facilitem a autodeterminação e tomada de decisão promotoras do seu bem-estar físico e emocional.

Atendendo às dificuldades que a foi sentindo na gestão dos processos e das situações de crise com que, atipicamente se deparou, o IMA promoveu a participação de vários elementos das equipas directamente afectas a esta resposta social em formações e sessões de trabalho, com vista a melhorar o seu desempenho junto desta população.

#### ❖ **Cuidados de Saúde**

Na medida em que estamos perante utentes que, por um lado foram alvo de negligência e deficiente acompanhamento na área da saúde, e por outro, que se colocam facilmente em risco, mantêm-se imprescindíveis as consultas regulares, com o médico da instituição, para um diagnóstico inicial célere e um acompanhamento eficiente neste âmbito. Para além deste apoio, a intervenção na Saúde é assente no recurso ao Serviço Nacional de Saúde (SNS), sem prejuízo de se aceder ao sector privado em situações específicas que necessitem de um acompanhamento a nível das especialidades em que a resposta no SNS não é possível ou atempada. Além disso, de forma a prestar cuidados médico-dentários, contamos com a colaboração do projecto Caso Braga.

Dada a dificuldade em dar resposta às diferentes solicitações ao nível da **intervenção psicológica individual**, em diversas situações teve também de se promover o acompanhamento externo nesta área, tendo contado com a colaboração ACIP AVE (Cooperativa de Intervenção Psico-Social), com quem, em 2017, estabelecemos um protocolo de cooperação mediante o qual as consultas de psicologia são realizadas no IMA, minorando assim as deslocações e logística de transportes e acompanhamento.

De forma a melhor espelhar o recurso e acompanhamento médico nas diferentes especialidades no ano transacto, sugerimos a consulta da tabela infra:

<b>Casa de Acolhimento (CAR)</b>	<b>2017</b>
Nº total de consultas e tratamentos médicos	<b>743</b>
Consultas com o Dr. Ricardo Armada (IMA)	215
Pediatria	9
Pedopsiquiatria	57
Psiquiatria	9
Psicologia	148
Urgências (centro de saúde)	46
Medicina Dentária	59
Urgências Hospital (c/INEM)	19
Exames diagnósticos	79
Enfermagem	15
Endocrinologia – Nutrição	1
Dermatologia	1
Oftalmologia	7
Otorrino	7
Ortopedia	2
Ginecologia	4
Estomatologia (Hospital Privado de Braga)	2
Internamento (Hospital Magalhães Lemos)	1
Cirurgia Pediátrica – Maxilo-facial	1
Instituto de Medicina Legal	2

**Figura 15:** Acompanhamentos médicos CAR - 2017

### **Situações de Crise**

Dada a atipicidade do funcionamento da Casa de Acolhimento durante o ano transacto, decorrente do perfil de jovens em acolhimento e das de inúmeras situações limite decorrentes das suas problemáticas, considera-se pertinente efectuar, para memória futura, uma breve descrição dos acontecimentos de maior impacto ao longo, sobretudo, do 2º semestre de 2017. Nesta sequência, dá-se conta neste documento de que tiveram lugar nesta Casa de Acolhimento um

conjunto de acontecimentos críticos com algumas jovens, manifestados na agudização de comportamentos de desafio e oposição, situações graves de desrespeito para com cuidadores e outros adultos da instituição, nomeadamente elementos da Direcção Executiva e Institucional, marcados por ameaças físicas constantes, algumas delas concretizadas e participadas às autoridades.

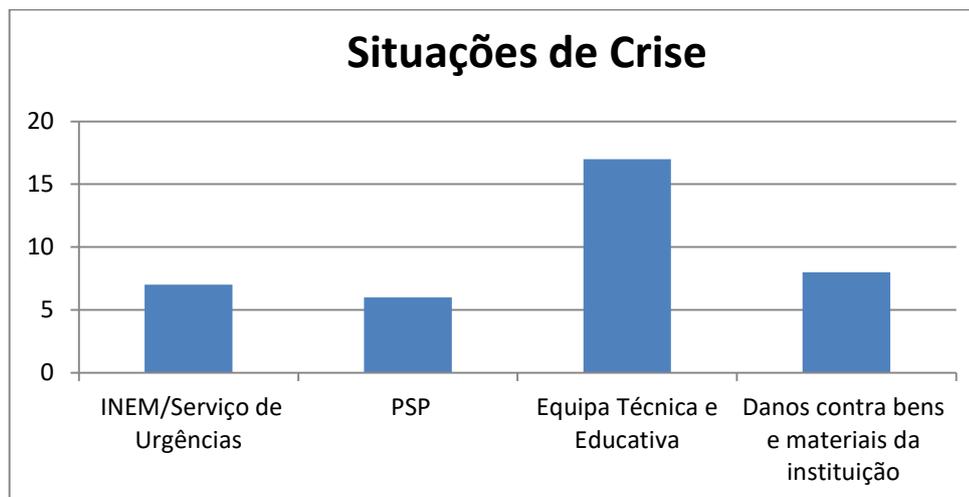
Há ainda a salientar elevados danos a bens patrimoniais, como arrombamento de portas e fechaduras, quebra intencional de vidros, destruição de câmaras de videovigilância, arremesso de pedras de grande porte ao portão da cerca e ainda danos provocados em viaturas do IMA e também de alguns colaboradores. Para além dos episódios supra referenciados verificou-se, regularmente, a posse e consumo de substâncias ilícitas e estupefacientes (droga e álcool).

Ao exposto acresce a frequente adopção de comportamentos auto-lesivos, nomeadamente a ingestão deliberada de lixívia, bem como episódios de cortes nos braços, pescoço, barriga, através do recurso a uma diversidade de objectos, tais como: lâminas de gilete, de afias e de vidros. Atendendo à gravidade destes episódios, foi, por diversas vezes, necessária a intervenção de outros serviços públicos nomeadamente o INEM e os serviços de urgência no Hospital de Braga.

Importa ainda salientar, que para além destes episódios auto-lesivos, também surgiram outras situações de descontrolo comportamental e emocional, exigindo a intervenção da equipa técnica e educativa, tendo sido recorrentes as situações em que foi necessário isolar as jovens do restante grupo na tentativa de as acalmar e promover a toma da medicação SOS. Além desta estratégia e perante a impotência de cessar estes comportamentos de agressividade foi necessária a colaboração da PSP.

As situações resumidamente descritas, implicaram várias pernoitas de elementos da Equipa Técnica nas Urgências do Hospital de Braga, seguidas de encaminhamentos directos para o Centro Hospitalar do Porto para avaliação e acompanhamento Pedopsiquiátrico.

Assim, para além da exposição reiterada a riscos psicossociais por parte das equipas de trabalho, importa salientar o impacto e a perturbação que tais acontecimentos provocam no bem-estar das utentes das restantes respostas sociais.



**Figura 16:** Situações de Crise mais significativas na CAR em 2017

### Componente Espiritual

Continuando a considerar fundamental a abordagem multidisciplinar e integral da vida de cada pessoa, a dimensão espiritual assume particular importância no seio institucional.

Contudo, verifica-se que as jovens que acolhemos revelam cada vez mais uma relação muito superficial e residual com a espiritualidade e menos ainda com a religião. Não têm referenciais adequados nem sabem manter comportamentos respeitosos, por exemplo, nas celebrações em que participam.

Permanece pois a dificuldade em promover a sua adesão e envolvimento nas actividades previstas neste domínio, embora prossigamos em incentivar a sua participação, investindo no “*saber estar*” nestes contextos.

Neste sentido, e na sequência da preparação para a Primeira Comunhão de duas jovens iniciada em 2016 pela catequista Maria Lurdes Pereira, realizou-se no dia 15 de Junho, na Igreja da Conceição este Sacramento presidido pelo Monsenhor Quinteiro.

Ainda no domínio da Espiritualidade e fruto do acompanhamento do catequista Gastão Veloso durante o ano 2016/2017, na catequese da paróquia da Sé, três jovens da Casa de Acolhimento celebraram o seu Crisma na Igreja da Sé de Braga no dia 4 de Junho de 2017.

### 2.1.2. LAR RESIDENCIAL

O Lar Residencial é uma estrutura residencial para pessoas com deficiência cognitiva, que se constitui como uma resposta definitiva ou temporária ao meio familiar, oferecendo um quotidiano gratificante e evolutivo, num meio organizado e seguro, permitindo um desenvolvimento pessoal e social harmoniosos, promovendo estratégias de reforço da auto-estima, autonomia pessoal e social.

Todas as actividades desenvolvidas no Lar Residencial assentam em conceitos-chave como a promoção da autonomia, segurança e desenvolvimento de competências, pautando-se, igualmente, por uma preocupação constante na diminuição da estigmatização das pessoas com limitações funcionais. O treino das Actividades de Promoção da Autonomia (APA) faz parte da rotina destas utentes e é acompanhado de perto, na medida da necessidade de cada uma, pela equipa educativa. Do conjunto das APA destacam-se as mais elementares do quotidiano: fazer a sua higiene diária, escolher a roupa adequada para vestir, zelar pela organização e asseio dos seus espaços pessoais, cumprir as regras de convivência em grupo, executar pequenas tarefas ocupacionais, desenvolver capacidades básicas de leitura e escrita, desenho e cálculo, usar adequadamente o telemóvel (com supervisão), gerir uma parte do seu dinheiro de bolso, fazer recados ou pequenas tarefas no exterior sob orientação das educadoras ou técnicas.

Em 2017 registamos a transferência definitiva de uma utente para a Casa de Saúde do Bom Jesus e procedemos ao acolhimento de uma nova utente, com apenas 21 anos, natural de Braga e proveniente de uma Casa de Acolhimento de Crianças e Jovens, cuja retaguarda familiar é ineficaz e que, pelas suas características carece de apoio e acompanhamento em diversas áreas da sua vida.

