



RELATÓRIO DE ATIVIDADES
SERVIÇO
CENTRO COMUNITÁRIO DA PONTE DE ANTA
2016

Cerciespinho



ÍNDICE

1.	Introdução	3
2.	População-alvo	4
3.	Objetivos e resultados	5
3.1.	Clientes	7
3.2.	Estrutura	9
4.	Programa de intervenção	10
4.1.	Modelo de intervenção.....	10
4.2.	Serviços disponibilizados	11
4.3.	Recursos	25
5.	Ações de Melhoria e Inovação.....	26
6.	Síntese.....	27



1. Introdução

O Centro Comunitário é uma resposta social, desenvolvida em equipamento, onde se prestam serviços e desenvolvem atividades que, de uma forma articulada, tendem a constituir um pólo de animação com vista à prevenção de problemas sociais e à definição de um projeto de desenvolvimento local, coletivamente assumido, consistindo, portanto, numa resposta social atípica.

O seu objetivo principal consiste em contribuir para a criação de condições que possibilitem aos indivíduos, o exercício pleno do seu direito de cidadania e apoiar as famílias no desempenho das suas funções e responsabilidades, reforçando a sua capacidade de integração e participação social. Esta resposta constitui um importante e único recurso local que possibilita o acompanhamento da população do Bairro da Ponte de Anta e disponibiliza às famílias um apoio efetivo que lhes possibilita o exercício das suas atividades profissionais e a gestão da vida quotidiana. O Centro Comunitário promove a coesão social, reforça a inclusão social e contribui para a erradicação da pobreza.

O Centro Comunitário contribui para a atenuação das formas mais graves de pobreza através da prestação de assistência não financeira às pessoas mais carenciadas, da concessão de alimentos e ou de assistência material de base e da realização de atividades de inclusão social vocacionadas para a integração social de pessoas nessas condições.

Gostaríamos de destacar a importância do Centro Comunitário para o Complexo Habitacional da Ponte de Anta na área da coesão social (pilar fundamental para a construção de uma sociedade mais incluída e equitativa), que desde a primeira hora tenta adotar medidas assertivas neste domínio, em áreas como a educação, a ação social, a animação sociocultural e a solidariedade intergeracional.

É um serviço central e de fácil acesso onde se privilegia o contacto direto. Disponibiliza acompanhamento e atendimento social e psicológico, faculta apoio escolar, proporciona atividades culturais, desportivas e recreativas. Tem uma mediateca onde se disponibiliza uma grande variedade de recursos, jogos, brinquedos, livros, novas tecnologias e uma grande diversidade de atividades de ocupação dos tempos livres. Facilita o encaminhamento para outras instituições, através da sua rede de parcerias e, fornece, também, informação variada e promove a cidadania.

O presente relatório é relativo à avaliação do Plano de Atividades do Centro Comunitário da Ponte de Anta (CC) estabelecido para o ano de 2016.

O ano de 2016 ficou marcado pela continuidade do apoio às pessoas em alimentação e bens alimentares, mesmo sem o programa FEAC, reforçando o trabalho com os parceiros, aumentando o número de encaminhamentos. O aumento do apoio e acompanhamento à população sénior.

**2. População-alvo**

O trabalho desenvolvido no Centro Comunitário consiste numa intervenção direcionada para grupos etários específicos como crianças, jovens, adultos e idosos, procurando-se fomentar o desenvolvimento sociocultural da comunidade em geral, favorecer a inserção socioeconómica da população e promover uma maior abertura da comunidade ao meio envolvente. A zona de intervenção situa-se no Bairro da Ponte de Anta que apresenta uma forte densidade populacional, com uma população residente na ordem das três mil pessoas, contando atualmente com 584 fogos. Em 2016 foram apoiados 938 clientes registados na Carta Social, verificando-se um aumento no número de crianças e a continuidade no aumento do número pessoas idosas.

Faixas Etárias	
Dos 1 aos 15 anos	271
Dos 16 aos 24 anos	188
Dos 25 aos 34 anos	94
Dos 35 aos 49 anos	119
Dos 50 aos 64 anos	136
Com 65 anos ou +	130
Sexo	
Feminino	Masculino
480	458
Total de Clientes	
938	

Serviços/Atividades	N.º de Clientes/Indivíduos	Serviços/Atividades	N.º de Clientes/Indivíduos
Gabinete de Atendimento Integrado	669	Espaço Mediação	11
Gabinete de Apoio Psicossocial	23	Espaço de Convívio	16
Mediateca e Espaço Internet	190	Clube Artes Decorativas	8
Sala de Apoio ao Estudo	32	Ateliê de Modelismo	6
Grupo de Pais	6	Higiene e Saúde Oral	8
Vidas em partilha	28	Colónia de Férias	138
ATI - (Atividades Socioculturais)	695	Banco de Alimentos e Recursos	369
Banco Ajudas Técnicas	109	Ateliê de Teatro	10