### **Componente Educativa/Pedagógica**

De um modo geral, todos os objectivos definidos nesta componente foram alcançados, tendo-se desenvolvido **planos de ocupação de vida diária e doméstica** (apoio pontual na oficina das hóstias, na cozinha, na limpeza da casa, na rouparia ou na horta) que procuraram ir ao encontro dos interesses, capacidades e motivações das utentes.

O **acompanhamento e supervisão** da equipa educativa facilitam diariamente a manutenção de um ambiente mais estável e saudável ao nível da inter-relação, bem como uma resposta mais atempada às solicitações das utentes.

Uniram-se esforços no sentido de integrar as utentes mais jovens em projectos de formação, promovendo o exercício das suas competências de autonomia e valorização pessoal. Ao longo de 2017 registamos a frequência na Casa de Saúde do Bom Jesus do curso de Hortofruticultura (1 utente), e de Ajudante de Cozinha (2 utentes). Também se garantiu a continuidade da frequência de Centros e Actividades Ocupacionais (CAO) a 3 utentes que já estavam integradas anteriormente e cujo acompanhamento e evolução é monitorizada pelas técnicas de referência. De modo particular refere-se a articulação efectiva com entidades parceiras como a Casa de Saúde do Bom Jesus (2), GIS - Gabinete Integrado de Serviços (1), APPACDM (1) e Instituto Novais e Sousa (1), que, de forma contínua, promovem a ocupação e formação diária de algumas das utentes.

### **Componente Técnica**

#### **❖ Processos Individuais**

O acompanhamento disponibilizado pelos técnicos tem-se revelado essencial na resposta às necessidades biopsicossociais das utentes, favorecendo a sua estabilização e a assunção de comportamentos mais regulados, e permitindo delinear projectos e planos individuais específicos e rigorosos para cada utente. Todas as utentes têm pois um atendimento individual e personalizado com periodicidade semanal ou quinzenal, consoante os casos e as necessidades.

#### **❖ Contactos com familiares e/ou outras pessoas de referência**

Sempre que possível agilizam-se contactos com familiares e/ou outras pessoas de referência, através de telefonemas regulares e visitas, para potenciar os poucos laços afectivos externos de referência que ainda possuem.

Em relação às visitas às suas terras de origem ou mesmo aos familiares, ao longo de 2017 o IMA proporcionou este contacto a 15 utentes. Em alguns casos estas visitas são supervisionadas e acompanhadas (deslocações de menos de 1 dia), noutros proporcionamos o

transporte e realizamos contactos telefónicos durante o tempo de permanência fora da instituição (deslocações de vários dias, normalmente correspondendo a férias de Natal, Páscoa ou verão).

Os familiares e/ou pessoas de referência são sempre convidados, quando haja condições para tal, a participar nas festas da comunidade do IMA, nomeadamente na celebração da Imaculada Conceição, festa de Natal, festa de S. João.

#### ❖ **Formação para as utentes**

Ao longo de 2017 organizaram-se também encontros temáticos sobre competências pessoais e sociais dirigidas a estas utentes em concreto. Recorrendo a uma comunicação que alia o discurso à imagem, simplifica a mensagem e sintetiza os principais aspectos práticos de cada tema, estas sessões têm sido importantes e significativas para as utentes do Lar Residencial. Algumas das acções realizadas:

Alimentação saudável

Gerir e priorizar despesas

Organizar tarefas da rotina diária

Contactos com pessoas desconhecidas (cuidados a ter)

Prevenção de doenças cardiovasculares (estilo de vida)

No que se refere a esta população importa identificar a evolução ou retrocesso das utentes em domínios próprios (grau de autonomia, competências sociais, ocupação regular, participação, estado de saúde, interacção com os pares, relação com os familiares, quando existe). O natural declínio de capacidades e acumulação ou agravamento de patologias destas utentes, relacionado especialmente com o avanço da idade, enfrentando doenças crónicas e debilidades do foro mental, exigem um acompanhamento e cuidado cada vez mais rigoroso e persistente, que resultou também na necessidade de aumentar e requalificar os recursos humanos afectos a esta valência.

Na busca de intervenções mais especializadas, e sempre que as situações o exigem, tem-se investido no reforço das relações com outras entidades experientes nesta área, tais como os

serviços de Psiquiatria, a Casa de Saúde do Bom Jesus ou os técnicos do GIS, da APPACDM e do Instituto Novais e Sousa.

### ❖ Cuidados de Saúde

Ao longo de 2017 registou-se para as utentes do Lar Residencial (cf. Anexo II) um aumento muito relevante do número de consultas médicas e acompanhamentos a exames médicos (560 no total, contra 311 em 2016), o que indicia a deterioração das suas capacidades/competências e se traduz, na prática, no agravamento dos seus quadros de saúde, numa maior dependência e instabilidade emocional mais frequente por parte destas. Alguns dados importantes sobre as questões de saúde, por comparação com o ano anterior:

<b>LAR RESIDENCIAL</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>variação</b>
Nº total de consultas e tratamentos médicos	311	560	+249
Consultas com o Dr. Ricardo Armada (IMA)	242	250	+8
Psiquiatria	20	20	0
Urgências (centro de saúde)	8	19	+11
Dentista	87	56	-31
Urgências Hospital (c/INEM)	8	3	-5
Exames diagnósticos	84	90	+6
Enfermagem	3	22	+19
Fisioterapia	5	24	+19
Cirurgia	1	3	+2
Terapia da Fala	1	20	+19

**Figura 17:** Acompanhamentos médicos mais relevantes no LR em 2017

### Componente Espiritual

A componente espiritual tem particular importância para as utentes desta valência, nomeadamente ao nível da promoção da sua estabilidade emocional e valorização pessoal. É manifesto o agrado das mesmas nestas actividades, encontros de formação Cristã, retiro quaresmal nas Marinhas, celebração do mês de Maria, quadras festivas do Natal e Páscoa.

Semanalmente preparam as leituras e os cânticos das missas dominicais com uma educadora, mostrando-se sempre empenhadas e solícitas, apesar de algumas dificuldades que revelam. O objectivo é sempre promover a sua participação, ajudando-as quando necessário e valorizando o seu esforço, quer na leitura quer no canto.

### **Componente Cultural**

A participação em actividades de índole cultural favorece o envolvimento das utentes com o meio envolvente e desenvolve a sua criatividade e conhecimento sobre si e os outros. Promoveu-se em 2017 uma visita cultural ao Porto que as utentes muito apreciaram, quatro visitas/acções culturais em parceria com o Museu dos Biscaínhos, duas acções em parceria com o Museu D. Diogo de Sousa, uma visita guiada ao Palácio do Raio, uma visita à Fonte do Ídolo e outra aos Moinhos da Lageosa em Espinho.

### **Componente Lúdico-recreativa**

No ano de 2017 alcançou-se um volume e diversificação de actividades lúdico-recreativas muito significativos, sobretudo por participação em actividades da comunidade alargada, a cuja oferta e divulgação vamos estando atentos, de modo a que as utentes se integrem o mais possível nos eventos e dinâmicas da cidade onde vivem.

Nota: A natureza e diversidade das actividades realizadas podem aferir-se pela consulta do Anexo I.

## ***2.1.3 ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI)***

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI) constitui uma resposta social desenvolvida para alojamento colectivo, de utilização permanente, para pessoas idosas em situação de carência sócio-económica, sem retaguarda familiar, com perda de independência e/ou autonomia, beneficiando de actividades de apoio social e cuidados de saúde.

Privilegia-se e incentiva-se o espírito de interajuda e valorização pessoal, individualizando o mais possível o acolhimento de cada idosa.

Ao longo do ano de 2017 realizou-se um conjunto de actividades programadas no sentido de promover a inserção social e o bem-estar psico-social das idosas acolhidas no IMA, valorizando acima de tudo a sua interacção positiva com as demais acolhidas, de todas as idades, bem como a sua integração em actividades na comunidade.

A prioridade nas actividades para as utentes idosas foi promover o seu bem-estar integral, fomentar a manutenção da sua autonomia e potenciar a sua qualidade de vida. No respeito pela individualidade, potencialidades, hábitos e interesses de cada uma das utentes, procurou-se ainda promover o seu **envelhecimento activo** e saudável. Nas actividades que agregam a participação das três respostas sociais e nas relações que se vão criando no quotidiano, tem sido possível fomentar a integração social, a valorização pessoal, a participação activa e sentido de pertença à comunidade do IMA, bem como promover o desenvolvimento afectivo das utentes. Não perdendo de vista o objectivo principal de trabalhar para o seu bem-estar físico, psicológico e social, procurou-se de forma atenta estar próximo delas e das suas aspirações. Verificou-se, tal como nos anos anteriores, que um número considerável de actividades foram surgindo quer de acordo com as ofertas da comunidade, quer em função de novas necessidades identificadas.

A ERPI integra 10 utentes, correspondendo à sua lotação máxima. Ao longo de 2017 registou-se, para além da progressiva e natural fragilidade que todas vão manifestando em virtude da idade, um comprometimento mais sério da autonomia funcional, da sua mobilidade e mesmo do seu discernimento relativamente a questões pessoais do quotidiano, acusando já duas pessoas sintomatologia de quadros demenciais não específicos. De um modo geral agravaram-se também os seus quadros de saúde, entre problemas crónicos e agravamento de doenças diagnosticadas. Todo este contexto é inerente ao avançar da idade e implica, desde logo, uma necessidade de reforço da vigilância (diurna e nocturna), do apoio directo e do acompanhamento por parte de todos os intervenientes no processo de cuidado.

### **Componente Educativa/Pedagógica**

A componente Educativa/Pedagógica é fundamental na operacionalização do dia-a-dia, no incentivo à consolidação de competências desenvolvidas ao longo da vida, na aquisição de novas aptidões e, sobretudo, tem como propósito minorar as perdas funcionais das utentes. Algumas delas ainda conseguem realizar pequenas tarefas da vida diária, nomeadamente na organização do seu espaço e tratamento das suas roupas. São incentivadas, sempre que o consigam fazer, a tratar da sua higiene pessoal (com maior ou menor grau de supervisão), a fazer a sua cama ou arrumar as suas roupas ou a ajudar a pôr a mesa para a refeição, de modo a não comprometerem definitivamente estas capacidades, que são também potenciadores de uma auto-estima mais elevada.