3. Objetivos e resultados

Objetivos Operacionais	Indicadores	N.º/Taxa de execução	Análise
1. Garantir o cumprimento do Programa de Intervenção do Serviço.	- N.º total de clientes	938	A avaliação que fazemos deste objetivo é positiva. De salientar que garantimos quase o cumprimento da totalidade do programa de intervenção, tendo a taxa de concretização atingido os 98% face ao previsto. Este resultado deve-se ao facto de alguns resultados terem ficado abaixo do inicialmente previsto e que estavam dependentes de fatores externos ao serviço.
	- N.º de dias de funcionamento	235	
	- N.º de processos do GAI ativos	245	
	- N.º de contratualizações do GAI (Ação Social/RSI)	195	
	- N.º de processos do GAI encerrados	6	
	- N.º de atendimentos efetuados	1853 (1459+394)	
	- N.º de processos do GAP em Curso	23	
	- N.º de processos do GAP encerrados	3	
	- N.º de Subsídios eventuais elaborados e aprovados	227/217	
	- N.º de clientes em lista de espera - GAP	8	
	- N.º de ações previstas e executadas	1800/1936	
	- Grau médio de concretização do PI	GAI - 47% GAP - 80%	
	- Grau de execução dos objetivos do PI	GAI - 52% GAP - 74%	
	- N.º de clientes envolvidos na revisão do PI (GAI/GAP)	GAI - 195 GAP - 17	
	- N.º de clientes que concretizaram o PI (GAP)	3	
	- Grau de execução dos objetivos previstos no PA	100%	
	- N.º de famílias acompanhadas	316	
	- N.º de visitas domiciliárias	42 - GAI 395 - Idosos	
	- N.º de casos em articulação com a CPCJ/Tribunal e DGRS	14	
	- N.º de reclamações/sugestões	0	
	- N.º de reuniões da equipa técnica	38	
	- N.º de novas atividades não previstas	136	
- N.º de Parceiros	25		
- N.º de reuniões com parceiros	99		
- N.º de encaminhamentos	580		
- Tratamento/Seguimento das sugestões e reclamações	0		
2. Manutenção do Sistema de Certificação da Qualidade dos Serviços e da Gestão.	- N.º Reuniões com clientes, técnicos e colaboradores	66	Neste objetivo consideramos que atingimos o pretendido, com uma taxa de concretização de 100%, garantindo desta forma a manutenção do sistema de qualidade.
	- N.º de ações de disseminação com colaboradores e clientes	4	
	- TB: Junho e Dezembro	2	
	- Avaliação Global do PI: Anualmente	1	
	- Mapa de Indicadores: Dezembro	1	



Relatório de Atividades e Contas de Gerência 2016

	- Satisfação dos Clientes: Dezembro	96%	
	- N.º de ações de melhoria e inovação	3	
3. Melhorar a disseminação do conceito e da apropriação e utilização do Empowerment pelos clientes	- N.º de atividades desenvolvidas com os clientes no âmbito do desenvolvimento do empowerment	2	Neste objetivo atingimos uma taxa de concretização de 100%, garantindo a execução das ações.
	- N.º de ações de formação/desenvolvimento subordinadas ao tema do empowerment para colaboradores	2	
4. Promover a qualidade de vida dos idosos isolados e/ou a viver com outro idoso através do acompanhamento em AAS	- N.º de sessões do Espaço de convívio	43	Neste objetivo conseguimos superar o inicialmente previsto, com uma taxa de concretização de 125%. Devendo-se ao aumento do nº de visitas efetuadas e ao nº de idosos acompanhados.
	- N.º de idosos acompanhados no GAI	82	
	- N.º de visitas domiciliárias/Vidas em partilha	395	
	- N.º de pedidos de integração em ERPI	6	
	- N.º de pedidos de interdição/inabilitação	3	
	- N.º de idosos em situação de tutoria	2	
	- N.º de reuniões externas	99	
5. Reestruturação do Centro Comunitário	- N.º de reuniões	4	Este objetivo teve uma taxa global de execução de 200%, dada a necessidade de se preparar uma boa fundamentação de reestruturação do CC.

Da análise dos resultados obtidos no final de 2016 verifica-se que o grau de concretização dos objetivos chave definidos foi de 125% e o grau de execução dos objetivos previstos no Plano de Atividades foi de 99%, valores que revelam a importância colocada na procura de melhoria contínua, de inovação, na orientação para os resultados e para o cliente.

Quanto ao primeiro objetivo destacam-se os seguintes resultados. O número de clientes; o número de ações executadas; o número de processos ativos; o número de atendimentos; o número de visitas domiciliárias; o número de encaminhamentos; o número de reuniões com parceiros, números que são muito demonstrativos dos tempos que vivemos e do excelente trabalho que a equipa do centro comunitário fez.

Verifica-se que as parcerias formais e informais são uma mais-valia na obtenção de resultados e na eficácia dos serviços para a qualidade de vida, uma vez que os 25 parceiros contribuem ativamente para todas as dimensões da vida dos clientes sendo ao nível físico, psicológico, ambiental e social, possibilitando a diversidade de atividades e os encaminhamentos para serviços aos quais o centro comunitário não pode dar resposta. Acresce a este nível o número de estagiários, voluntários e de serviços a favor da comunidade desenvolvidos no CC que funcionam como fator de promoção da aprendizagem, do desenvolvimento de competências, da integração profissional dos mesmos e, da



satisfação de necessidades da sociedade, enquanto asseguram a possibilidade de se desenvolver uma intervenção mais alargada.

No ano de 2016 o custo médio anual por cliente foi de 145,41€, o que reflete um custo mensal de cerca de 12 euros por cliente, valor que analisado sob a perspetiva de uma intervenção alargada e abrangente se manifesta como um impacto positivo dos serviços para a sociedade.

Relativamente ao segundo objetivo obtivemos uma taxa de concretização de 100%, consideramos que atingimos o pretendido que foi a manutenção do sistema de gestão da qualidade dos serviços e gestão.

No que concerne ao terceiro objetivo, melhorar a disseminação do conceito e da apropriação e utilização do Empowerment pelos clientes e colaboradores, foram dinamizadas quatro ações de desenvolvimento, garantindo a execução das ações planeadas.