### **Componente Técnica**

#### **❖ Processos individuais**

Em relação às utentes da ERPI procura-se rever e manter actualizados os seus processos individuais nos vários domínios abrangidos, com o objectivo principal de ajustar, dentro do possível, os procedimentos às diferentes necessidades das utentes, nos diversos momentos da sua vida.

#### **❖ Contactos com familiares e pessoas de referência**

Sempre que possível agilizam-se contactos com familiares e amigos, através de telefonemas regulares e visitas, para manter os poucos laços afectivos externos de referência que ainda possuem.

Ao longo de 2017 o IMA proporcionou o encontro de 4 idosas com os seus familiares nas suas terras de origem.

#### **❖ Formação para as utentes**

Ao longo de 2017 organizaram-se também encontros temáticos sobre competências pessoais e sociais dirigidas a estas utentes. Recorrendo a uma comunicação adequada à sua idade e entendimento, estas sessões têm sido importantes e significativas para as utentes da ERPI. Algumas das acções realizadas:

Alimentação saudável

Prevenção de doenças cardiovasculares (estilo de vida)

Promoção da autonomia nas AVD's

#### ❖ Cuidados de saúde

No que respeita aos **cuidados de saúde**, ao longo de 2017 (cf. Anexo II) registou-se para as utentes da ERPI um aumento do número de consultas médicas e exames médicos (382 no total, contra 227 em 2016), o que demonstra também a deterioração das suas capacidades/competências e se traduz, na sua maior dependência, na necessidade de cuidados acrescidos em termos de rotinas diárias, no comprometimento da sua autonomia intelectual e funcional, a par do surgimento de situações de demência.

Alguns dados importantes sobre as questões de saúde, por comparação com o ano anterior:

<b>ERPI</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>variação</b>
Nº total de consultas e tratamentos médicos	227	382	+155
Consultas com o Dr. Ricardo Armada (IMA)	149	180	+31
Neurologia	2	3	+1
Urgências Hospital (c/INEM)	12	9	-3
Exames diagnósticos	38	67	+29
Enfermagem	3	22	+19
Fisioterapia	1	87	+86
Cirurgia	0	3	+3
Ortopedia	2	6	+4
Cardiologia	1	2	+1

**Figura 18:** Acompanhamentos médicos mais relevantes na ERPI em 2017

#### Componente Espiritual

A componente espiritual tem como propósito a difusão dos valores humanos e cristãos e a reflexão sobre os afectos, o respeito mútuo e as atitudes positivas nas relações interpessoais. A dimensão espiritual assume, junto da população sénior, uma maior relevância e marca, fortemente, o seu dia-a-dia. A participação das utentes na eucaristia diária e dominical é frequente, e verifica-se que demonstram grande interesse por toda a actividade de carácter religioso/espiritual. Procuram a Reconciliação frequentemente, e valorizam no dia-a-dia, por exemplo, a oração do terço em conjunto, sobretudo nos meses Marianos.

### **Componente Cultural**

Do ponto de vista cultural, procurou-se no ano 2017 desenvolver actividades que fomentassem a curiosidade e fossem ao encontro do interesse das utentes, incentivando-as a participar nas mesmas com o intuito de estimular a dimensão intelectual de cada uma, aspecto fundamental na terceira idade.

As utentes da ERPI apreciam particularmente os passeios e as saídas da instituição. Este ano tiveram oportunidade de fazer um passeio ao Sameiro e outro ao S. Bentinho da Porta Aberta. Foram excelentes oportunidades de convívio, oração e animação em pequeno grupo.

Participaram também na Braga Romana, em duas acções culturais da Braga Barroca e nas festas de S. João.

### **Componente lúdico-recreativa**

Esta última componente diz respeito às actividades que visam proporcionar momentos de convívio, lazer e ocupação do tempo livre; promover a comunicação e interacções sociais; reduzir situações de isolamento social; fomentar a activação e envolvimento social e auxiliar a preservação e estimulação das capacidades físicas e motoras da população sénior.

Salienta-se a participação das utentes no convívio sénior na Quinta da Malafaia, promovido pela CMB e na actividade do Dia da Mulher “do Salão à Discoteca”, organizado pelo BLV.

## **2.2 Grau de satisfação das utentes**

A avaliação da satisfação das utentes processa-se através de um inquérito simples (apenas 11 questões) ministrado normalmente durante o mês de Janeiro. Neste instrumento focam-se aspectos estratégicos da vida no seu lar, desde o conforto das instalações, limpeza, satisfação com as actividades proporcionadas, alimentação, cuidados de saúde proporcionados, relação com os colaboradores, sensação de segurança, respeito pela privacidade/intimidade e satisfação global.

De salientar que a análise destes dados pode revestir-se de algum enviesamento, em virtude do momento em que o inquérito haja sido ministrado, das flutuações de humores e condicionantes diversas da vida quotidiana da casa.

### Casa de Acolhimento Residencial

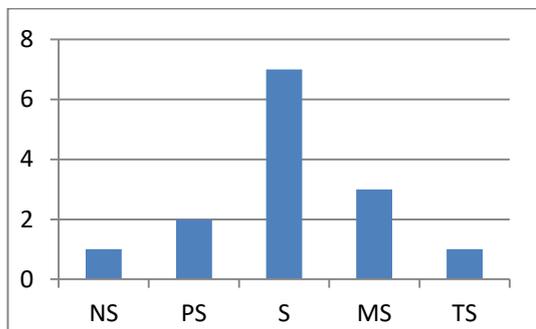
CAR		1	2	3	4	5
Nº	Questão	NS	PS	S	MS	TS
1	As instalações são confortáveis e adequadas.	1	2	7	3	1
2	Conheço o Regulamento Interno.	1	0	8	2	3
3	Gosto das actividades proporcionadas.	1	3	3	2	4
4	Os colaboradores tratam-me bem.	1	2	4	2	5
5	As educadoras apoiam-me nos cuidados de higiene e imagem.	0	2	5	1	6
6	As refeições são adequadas às minhas necessidades.	4	0	4	3	3
7	Recebo o apoio e cuidados de saúde que preciso.	1	2	5	2	4
8	Quando estou no lar sinto-me em segurança.	0	1	6	2	5
9	Sempre que reclamo sobre alguma coisa, obtenho resposta.	3	3	2	3	2
10	Os serviços prestados respeitam a minha privacidade, intimidade e autonomia.	2	2	4	2	5
11	De um modo geral estou satisfeita com os serviços que o IMA me proporciona neste Lar.	2	1	3	3	5

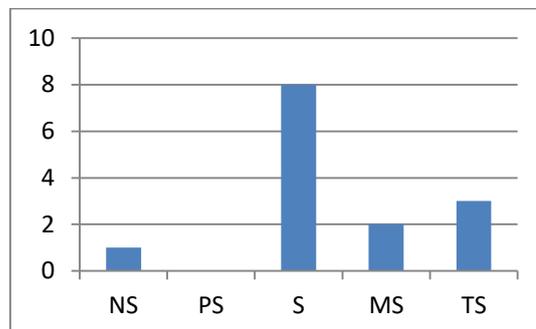
LEGENDA	
NS	Nada Satisfeito
PS	Pouco Satisfeito
S	Satisfeito
MS	Muito Satisfeito
TS	Totalmente Satisfeito

**Figura 19:** Dados recolhidos - avaliação da satisfação na CAR

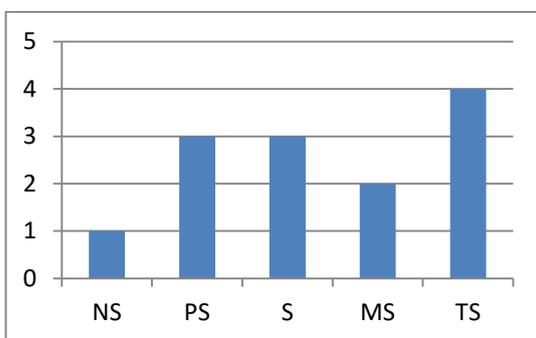
O questionário de avaliação da satisfação das utentes da Casa de Acolhimento Residencial para Crianças e Jovens foi aplicado em Janeiro de 2018, com um conjunto de 11 questões que abrangem aspectos diversos da sua vida no IMA, podendo observar-se nos gráficos correspondentes a análise dos resultados, sempre por comparação com o mesmo indicador no ano anterior. Foram contabilizadas 14 respostas das 14 utentes à data.



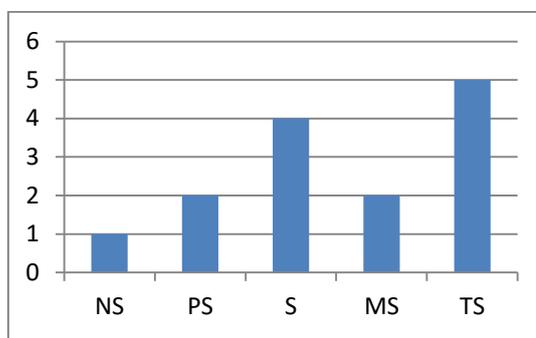
Questão 1 – As instalações são confortáveis e adequadas



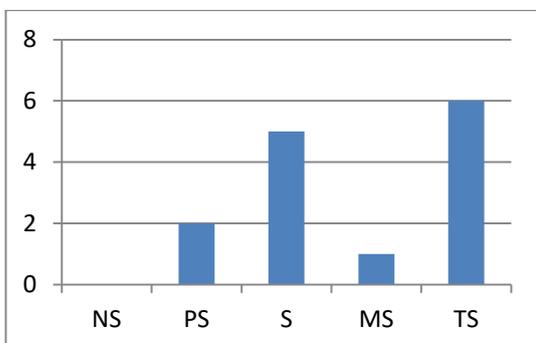
Questão 2 – Conheço o Regulamento Interno e as regras do lar



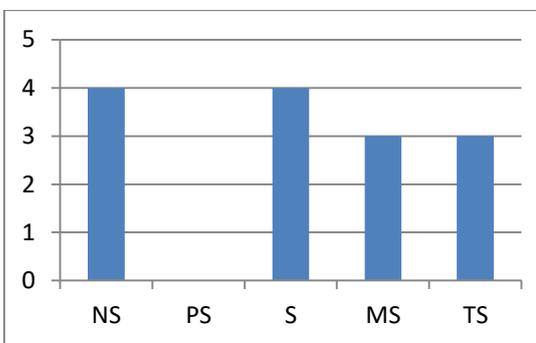
Questão 3 – Gosto de participar nas actividades



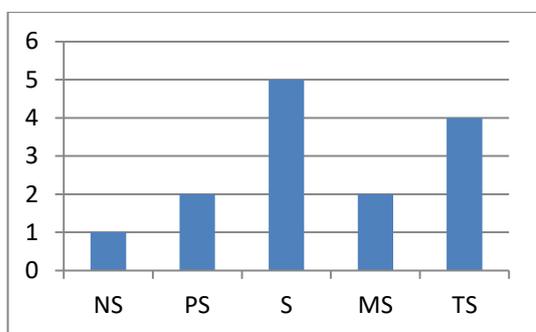
Questão 4 – Os colaboradores tratam-me bem



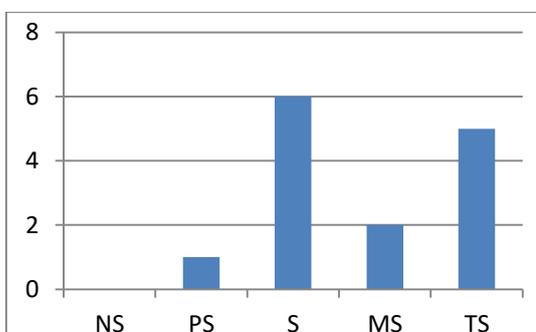
Questão 5 – As educadoras apoiam-me nos cuidados de higiene e imagem



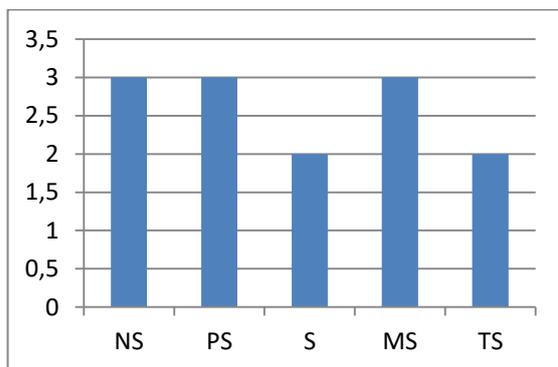
Questão 6 – As refeições são adequadas às minhas necessidades



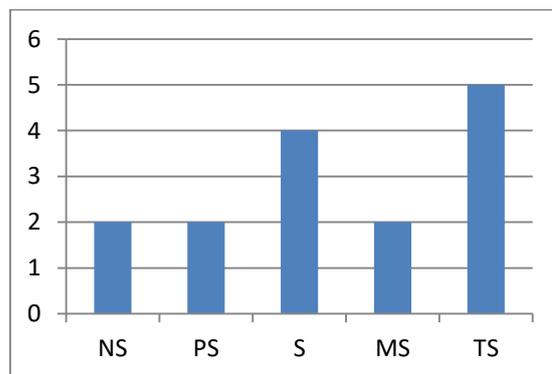
Questão 7 – Recebo o apoio e cuidados de saúde de que preciso



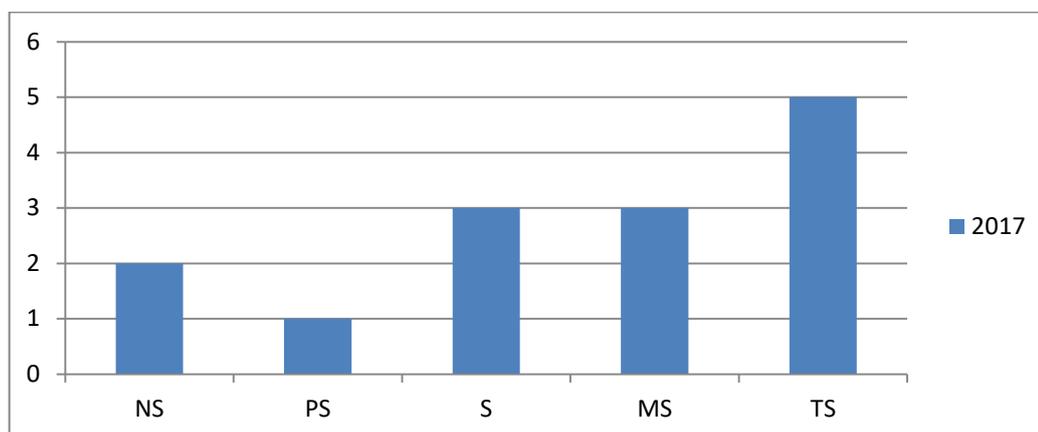
Questão 8 – Quando estou no lar sinto-me em segurança



Questão 9 – Sempre que reclamo, obtenho resposta



Questão 10– Todos os serviços prestados respeitam a minha privacidade, intimidade e autonomia



Questão 11 – SATISFAÇÃO GLOBAL CAR

Sugestões de melhoria apresentadas pelas utentes :

- Mais actividades lúdicas
- Mais saídas para jantar no Mac Donald's
- Melhor comida
- Comer mais vezes cereais ao pequeno-almoço

## Lar Residencial

LR		1	2	3	4	5
Nº	Questão	NS	PS	S	MS	TS
1	As instalações são confortáveis e adequadas.	8	1	10	2	0
2	Conheço o Regulamento Interno.	4	0	10	1	6
3	Gosto das actividades proporcionadas.	1	2	4	4	10
4	Os colaboradores tratam-me bem.	1	1	4	1	14
5	As educadoras apoiam-me nos cuidados de higiene e imagem.	1	0	4	3	12
6	As refeições são adequadas às minhas necessidades.	1	0	3	8	9
7	Recebo o apoio e cuidados de saúde que preciso.	1	0	5	3	12
8	Quando estou no lar sinto-me em segurança.	2	0	4	6	8
9	Sempre que reclamo sobre alguma coisa, obtenho resposta.	1	0	9	8	2
10	Os serviços prestados respeitam a minha privacidade, intimidade e autonomia.	2	4	5	7	6
11	De um modo geral estou satisfeita com os serviços que o IMA me proporciona neste Lar.	2	0	5	6	8

### LEGENDA

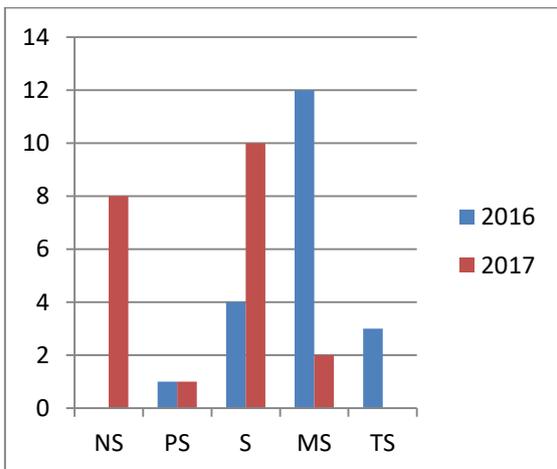
NS	Nada Satisfeito
PS	Pouco Satisfeito
S	Satisfeito
MS	Muito Satisfeito
TS	Totalmente Satisfeito

**Figura 20:** Dados recolhidos - avaliação da satisfação no LR

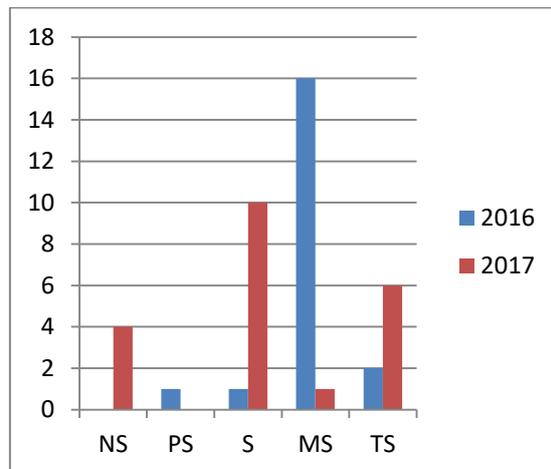
O questionário de avaliação da satisfação das utentes no Lar Residencial foi aplicado em Janeiro de 2018, com um conjunto de 11 questões que abrangem aspectos diversos da sua vida no IMA, podendo observar-se nos gráficos correspondentes a análise dos resultados, sempre por comparação com o mesmo indicador no ano anterior. Foram contabilizadas 21 respostas num total de 21 utentes.