No quarto objetivo obtivemos uma taxa de concretização de 125%, refletindo o aumento de trabalho com a população sénior e respondendo à crescente necessidade da comunidade para esta população.

Por fim no último e quinto objetivo, reestruturação do Centro Comunitário, foram realizadas quatro reuniões para preparação da proposta de revisão deste serviço. Pretende-se com esta revisão, alargar o quadro de pessoal e reduzir a comparticipação da Cerciespinho para 10%. Contribuindo desta forma para a melhoria do serviço prestado e para a sustentabilidade da instituição.

3.1 Clientes

Plano de Intervenção:

O Plano de Intervenção é um instrumento que visa os serviços prestados ao cliente, que promovam a sua autonomia e qualidade de vida, respeitando o projeto de vida, hábitos, gostos, confidencialidade e privacidade da pessoa. O Plano de intervenção é concretizado pela integração em atividades existentes no CC, ou pelo encaminhamento do cliente para outros serviços ou instituições.

O plano de intervenção é monitorizado e avaliado continuamente, podendo o mesmo ser revisto e reajustado com vista a melhorar a qualidade dos serviços, bem como os resultados alcançados, envolvendo sempre o cliente, e sempre que necessário, os significativos e/ou outras partes interessadas.

No ano de 2016, salienta-se, ao nível do grau médio de concretização do PI (47%) e do grau de execução dos objetivos do PI (52%), que a taxa de execução foi condicionada por fatores externos relacionados com o contexto de crise económica, a elevada taxa de desemprego no concelho, com a ausência de ofertas de emprego e de formação profissional. Apesar das condicionantes externas, os



resultados obtidos ao nível do PI são considerados positivos, entendendo-se que a intervenção contribuiu para promover a autodeterminação e o empowerment dos clientes, percecionando-se um aumento da sua autonomia ao nível da procura de emprego, formação ou mesmo do exercício dos seus direitos e obrigações.

Avaliação da satisfação dos clientes:

O questionário de avaliação do grau de satisfação, foi aplicado a 100 clientes do Centro Comunitário da Ponte de Anta, entregues e preenchidos, com o objetivo de avaliar o seu grau de satisfação relativamente ao serviço e aos seus colaboradores, quanto às seguintes variáveis instalações, fiabilidade, capacidade de resposta, confiança/segurança e empatia.

O preenchimento dos questionários foi realizado individualmente e/ou em grupo, mediante os contextos em que foram aplicados, nomeadamente nos atendimentos ou nas atividades e, sempre que necessário com a ajuda dos técnicos do serviço, através da leitura em voz alta das perguntas e/ou explicação mais detalhada do conteúdo.

Da análise, podemos dizer que existe um total de 77% de clientes que apresentam um grau de totalmente satisfeito, 15% no grau de muito satisfeito e 4,3% no grau de satisfeito. O que mostra um grau muito positivo de satisfação dos clientes do centro comunitário, sendo que a satisfação global atinge 96,3% dos inquiridos.

As dimensões que recolhem a maior taxa de satisfação são as "Instalações" e a "Empatia", com 99% e 100% respetivamente.

Nas restantes dimensões os resultados também são muito estimulantes, na "Fiabilidade" 92%. Na dimensão "Capacidade de resposta" obtivemos 89% e por fim na "Confiança e segurança" 97%.

Na pergunta 21 "Tenho confiança no Centro?", a taxa de satisfação global é de 98%, e na questão 28 "De uma forma geral, qual o seu grau de satisfação com o Centro Comunitário da Ponte de Anta?", a taxa de satisfação é de 99%.

Nas questões 29 e 30, os clientes do centro comunitário à pergunta "Se um amigo seu precisasse, recomendaria o Centro?" 100% respondeu que sim e à pergunta "Se pudesse mudaria de organização?" 92% respondeu que não.

Podemos concluir que os resultados da satisfação dos nossos clientes, são bastante positivos.

O nosso objetivo não é só ter um serviço de qualidade ou fornecer um bom serviço ao cliente, mas sim contribuir para um cliente satisfeito, que venha ter sempre connosco quando necessita dos nossos serviços.



3.2. Estrutura

Avaliação de desempenho dos colaboradores:

A importância da avaliação de desempenho refere-se, principalmente, ao fato de podermos diagnosticar o desempenho dos colaboradores num determinado período de tempo.

A avaliação de desempenho é um recurso valioso tanto para o Centro Comunitário quanto para os colaboradores, pois o processo traz a oportunidade de receber feedback sobre o seu desempenho no cargo/função, trazendo a possibilidade de melhorar o potencial de cada colaborador e, com isso, produzir melhores resultados.

Com a avaliação de desempenho, os colaboradores têm a oportunidade de saber como o seu coordenador vê e analisa o seu trabalho. Para o Centro Comunitário, o processo de avaliação de desempenho é importante, pois, permite o ajuste de falhas, promove o aproveitamento do capital humano e dá a oportunidade para o desenvolvimento de novas competências dos colaboradores.

Relativamente à avaliação do desempenho dos colaboradores do centro comunitário, o resultado da avaliação de desempenho é positivo. Salientando-se que a média de classificação situa-se nos 4,35%, registrando-se um ligeiro aumento em relação a 2015. Não podemos deixar de destacar o empenho da equipa no cumprimento dos objetivos.

Formação:

No ano de 2016, o número médio de horas de formação por colaborador foi de 29 horas.

O investimento em formação deve ultrapassar o desenvolvimento de competências técnicas e abranger as chamadas *soft skills*, competências transversais essenciais para o relacionamento do colaborador com todos os que o rodeiam. Competências como simpatia, empatia e boa capacidade de lidar com o conflito ou de resolução eficaz de problemas são ainda disso exemplo.

Entre os benefícios que advêm do investimento na formação, é importante destacar o aumento da produtividade e rentabilidade; A validação dos conhecimentos dos colaboradores, contribuindo para o aumento da sua autoestima e da sua autoimagem enquanto profissionais capazes de desenvolver o Centro Comunitário e de o levar a melhorar na sua intervenção social; A atualização e reciclagem de conhecimentos, como forma de garantir que as metodologias utilizadas acompanham a evolução natural dos meios de atuação.

Considera-se que a formação dos colaboradores é fundamental e que permite garantir uma equipa mais qualificada e empenhada.

Avaliação da taxa de satisfação dos colaboradores:

Acreditamos que um dos grandes desafios do Centro é o desenvolvimento e a manutenção de um ambiente de trabalho adequado, dando ênfase aos fatores que possam garantir o bem-estar dos seus



colaboradores e que se crie estratégias que alinhem os objetivos da organização aos dos funcionários.

O Centro Comunitário desenvolve anualmente, o processo de auscultação dos seus colaboradores tendo por objetivo avaliar o grau de satisfação.

No CC/CLDS responderam 100% (7) dos colaboradores do serviço revelando uma taxa de satisfação de 83%, bastante superior à média de satisfação dos colaboradores (66%). As dimensões com menor satisfação correspondem ao reconhecimento e recompensa com 74% e mudança e inovação com 79%. Salientamos que 43% estão muito satisfeitos e 29% totalmente satisfeitos, congruente com o aumento de 6 pontos percentuais na satisfação entre 2015 e 2016.

A análise das questões permite verificar que 14% dos colaboradores (1 colaborador) não estão nada satisfeitos com a progressão na carreira, com a remuneração e regalias e com a igualdade de remunerações para funções iguais.

A análise dos resultados das questões com maior satisfação revela que 71% dos colaboradores está totalmente satisfeito com a capacidade de liderança e chefia do seu superior hierárquico e com a informação, comunicação e disseminação da estratégia, políticas e objetivos da organização e ao nível da satisfação geral.

É possível que a junção dos técnicos do CLDS tenha influenciado positivamente os resultados do CC, aumentando a taxa de satisfação, aspeto positivo frequentemente associado a mudanças no serviço e a aspetos de inovação e desafio. No entanto a dimensão mudança e inovação reduziu a satisfação de 83% em 2015 para 79% em 2016, aspeto que contraria esta hipótese podendo o aumento decorrer primariamente dos 2 técnicos do CLDS, sendo comum em novos serviços uma taxa de satisfação mais elevada.

4. Programa de intervenção

4.1. Modelo de intervenção

O modelo de intervenção do Centro Comunitário caracteriza-se por uma abordagem holística, procurando abranger os diferentes domínios definidos pelo modelo de Qualidade de Vida da Organização Mundial de Saúde: físico, psicológico, nível de independência, relações sociais, ambiente e aspetos espirituais/ religião/ crenças pessoais, como é possível perceber no quadro seguinte:

Domínios da Qualidade de Vida	Serviços e Atividades							
	Mediateca/Atelier Modelismo/Teatro/ Colónias de Férias/ ATI's	GAP/ Vidas em Partilha	GAI	SCPA/ BAR	Higiene e Saúde Oral	Mediação/ Grupo de Pais	Espaço de Convívio/ Artes Decorativas	SAE



Relatório de Atividades e Contas de Gerência 2016

Físico	X			X	X		X	
Psicológico	X	X	X		X	X	X	X
Nível de Independência				X			X	X
Relações Sociais	X	X	X			X	X	
Ambiente			X	X		X		X
Aspetos Espirituais/Religião/ Crenças Pessoais		X				X		

A intervenção realizada no Centro Comunitário aposta na proximidade de toda a equipa com os clientes, como boa prática, no sentido de aferir as suas expectativas, necessidades e potenciais. Assenta também nos princípios éticos definidos pelo Código de Ética da Cerciespinho, nomeadamente equidade, participação informada, autodeterminação, respeito, entre outros.

Os clientes podem participar nas diferentes atividades do CC mediante as suas próprias vontades e necessidades. Para os clientes que são acompanhados pelo serviço social ou pelo serviço de psicologia, é definido um Plano de Intervenção, construído com a participação do mesmo, respeitando o seu projeto de vida e promovendo a sua autonomia.

Como resultado do empowerment dos clientes do centro comunitário, consideramos os seguintes dados: No decurso do ano de 2016 foram efetuados 580 encaminhamentos, número que cresceu substancialmente em comparação a 2015 por causa do centro ter que encontrar alternativas à inexistência, em 2016, do Programa FEAC. Participaram nas atividades Espaço de Mediação 11 mulheres e no Grupo de Pais 6 clientes, que através das sessões que foram efetuadas adquiriram novos conhecimentos. Na Sala de Apoio ao Estudo acompanhamos 32 crianças e jovens, e atingimos uma taxa de sucesso escolar de 93%. Conseguimos que 30 dos nossos clientes integrassem o mercado de trabalho. Da atividade Vidas em Partilha, conseguimos que 6 dos 28 clientes, passassem a frequentar o Espaço de Convívio, garantindo a transversalidade das atividades e o enriquecimento do serviço prestado. No âmbito das Atividades Transversais de Inclusão e das reuniões de disseminação, foram realizadas 3 ações que permitiram melhorar e autonomizar alguns dos nossos clientes, reforçando as ações de estimulação cognitiva e empowerment.