Uma vez que a quase totalidade do grupo se mantém no LR, pareceu-nos pertinente apresentar os resultados para os diferentes aspectos abordados na avaliação por comparação com os valores do ano 2016. A escala utilizada foi também:

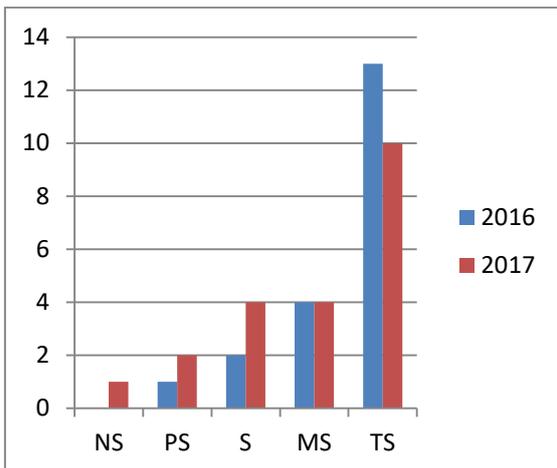
NS	Nada Satisfeito
PS	Pouco Satisfeito
S	Satisfeito
MS	Muito Satisfeito
TS	Totalmente Satisfeito



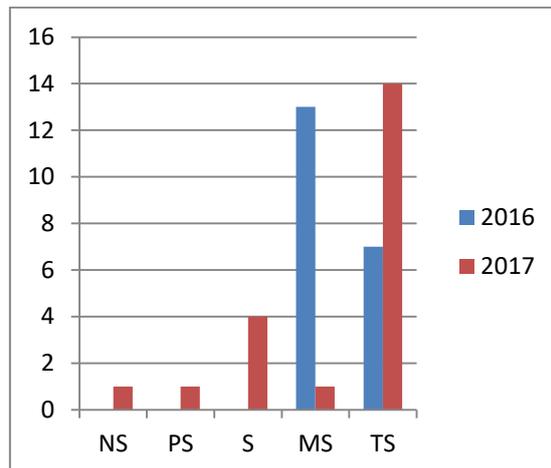
Questão 3 – As instalações são confortáveis e adequadas



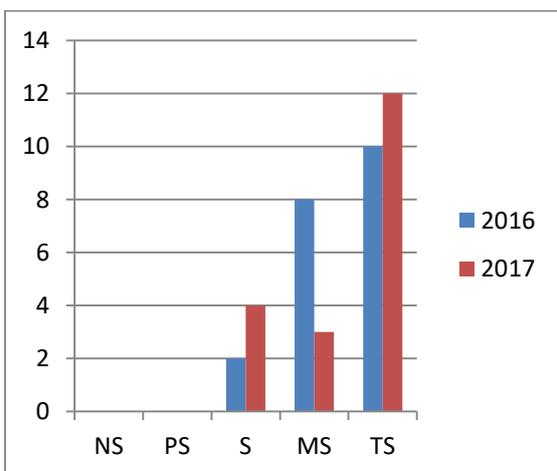
Questão 4 – Conheço o Regulamento Interno e as regras do lar



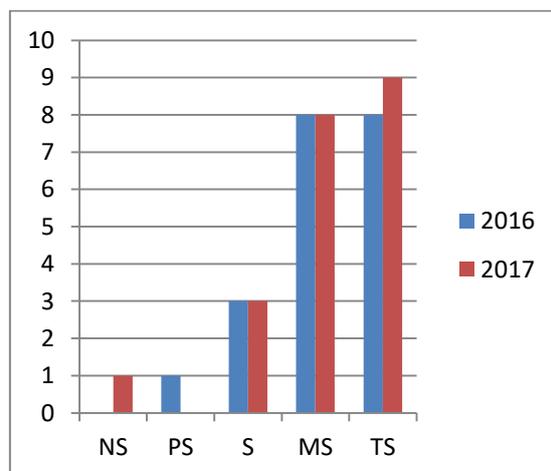
Questão 3 – Gosto de participar nas actividades



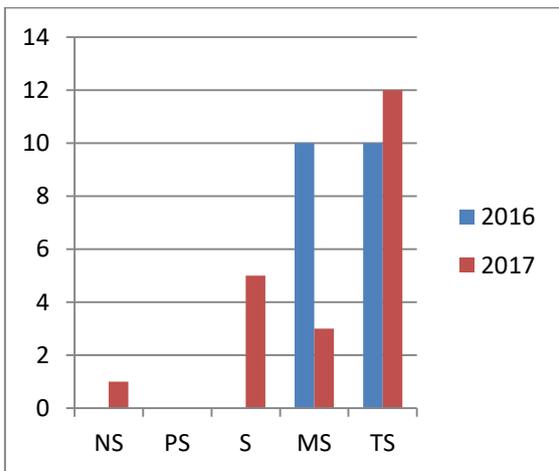
Questão 4 – Os colaboradores tratam-me bem



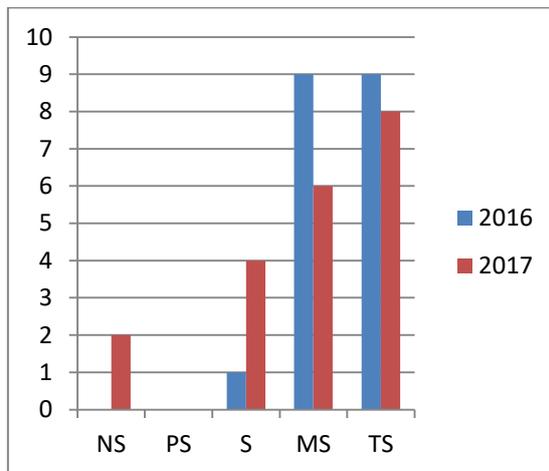
Questão 5 – As educadoras apoiam-me nos cuidados de higiene e imagem



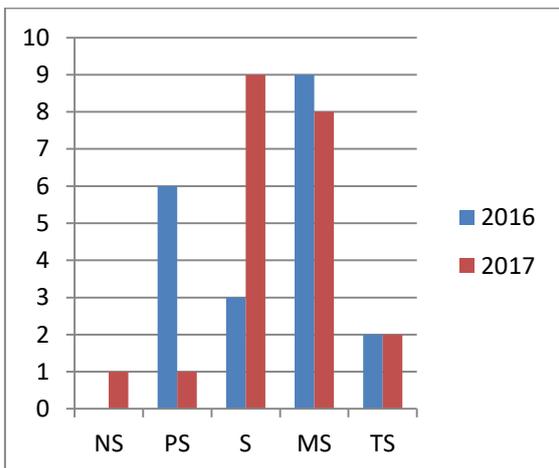
Questão 6 – As refeições são adequadas às minhas necessidades



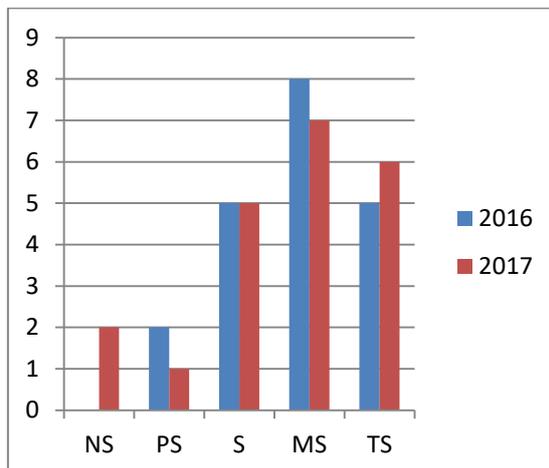
Questão 7 – Recebo o apoio e cuidados de saúde de que preciso



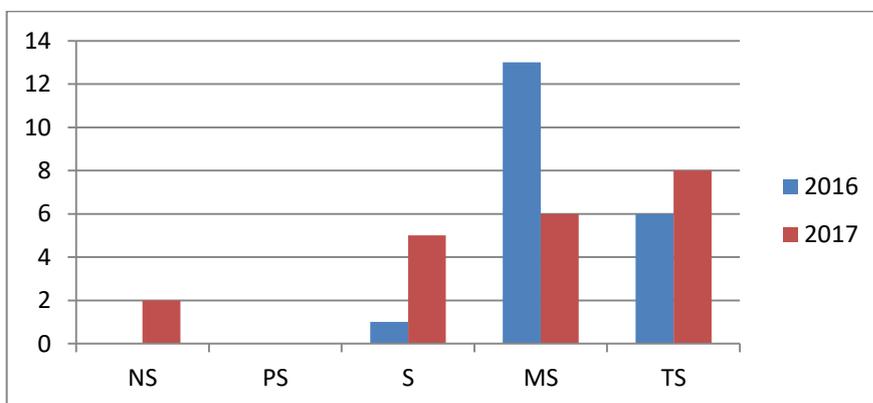
Questão 8– Quando estou no lar sinto-me em segurança



Questão 9 – Sempre que reclamo, obtenho resposta



Questão 10– Todos os serviços prestados respeitam a minha privacidade, intimidade e autonomia



Questão 11 – SATISFAÇÃO GLOBAL LR

Sugestões de melhoria apresentadas pelas utentes :

- ❖ Pintura dos quartos
- ❖ Janelas novas
- ❖ Aquecedores
- ❖ Pavimento novo no piso superior

## Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

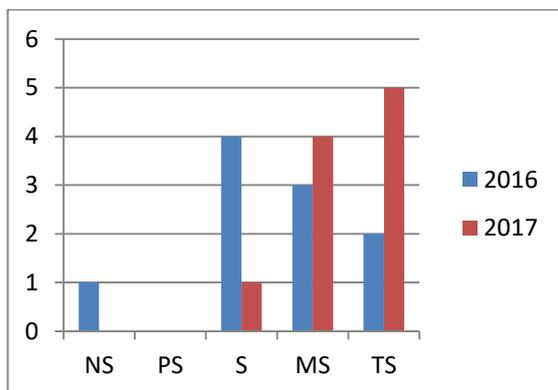
O questionário de avaliação da satisfação das utentes da estrutura Residencial para Pessoas Idosas foi aplicado em Janeiro de 2018, com um conjunto de 11 questões que abrangem aspectos diversos da sua vida no IMA, podendo observar-se nos gráficos correspondentes os resultados e a análise dos resultados em cada questão, sempre por comparação com o mesmo indicador no ano anterior. Foram recolhidas 10 respostas num total de 10 utentes.