Os resultados obtidos com o modelo de intervenção abrangente aliado ao modelo de qualidade de vida em que se trabalham todas as dimensões da vida do individuo permitem aferir da importância da continuidade dos serviços para a população do centro comunitário.

4.2. Serviços disponibilizados

Gabinete de Atendimento Integrado

Ao longo de 2016, o GAI acompanhou 245 famílias, num total de 669 clientes, dos quais, 109 eram processos de Rendimento Social de Inserção (RSI) e 136 processos de Ação Social. As



atividades desenvolvidas, centraram-se, essencialmente, nas necessidades de informação, apoio e orientação face a situações de carência económica dos moradores do bairro, no pedido de subsídios eventuais, no acompanhamento a idosos isolados, no encaminhamento para saúde, emprego, educação e formação profissional, na promoção da cidadania e da qualidade de vida, e no acompanhamento dos beneficiários do RSI/Ação social. No decorrer do ano verificou-se um aumento da procura dos serviços, ao nível da alimentação, devido ao aumento do n.º de desempregados e, da formação profissional devido à ausência de respostas nesta área. Verifica-se, também um aumento da necessidade de intervenção e acompanhamento aos idosos, por ausência ou desinteresse da família.

Terminamos o ano de 2016, no GAI, com 245 processos ativos, 195 contratualizações e com 6 processos encerrados.

No que concerne ao atendimento, em 2016 foram efetuados 1459 atendimentos, 580 encaminhamentos e, 42 visitas domiciliárias.

Foram aprovados 217 subsídios eventuais, dos 227 elaborados à Segurança Social, no valor total de €5.435,97 destinados a 50 famílias, em articulação com o Grupo de Ação Social da Paróquia de Anta para apoios de medicação/farmácia, a Conferência de S. Joaquim de Espinho para apoios diversos (água, luz, gás, entre outros) e, a Cerciespinho assegurando o adiantamento de verbas a reembolsar pelo ISS, IP, num total de €7.043,20.

Foram efetuadas articulações com a Comissão para a Proteção de Crianças e Jovens, Ministério Público, Tribunal Judicial de Espinho e Santa Maria da Feira, Direção Geral de Inserção e Reabilitação Social, Câmara Municipal de Espinho, Instituto de Habitação e Reabilitação Urbana, Santa Casa da Misericórdia de Espinho, Centro Social e Paroquial de Silvalde, o Centro social de Paramos, o Centro Social de S. Félix da Marinha, a Associação para o Desenvolvimento do Concelho de Espinho, o CHVNG/Espinho - Hospital e Unidades de Saúde Familiar e a Polícia de Segurança Pública para o acompanhamento de casos. Foram ainda desenvolvidas outras atividades no âmbito da intervenção do GAI:

- Acompanhamento/atendimento social;
- Informação e orientação habitação, emprego e formação;
- Reuniões quinzenais na segurança social (NLI);
- Reuniões quinzenais do núcleo executivo de rede social;
- Pedidos de inabilitação/reabilitação de idosos;
- Distribuição alimentar;
- Visitas domiciliárias de atendimento/acompanhamento;
- Estatística de Atendimento, Estatística de Toxicodependência, Estatística HIV, Estatística de Imigrantes, Estatística sem-abrigo, estatística etnia cigana, Estatística



dos Apoios económicos, Estatística da Contratualização para a Inserção (RSI/Ação social), ASU;

- Participação no Grupo de Trabalho do Envelhecimento;
- Participação no Grupo de Trabalho da alimentação;
- Participação no Grupo de trabalho dos sem-abrigo;
- Participação na formação Roteiro Formativo+Senior da AMP.

Verificou-se, no decorrer de 2016, uma necessidade de intervenção extraordinária no âmbito do acompanhamento de duas idosas e de um sem-abrigo moradores do bairro. Este acompanhamento exige da equipa do GAI um esforço maior para garantir a qualidade de vida destes cidadãos sem qualquer estrutura de apoio, seja familiar ou da comunidade, assegurando todas as suas necessidades básicas desde a alimentação à higiene, e à proteção dos seus interesses e expectativas, deslocações ao hospital, Unidades de Cuidados Continuados, médico, entre outros, garantindo o exercício dos seus direitos e deveres com a nomeação das técnicas como tutoras dos mesmos. Estas situações implicam um esforço, empenho e disponibilidade constantes da equipa do GAI no sentido de garantir resposta a todas as necessidades.

Sendo um dos objetivos da intervenção do GAI a capacitação dos clientes para a defesa dos seus direitos e melhoria da sua qualidade de vida, salientamos algumas situações que comprovam os resultados em termos de empowerment dos mesmos, que se traduzem, na deslocação aos serviços locais e/ou centrais para renovar o seu Rendimento Social de Inserção, requerer pensões e ou prestações, abono, subsídios de parentalidade, fundos de alimentos devidos a menores, inscrições para habitação, e/ou, quando fazem uma procura ativa de formação ou emprego. No decorrer de 2016, foram integrados no mercado de trabalho 30 clientes.

Sendo um serviço central e de fácil acesso onde se privilegia o contacto direto, disponibilizando atendimento e acompanhamento baseado numa intervenção holística e abrangente, de forma sistemática e integrada, continua, dada a diversidade da intervenção a sentir-se necessidade de alargamento da equipa com a integração de um/a educador/social/familiar para complementar a intervenção desenvolvida.