ERPI		1	2	3	4	5
Nº	Questão	NS	PS	S	MS	TS
1	As instalações são confortáveis e adequadas.	0	0	1	4	5
2	Conheço o Regulamento Interno.	7	0	3	0	0
3	Gosto das actividades proporcionadas.	0	0	2	6	2
4	Os colaboradores tratam-me bem.	0	0	1	6	3
5	As educadoras apoiam-me nos cuidados de higiene e imagem.	0	0	1	4	5
6	As refeições são adequadas às minhas necessidades.	0	1	2	4	3
7	Recebo o apoio e cuidados de saúde que preciso.	0	0	2	1	7
8	Quando estou no lar sinto-me em segurança.	0	0	0	2	8
9	Sempre que reclamo sobre alguma coisa, obtenho resposta.	0	1	4	3	2
10	Os serviços prestados respeitam a minha privacidade, intimidade e autonomia.	0	0	0	2	8
11	De um modo geral estou satisfeita com os serviços que o IMA me proporciona neste Lar.	0	0	1	4	5

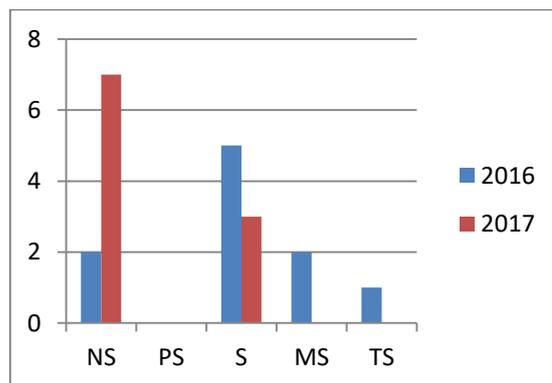
  

LEGENDA	
NS	Nada Satisfeito
PS	Pouco Satisfeito
S	Satisfeito
MS	Muito Satisfeito
TS	Totalmente Satisfeito

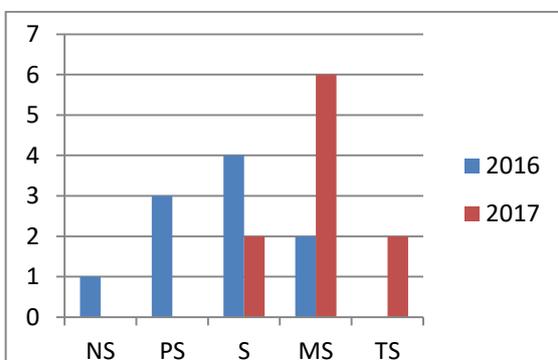
**Figura 21:** Dados recolhidos na ERPI relativos a 2017



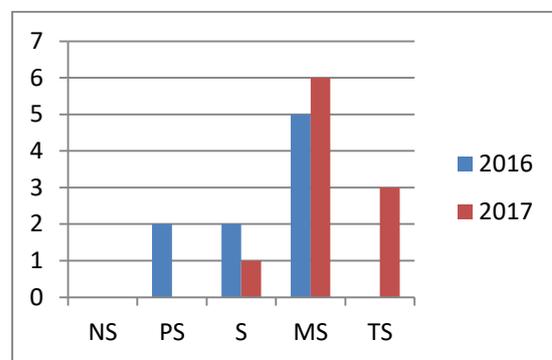
Questão 1 – As instalações são confortáveis e adequadas



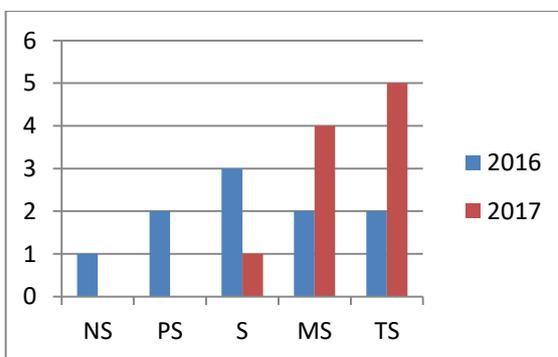
Questão 2 – Conheço o Regulamento Interno e as regras do lar



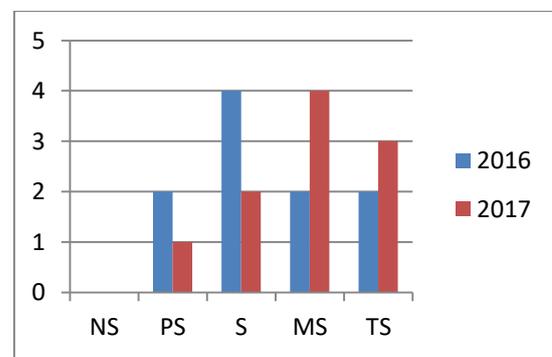
Questão 3 – Gosto de participar nas actividades



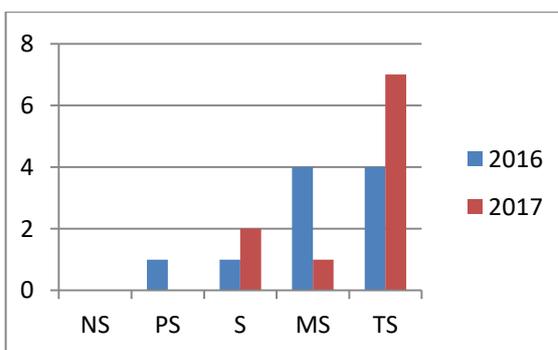
Questão 4 – Os colaboradores tratam-me bem



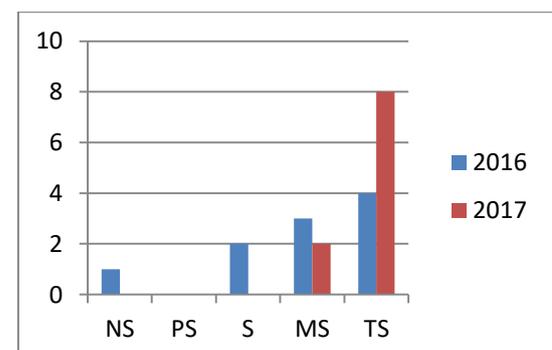
Questão 5 – As educadoras apoiam-me nos cuidados de higiene e imagem



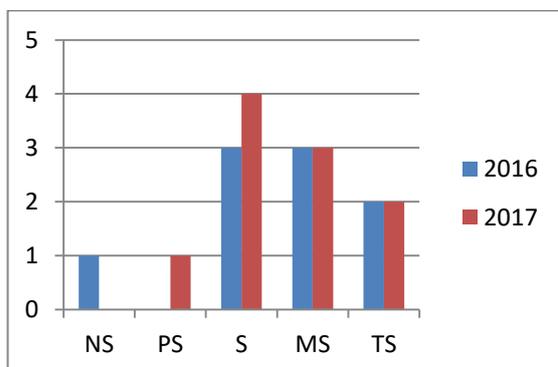
Questão 6 – As refeições são adequadas às minhas necessidades



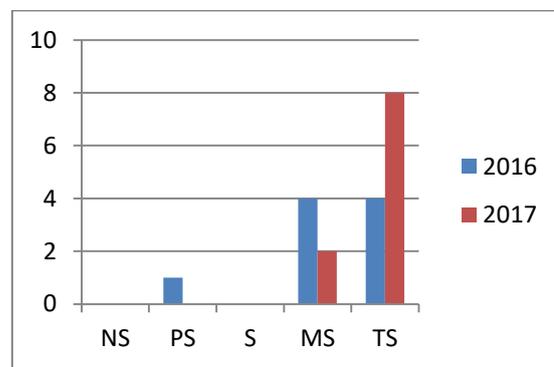
Questão 7 – Recebo o apoio e cuidados de saúde de que preciso



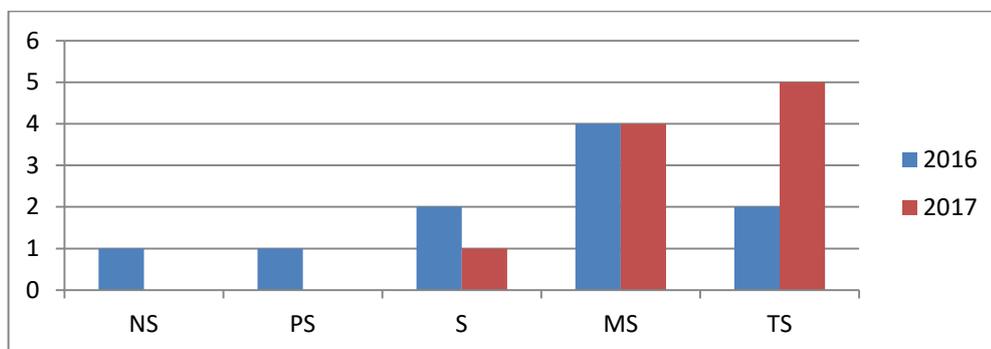
Questão 8 – Quando estou no lar sinto-me em segurança



Questão 9 – Sempre que reclamo, obtenho resposta



Questão 10– Todos os serviços prestados respeitam a minha privacidade, intimidade e autonomia



Questão 11 – SATISFAÇÃO GLOBAL ERPI

Sugestões de melhoria apresentadas pelas utentes:

- introduzir mais vezes fruta cozida por ser mais fácil de mastigar;
- manter o espaço do lar mais aquecido e confortável.

### **3. Recursos Humanos**

#### **3.1 Formação dos colaboradores**

Os desafios e exigências do trabalho desenvolvido no IMA requerem a actualização contínua de saberes e reflexão sobre as práticas instituídas. O ano de 2017 foi um ano de grande movimentação de recursos humanos devido à opção pessoal de alguns colaboradores, à sua substituição nas equipas, e ao reforço do quadro de recurso humanos afecto a cada resposta social e às demais áreas de serviço. De um modo geral, todos os colaboradores registam níveis de interesse e motivação elevados ao nível da aquisição e aperfeiçoamento de saberes e competências nas respectivas áreas de intervenção, fundamentando a necessidade de uma correspondência institucional elevada, no que toca à pesquisa de formações específicas de qualidade.

No que respeita à formação, em 2017 foi possibilitado a um conjunto de colaboradores dos vários serviços participarem em acções de formação externas relevantes para o desempenho das suas funções, como pode verificar-se na tabela abaixo (fig. 22). Procuraram-se acções de formação gratuitas ou de baixo custo, preferencialmente em Braga e fora dos turnos de trabalho de cada colaborador.