Gabinete de Apoio Psicossocial

Acompanhar pessoas com problemas do foro psicológico é um privilégio e uma responsabilidade, cria no/a psicólogo/a uma mistura de emoções, pensamentos, cognições, que variam entre a sensação virtuosidade e de insuficiência. De acordo com Carl Rogers "Ser empático é ver o mundo com os olhos do outro e não ver o nosso mundo refletido nos olhos dele" algo que é fundamental e deveras exigente no trabalho psicoterapêutico.



O Gabinete de Apoio Psicossocial é um espaço de intervenção psicoterapêutica e comunitária no qual é efetuado o acompanhamento psicológico individual de crianças, jovens, adultos e/ou idosos, a pedido dos próprios, dos significativos, ou por encaminhamento dos técnicos do Centro Comunitário e/ou de outras instituições.

O referido acompanhamento é realizado com periodicidade semanal ou quinzenal, inclui um período inicial de avaliação diagnóstica e, quando identificadas problemáticas de origem psicológica, um segundo período designado por intervenção. Os tempos necessários para a concretização de cada uma das fases dependem essencialmente das características do/a cliente, nomeadamente das problemáticas que manifesta.

A procura deste serviço assenta numa grande diversidade de sintomas e problemáticas de origem psicológica, no entanto, na maioria dos casos encontramos uma característica comum: famílias multidesafiadas (Summers, Mackann e Fuger, 1997). Este conceito refere-se a famílias que apresentam problemas em diversas áreas, nomeadamente social, económica, diádica, física e mental, caracterizadas por desafios múltiplos e de longa duração, sentimento de crise crónico, alienação, desespero aprendido e baixa autoestima (Summers, Mackann e Fuger, 1997).

A intervenção realizada com os clientes vai para além da psicoterapia individual, procurando-se abranger desde o microsistema (pessoa, família, escola, emprego) até ao exossistema (serviços de saúde, serviços legais) (Bronfenbrenner, 1979). Nesse sentido foram ainda realizadas: articulações com escolas, centros de saúde, hospitais, cpcj, tribunal, dgrs e segurança social, referentes aos processos em acompanhamento, as quais implicam contactos telefónicos, reuniões, relatórios e informações clínicas.

As pessoas acompanhadas em consulta psicológica, como já foi referido, variam muito na sintomatologia, patologia, necessidades, expectativas e potenciais que apresentam, no entanto são encaminhados ou procuram ajuda por motivos semelhantes. Nas crianças e jovens geralmente as preocupações surgem com o aparecimento de dificuldades de aprendizagem ou problemas comportamentais, nos adultos e idosos a procura do acompanhamento assenta geralmente num mal-estar psicológico generalizado que afeta o funcionamento global.

É ainda de referir que existem em acompanhamento dois tipos de situações: pessoas que apresentam psicopatologia e pessoas que apresentam um conjunto de características (pessoais, familiares, sociais), as quais, apesar de não formarem um diagnóstico psicopatológico específico, encontram-se a perturbar o bem-estar do indivíduo.

No que se refere às psicopatologias encontramos situações de deficiência mental (leve, moderada e grave), perturbações da leitura e da escrita, perturbações do espectro do autismo (autismo de alta funcionalidade), perturbações comportamentais, perturbações de humor (perturbação depressiva persistente e perturbação depressiva major), perturbações da ansiedade



(perturbação de ansiedade generalizada, perturbação de ansiedade social), perturbações mistas de ansiedade e depressão e perturbações neurocognitivas. Trabalhamos ainda com situações de violência doméstica, maus tratos infantis, alienação parental e bullying.

No global as intervenções têm dois grandes objetivos: tratamento das psicopatologias e desenvolvimento de competências. O sucesso de qualquer um destes objetivos encontra-se principalmente associado ao cliente (vontade/motivação, potenciais e limitações), mas também às estratégias e metodologias utilizadas, ao ambiente que o rodeia (família, amigos, vizinhos...), aos espaços que frequenta (escola, trabalho...) e aos serviços que o apoiam (centro de saúde, hospital, tribunal...)

Durante 2016 foram acompanhadas 23 pessoas em consulta psicológica individual, entre as quais 12 crianças (entre os 8 e os 12 anos), 8 jovens (entre os 13 e os 19 anos); 2 idosas (de 63 e 79 anos), 10 do género feminino e 13 do género masculino. Os referidos acompanhamentos psicológicos incluíram:

- 394 consultas;
- 28 reuniões com os significativos das crianças e jovens em acompanhamento;
- 13 reuniões com professores e/ou diretores de turma das crianças e jovens em acompanhamento;
- relatórios de avaliação;
- relatórios de acompanhamento;
- planos de intervenção;
- monitorizações, avaliações e revisões dos planos de intervenção;
- mediação de contactos eletrónicos entre os elementos da família.

Deu-se início ao acompanhamento de 5 novos casos, retomamos o acompanhamento de uma situação previamente apoiada e tiveram alta terapêutica 3 pessoas.

Ao longo de 2016 foram ainda realizados diversos atendimentos extraordinários, 20 registados e um número desconhecido de responder a uma pergunta, ler uma carta, ajudar a fazer um telefonema e /ou ouvir um desabafo.

2016 foi um ano trabalhoso, apesar de alguns resultados aparentarem ter sido mais baixos do que no ano anterior. Foi um ano com novos projetos, de necessidade de maior disponibilidade para as diferentes atividades, de uma grande exigência ao nível emocional. Carl Rogers disse que "a vida, no que tem de melhor, é um processo que flui, que se altera e onde nada está estático".

Grupo de pais

"Família é onde a nossa história começa" (autor desconhecido)



A família é o espaço físico e mental por excelência, onde a vida de cada pessoa começa, e que tem também um papel preponderante durante o desenvolvimento e inclusivamente o seu término. É na família que o indivíduo inicia a aprendizagem sobre as pessoas, os acontecimentos, os direitos e deveres, a parte e o todo, o mundo, o universo.

É na família que o Grupo de Pais concentra a sua intervenção, procurando com o núcleo da família (pais, avós e outras pessoas responsáveis pelas dinâmicas familiares) fomentar a:

- Compreensão das diferentes fases do desenvolvimento do ser humano e da família do ponto de vista da mudança e das exigências que a mesma impõe ao próprio e aos que o rodeiam;
- Compreensão das competências parentais essenciais ao funcionamento harmonioso da família e crescimento equilibrado dos filhos/as, nomeadamente vinculação, segurança, estimulação, estabelecimento de regras, partilha afetiva e comunicação;
- Reflexão sobre assuntos transversais e atuais com influência no quotidiano familiar, nomeadamente expectativas, gestão de tempo, maus tratos infantis e violência doméstica.

O Grupo de Pais tem sido uma construção gradual ao longo dos anos baseada nos princípios da educação parental, nas necessidades atuais das famílias e adaptada a cada grupo que é constituído.

Durante 2016 funcionou um grupo de pais, o qual desde início demonstrou dificuldades na assiduidade, ou seja, o grupo começou com 8 pessoas inscritas, das quais 4 nunca compareceram. Convidaram-se a participar mais 3 pessoas, uma das quais também não compareceu por motivos de saúde do filho, perfazendo um total de 6 elementos: 5 mães e 1 pai, com idades compreendidas entre os 27 e os 44 anos. Destas famílias 5 eram monoparentais, 4 tinham 2 filhos e 2 tinham 3 filhos, com idades compreendidas entre os 0 e os 17 anos (uma das mães estava grávida, nascendo o menino em Maio de 2016).

Atendendo a que demos início às sessões em Fevereiro, tínhamos programadas 15 sessões de cerca de 90 minutos, a ser realizadas de forma quinzenal, prevíamos que o grupo terminasse em Outubro, de novo os problemas de assiduidade desviaram-nos do percurso previsto. Como se tratava de um grupo pequeno, faltando 2 ou 3 pessoas implicava o adiamento da sessão, o que acabou por acontecer 4 vezes. Assim sendo o grupo só irá concluir as sessões em 2017.

Em relação ao grupo anterior efetuamos uma alteração ao nível das sessões desdobrando temas, os quais percebemos que se tornavam demasiado extensos para serem abordados de forma suficientemente profunda numa só sessão, e ainda incluímos um tema novo (Educar para a Felicidade).

O trabalho com este grupo tem sido deveras desafiador, desde o combate aos problemas de assiduidade até á resistência dos participantes em relação às possíveis mudanças de atitudes e comportamentos nas dinâmicas familiares. Mesmo assim, alguns dos participantes, além de



partilharem opiniões produtivas, demonstraram abertura para reconhecer a validade de outros pontos de vista e de outras estratégias.

Espaço de Mediação Social

Nesta atividade desenvolvemos a orientação transformadora da prática da mediação social que proporciona mudança e empowerment. Pretendemos através desta atividade impulsionar mudanças a nível pessoal, interindividual e social.

A mediação social, em contexto comunitário, constitui-se numa estratégia de intervenção capacitadora, preventiva, reguladora e transformadora.

O grupo de mediação funcionou nos meses de janeiro a abril do ano de 2016 com uma periodicidade semanal. Participaram no grupo 11 mulheres desempregadas. No geral, procurou-se intervir sobre as seguintes temáticas: suporte básico de vida, posição lateral de segurança, asfixia, higiene oral, violência doméstica, educação para a saúde, gestão doméstica, alimentação e nutrição, empregabilidade, cidadania, relações interpessoais e competências parentais e pessoais.

Ressalva-se que esta atividade é primordial pelos temas abordados, quer pelo interesse e número de pessoas envolvidas, contudo a continuidade deste programa ficou comprometida com o fim do estágio e consequente saída da estagiária que assegurava estas sessões.

A atividade é importante no completo de intervenção desta população, sobretudo na sua integração social e profissional.

Higiene e Saúde Oral

A atividade de Higiene e Saúde Oral funcionou com base na parceria e cooperação entre o Centro Comunitário e Clínica Médica Dentária Longodente, através da identificação de crianças e jovens com problemas dentários e em situação de precaridade económica, e da realização das consultas necessárias para o tratamento dos referidos problemas, pelo médico dentista (Dr. Filipe Longo), em regime de voluntariado.

A identificação das crianças e jovens pode ter origem nos pedidos dos pais ou na sugestão dos/as técnicos/as do Centro Comunitário, sendo preenchida a ficha de inscrição inicial e a ficha clínica. O/A cliente fica então a aguardar em lista de espera respeitando-se o critério da data de inscrição, com a exceção do aparecimento de alguma situação urgente devido à existência de dores fortes ou infeção.

Em 2016 foram realizadas 43 consultas, com 4 crianças e jovens, do sexo feminino, entre os 9 e os 18 anos. As consultas incluíram o treino de competências de higiene oral e o tratamento de patologias orais (tratamentos de caries, remoção ou desvitalização de dentes).



É de ressaltar que uma das jovens que frequentou e continua a frequentar as consultas, é uma jovem de 16 anos que apenas tinha ido uma vez ao dentista ao longo do seu crescimento, experiência qual havia sido relativamente traumática originando um medo descomedido de ir ao dentista. A sua primeira consulta nesta atividade implicou a remoção de um dente que se encontrava muito degradado, da qual regressou com um sorriso referindo que não tinha sentido dores e que o seu medo das consultas dentárias havia diminuído sobremaneira.