No cumprimento estrito da legislação laboral o IMA teria de possibilitar, no mínimo, formação de 35 horas a 10% dos seus colaboradores, o que significaria, num total de 42 colaboradores cerca de 123 horas de formação no total.

Ao longo de 2017 foram possibilitadas aos colaboradores do IMA um total de 298 horas de formação (389 horas em 2016). É pois com orgulho que o IMA tem investido na qualificação dos seus colaboradores de todas as categorias profissionais.

As áreas identificadas como prioritárias em questionário dirigido aos colaboradores anteriormente foram essencialmente os Primeiros Socorros e Emergência, Comunicação e Motivação de equipas.

A participação em encontros/formações que permitiram a troca de experiências em contexto real no que respeita às boas práticas no acolhimento foi sempre muito bem recebida pelos colaboradores, estimulando mesmo a melhoria dos procedimentos internos do IMA.

Ao longo do ano foi possível aceder às acções de formação de índole técnica, pedagógica e de formação pessoal seguintes:

### PLANO DE FORMAÇÃO COLABORADORES 2017

Formação	<b>Intervenção Familiar e Parental preventiva da Pobreza Infantil (CLDS 3G).</b>	participantes
Local	Palácio do Raio	
Data	30.01.2017	
nº de horas	2h30 horas	
Formação	<b>Intervenção Familiar e Parental preventiva da Pobreza Infantil- continuidade (CLDS 3G).</b>	participantes
Local	Sto. Adrião	
Data	20.02.2017	
nº de horas	2h30 horas	
Formação	<b>Emergência e Primeiros Socorros</b>	participantes
Local	Nortmed	
Data	7-14-21.02.2017	
nº de horas	12 horas	
Formação	<b>Contextos e trajetórias de Risco: uma abordagem ecológico-sistémica</b>	participantes
Local	Sede da EAPN Braga	
Data	10.03.2017	
nº de horas	7horas	
Formação	<b>Violência Doméstica e os jovens (CLDS 3G)</b>	participantes
Local	Sto. Adrião	
Data	20.03.2017	
nº de horas	2h30 horas	
Formação	<b>Apresentação do Plano de Formação 2017 – Sistema de Aprendizagem</b>	participantes
Local	Escola Profissional de Mazagão	
Data	29.03.2017	
nº de horas	3horas	
Formação	<b>Estratégias Comunicacionais para lidar com o Conflito e a Indisciplina – Centro Educativo de Sto. António</b>	participantes
Local	OSJ	
Data	12.04.2017	
nº de horas	4horas	
Formação	<b>Intervenção em contexto escolar, familiar e competências parentais - (CLDS 3G)</b>	participantes
Local	Sto. Adrião	
Data	24.04.2017	
nº de horas	2h30horas	
Formação	<b>Crianças e jovens em Acolhimento: Modelos e Práticas de Intervenção”</b>	participantes
Local	ISCTE e UDIPSS Lisboa	
Data	17.05.2017	
nº de horas	7horas	

Formação	<b>Organizar e Gerir o Trabalho das e com as Pessoas” - UMinho Exec</b>	
Local	Universidade do Minho- Escola de Economia e Gestão	participantes
Data	03.04.2017 a 15.05.2017	
nº de horas	50 horas	
Formação	<b>Ação de sensibilização – “A Escola como elo de ligação de alunos em acolhimento residencial”</b>	
Local	Esprominho	participantes
Data	05.06.2017	
Nº de horas	2h	
Formação	<b>Programas de Intervenção ao nível das competências parentais (CLDS 3G)</b>	
Local	Sto. Adrião	participantes
Data	19.06.2017	
Nº de horas	2h30	
Formação	<b>Gestão de Conflitos e Trabalho em Equipa</b>	
Local	IMA (Estagiárias de Psicologia)	participantes
Data	26/28 Jun	
Nº de horas	2 sessões de 90 minutos	
Formação	<b>Qualidade do Acolhimento Residencial de Crianças e Jovens</b>	
Local	CDSS Braga	participantes
Data	19.06.2017	
Formação	<b>“Intervenção em Crise”</b>	
Local	Centro Social, Cultural e Recreativo Abel Varzim	participantes
Data	05.09.2017	
nº de horas	6 horas	
Formação	<b>Boas práticas</b>	
Local	Casa de Acolhimento Residencial Especializada Coração d’Ouro Gondomar Social	participantes
Data	11.10.2017	
nº de horas	4 horas	
Formação	<b>Seminário Internacional “Qualidade de Vida: políticas, instrumentos e práticas”</b>	
Local	ICS UM	participantes
Data	13 e 14 de Outubro	
nº de horas	15 horas	
Formação	<b>“As dependências em contexto de Acolhimento”</b>	
Local	Centro Juvenil de S. José	participantes
Data	20.10.2017	
nº de horas	6 horas	
Formação	<b>Coaching para a gestão de equipas 2ª edição</b>	
Local	EAPN	participantes
Data	26.10.2017	
Nº de horas	7h	

Formação	<b>Qualidade do Acolhimento Residencial e o Papel do Cuidador de Referência</b>	participantes
Local	Casa de Acolhimento Paulo Azevedo	
Data	27.10.2017	
Nº de horas	7 horas	
Formação	<b>III Seminário – Acolhimento Residencial e Saúde Mental</b>	participantes
Local	Barcelos	
Data	20.11.2017	
Nº de horas	4 horas	
Formação	<b>“As Crianças e os Jovens em Acolhimento - O futuro faz-se hoje”</b>	participantes
Local	Colégio S. Caetano	
Data	07.12.2017	
Nº de horas	2,5 horas	

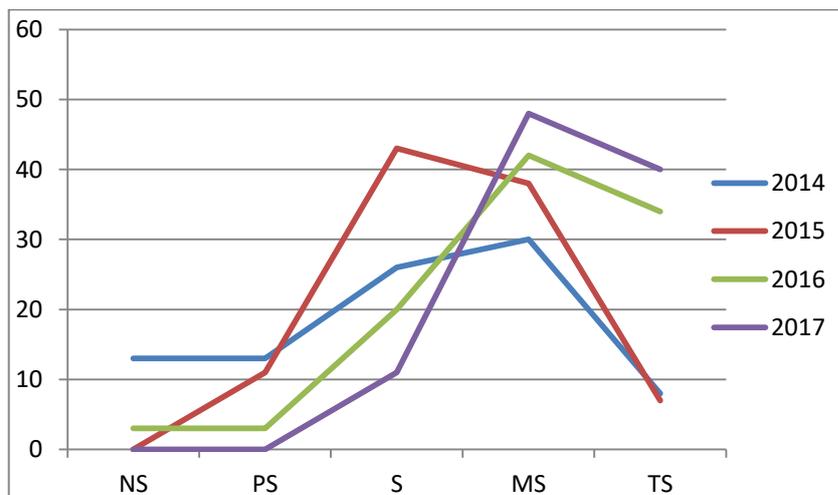
**Figura 22:** Formação da Equipa Técnica, Educativa e de Apoio em 2017

### 3.2 Avaliação da Satisfação dos Colaboradores

A avaliação da satisfação dos colaboradores é instrumentalizada num inquérito ministrado anualmente, cujo preenchimento é voluntário e anónimo, de forma a respeitar totalmente a protecção de dados e a minimizar os valores desviantes. Este ano registamos a resposta de 36 colaboradores de um total de 42.

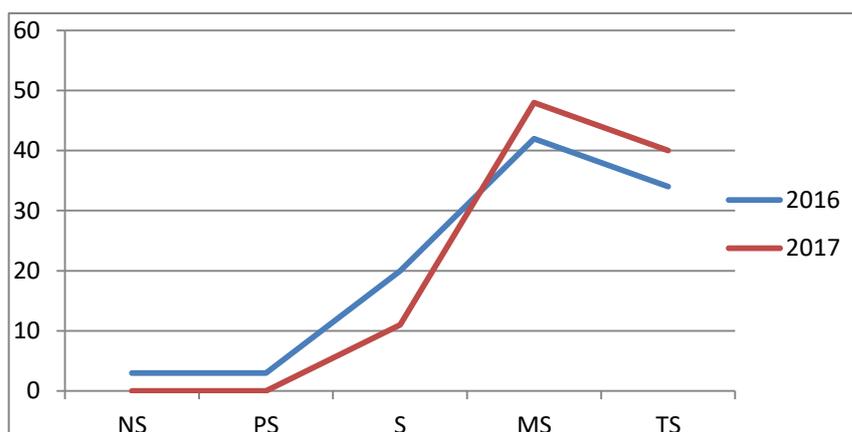
Analisando o gráfico seguinte, relativo à “**satisfação global**” dos colaboradores, se depreende que a sua satisfação relativamente à instituição no ano de 2017 aumentou significativamente em relação aos anos anteriores, nomeadamente em relação ao ano anterior, registando valores de satisfação global cada vez mais elevados.

Em 2017 registaram-se os seguintes valores neste parâmetro: 11 % satisfeitos, 48 % muito satisfeitos e 40 % totalmente satisfeitos.



**Figura 23:** satisfação global dos colaboradores (comparativo 2014, 2015, 2016 e 2017) - %

NS – Nada Satisfeito; PS – Pouco Satisfeito; S – Satisfeito; MS – Muito Satisfeito; TS – Totalmente Satisfeito

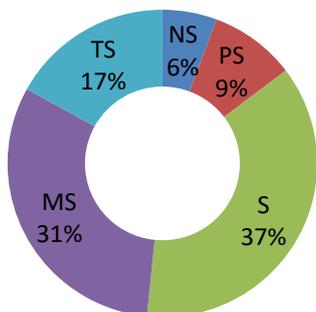


**Figura 24:** satisfação global dos colaboradores (comparação entre 2016 e 2017) - %

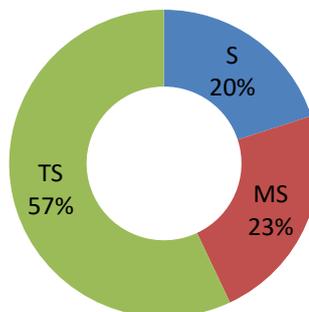
NS – Nada Satisfeito; PS – Pouco Satisfeito; S – Satisfeito; MS – Muito Satisfeito; TS – Totalmente Satisfeito

Dos 20 indicadores seleccionados para a aferição da satisfação global dos colaboradores do IMA, salientam-se em seguida **os mais significativos**, cuja análise em gráfico circular permite uma leitura rápida e eficaz dos níveis de satisfação.

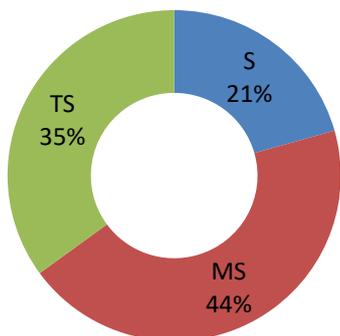
**Estou satisfeito com o meu horário de trabalho**



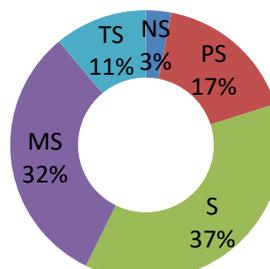
**Sinto orgulho em trabalhar no IMA**



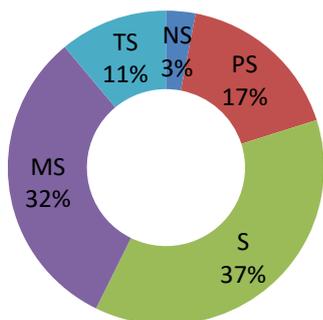
**Sinto-me realizado**



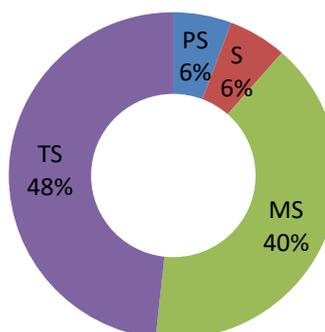
**Recebo com frequência feedback sobre o meu desempenho**



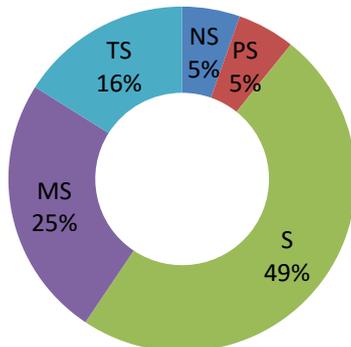
**Acedo à formação adequada às minhas funções**



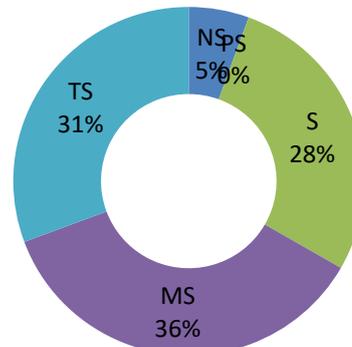
**Tenho uma boa relação com os outros colaboradores**



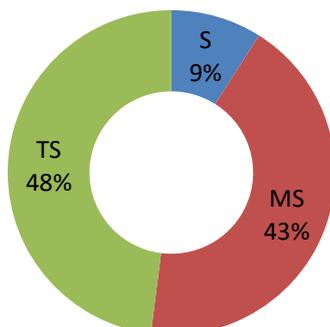
### Existe espírito de entrelajada e cooperação entre colegas



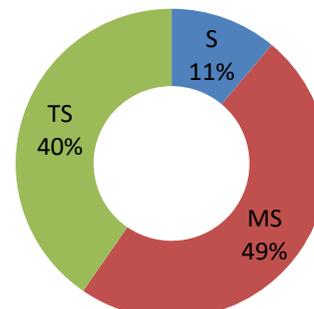
### O trabalho em equipa é frequentemente estimulado



### Sou bem tratado pelas utentes



### Gosto do que faço todos os dias



Da análise atenta dos indicadores de qualidade avaliados no inquérito verifica-se com agrado que a satisfação global melhorou relativamente ao ano anterior, constatando-se que as estratégias implementadas ao longo do ano para reduzir alguns problemas antes identificados foram bem sucedidas, tendo praticamente neutralizado os problemas aferidos.

Referem-se apenas algumas das medidas tomadas:

- Promoção de reflexões conjuntas sobre o contributo de cada colaborador para a manutenção de um ambiente de trabalho sereno, de confiança e cordialidade, em todas as reuniões com as diferentes equipas.

- Reforço do papel de cada colaborador na instituição e da importância de todos conhecerem o trabalho dos colegas em todas as outras secções para assim o valorizarem mais.
- Reforço regular do espírito de equipa e do respeito pelo trabalho de cada um, promovendo relações mais positivas e tolerantes em relação às qualidades e falhas dos colegas.
- Atendimento individualizado para esclarecimento de questões de trabalho, de desempenho e de motivação.

Indicadores com maior insatisfação	2016	2017
Feed-back frequente sobre o meu desempenho	9,0%	20,0%
Recebo a formação adequada à minha função	7,7%	9,0%
Trabalho em equipa	5,4%	5,7%
Reconhecimento global pelo meu trabalho	5,5%	11,0%
Conheço o Plano de Actividades do IMA	10,8%	14,0%

Constata-se maior grau de insatisfação (20% = 7 colaboradores) no que respeita ao feed-back frequente sobre o seu desempenho. Apesar do esforço recorrente de devolver aos colaboradores feed-back frequente sobre o seu desempenho, nomeadamente através do contacto pessoal diário e em reuniões de trabalho sempre que se justifica, poderá acontecer, em alguns casos pontuais, que estes entendam não receber o apoio suficiente.

## **4. ACTIVIDADE ADMINISTRATIVA, ECONÓMICA E FINANCEIRA**

No contínuo fluxo e refluxo de disponibilidades que a vida normalmente impõe, depois de um ano de contenção como foi o de 2016, as disponibilidades de tesouraria que foi possível conseguir possibilitaram que, embora moderadamente, se pudesse, de novo, promover algum investimento, não só em ordem à manutenção de equipamentos e práticas mas também com vista à satisfação de necessidades emergentes ou ao lançamento de estruturas que possibilitem a angariação de maiores receitas futuras.

Assim, entre outras de menor dimensão, procedeu-se à aquisição de alguns bens que vieram integrar os activos fixos como sejam:

- um armário destinado ao arquivo dos processos individuais das utentes para o Gabinete Médico;
- novas prateleiras para a dispensa da Cozinha;
- 4 computadores e respectivas aplicações informáticas;
- 1 telemóvel;
- uma máquina (espanhola) de 4 pratos sem gravação para a produção de cacos de hóstia;
- 1 máquina de lavar/secar para a limpeza do chão da oficina das hóstias;
- 1 desumidificador para a oficina das hóstias;
- 1 viatura de marca Opel.

O total dos investimentos do ano atingiu o montante de €57.803,73 o que vem situar o ano de 2017 no nível médio dos investimentos anuais quando não se está em tempo de contenção forçada ou em anos de lançamento/execução de grandes obras como foram os casos da remodelação do Claustro Sul ou da recuperação das ruínas da rua de S. Geraldo, onde se vieram a instalar os apartamentos hoje explorados em Alojamento Local.

No plano financeiro, dois factores influenciaram decisivamente a acção desenvolvida, no Instituto Monsenhor Airoso (IMA), durante o ano de 2017: a diminuição do encargo com juros bancários resultante da diminuição da dívida por força da aplicação nesse objectivo da totalidade da receita extraordinária obtida em 2016 com a venda do Campo das Cerdeiras, no valor de

€47.567,28, e o aumento do montante das vendas, consequência, sobretudo, do incremento significativo e consistente da exploração do Alojamento Local.

Naturalmente que, no primeiro caso, os efeitos daquela operação se fizeram sentir não só nas contas de 2016 como também influenciaram os resultados de 2017 e assim continuará nos anos seguintes. A valorizar esta realidade, refira-se que, como já anteriormente foi explicitado, a referida propriedade não apresentava qualquer rentabilidade nem perspectivas realistas de se poder alterar essa situação.

No segundo caso, e como era esperado, a continuidade da exploração do equipamento tem vindo a demonstrar o crescimento da sua rentabilidade aproximando-se cada vez mais dos valores médios de alta ocupação. Importa referir que após dois anos de actividade a cotação das opiniões dos utilizadores via “Booking” se mantém em 95% o que é excelente e justifica amplamente o louvor que devemos prestar à equipa que, desde a gestão de reservas e acolhimento e apoio durante a estadia, até ao serviço de limpezas e manutenção, ali tem actuado. O surto turístico de que Braga e a Região Norte têm beneficiado, não o podemos subestimar, também influenciou, muito positivamente, esta realidade.

O “alívio” financeiro decorrente da ocorrência destes factores proporcionou a prossecução de algumas medidas há muito desejadas e que aguardavam uma oportunidade para serem implementadas: o reforço do quadro de recursos humanos e a melhoria do nível remuneratório dos nossos colaboradores.

Como já ficou referido, no final do ano, o IMA dispunha de mais 4 colaboradores do que no início do mesmo e o encargo remuneratório suportado traduziu-se num agravamento de €61.936,06 relativamente ao exercício anterior.

Apesar dos incentivos remuneratórios que, dentro dos limites das nossas capacidades, temos vindo a desenvolver (e que entendemos ainda insuficientes), é com tristeza que constatamos o abandono de funções de algumas (boas) colaboradoras, esgotadas na sua capacidade de resposta às tremendas exigências que, sobretudo o acolhimento das jovens, exige.

Por análise efectuada à permanência das colaboradoras da Casa de Acolhimento Residencial – CAR (destinada ao acolhimento de jovens) verificamos que o tempo médio de permanência/resistência das colaboradoras ronda apenas os 18 meses.