Esta atividade tem como objetivo geral promover a higiene e saúde oral da população do Bairro da Ponte de Anta em situação de carência económica, através da aprendizagem e treino de competências de higiene oral diária; do tratamento das principais patologias orais que afetam a saúde e o bem-estar; e da prevenção de problemas estomatológicos. Podemos ainda acrescentar, pela experiência deste ano, um alargamento do objetivo: intervir sobre ou prevenir medos ou fobias relativas ao tratamento médico-dentário.

Sala de Apoio ao Estudo

A Sala de Apoio ao Estudo (SAE), como um espaço dedicado à aprendizagem, promove o estudo pós escola, através da criação de hábitos de estudo e de competências de estudo. Apostando num acompanhamento especializado nas principais disciplinas; pretende-se a curto e longo prazo a moderação das dificuldades de aprendizagem e a redução do insucesso e abandono escolar. A SAE é dinamizada por 3 professoras.

Como é hábito no Centro Comunitário, procura-se ajustar as atividades às necessidades dos clientes, portanto na SAE sentimos, no fim do ano, a necessidade de alterar o modo de funcionamento. Isto é, até Outubro manteve-se o horário de funcionamento de 2ª-feira a 5ª-feira, das 18:00 horas às 19:00 horas para as crianças do 1º ciclo, das 19:00 horas às 20:00 horas para as crianças e jovens do 2º, 3º ciclo e secundário.

Tendo em conta a redução de crianças do 1º ciclo desde o início do ano-letivo 2016/2017, a dificuldade das mesmas de chegarem às 18:00 horas devido ao horário do autocarro escolar e a saída da professora primária (foi colocada numa escola noutra localidade), optou-se pela construção de um só grupo com todos os níveis escolares a funcionar das 18:30 às 20:00 horas. As vantagens desta nova organização assentam em que neste momento todas as crianças beneficiam de mais 30 minutos de apoio e tem ao seu dispor 3 professoras de áreas diferentes.

No período de Janeiro a Junho e de Setembro a Dezembro de 2016 frequentaram a atividade 32 crianças e jovens, 19 do sexo feminino e 13 do sexo masculino, os quais se encontravam matriculados no 1.º, 2.º, 3.º ciclo e ensino secundário. Iniciamos as atividades de novo desde a primeira semana de Setembro, antes do início das aulas, com o objetivo de minimizar os efeitos do



esquecimento e das matérias aprendidas no ano anterior e para apoiar as crianças do primeiro ciclo na realização dos trabalhos de férias.

No final do ano letivo 2016-2017 tivemos 93% de aprovações das crianças e jovens que frequentaram assiduamente a SAE, um valor que nos permite atestar a importância desta atividade que é realizada no CC desde o seu início.

Ateliê de Teatro

O ateliê de teatro iniciou o seu funcionamento em outubro de 2014 tendo sido reaberto pelas estagiárias profissionais. Este ateliê tem como objetivo, que os jovens e crianças tenham a possibilidade de se exprimirem e trabalharem outro tipo de competências para além da escola, nomeadamente criatividade, coordenação, memorização e vocabulário. Para além destas competências promove o autoconhecimento, ajuda que estes se relacionem melhor com os colegas e o meio onde vivem. Que sejam mais participativos e responsáveis, aprendendo a lidar melhor com a diferença.

O atelier de teatro funciona às sextas-feiras, das 18h00 às 19h30, com a presença de 10 crianças e jovens, das quais 6 do sexo feminino e 4 do sexo masculino e 2 monitoras. Os clientes têm idades entre os 7 e os 18 anos.

No atelier de teatro para além de serem trabalhadas peças para apresentações públicas, são também executadas dinâmicas de grupo onde se proporciona uma melhoria de competências a todos os jovens.

Em 2016 foram desenvolvidas e trabalhadas duas peças com os clientes. A primeira foi "Páscoa sem teto", apresentada na Junta de Freguesia de Espinho e com entrada livre. A segunda peça, foi feita em parceria com a cooperativa Nascente, para efeitos das celebrações do 40º aniversário da Cerciespinho. A peça causou um grande impacto nos jovens porque para além de não ser idealizada por eles e pelas monitoras, foi pensada por um especialista em teatro e apresentada numa festa de grande importância para a instituição, daí eles sentirem uma maior responsabilidade. Para as monitoras isso foi muito positivo e foi uma grande ajuda, uma vez que a motivação dos jovens era acrescida por saberem que a apresentação da mesma seria realizada no Casino de Espinho.

A motivação deste grupo é exercitada todos os ensaios, seja pelos elogios das monitoras, como também pela troca ou adaptação de algo que os jovens não se sintam tão bem.

De uma forma geral o grande objetivo do teatro, para além da apresentação pública das peças, é que os jovens evoluam e sintam que o teatro é importante na vida e no desenvolvimento deles. Ou seja, desenvolverem competências comunicacionais e relacionais.

Desde 2015, apesar de algumas saídas do grupo, a maioria dos clientes participa na atividade desde o início, e a evolução é notória. O Atelier de Teatro, tem permitido que os jovens se expressem



e trabalhem outro tipo de competências para além das escolares, nomeadamente, a criatividade, coordenação, memorização, vocabulário e colocação de voz. Competências que poderão usar no dia-a-dia de cada um deles e melhorar a vida destes jovens.

Para além das competências mencionadas, o teatro promove o autoconhecimento, a autoestima, a confiança e a melhoria das relações que estes jovens estabelecem no quotidiano, tornando o teatro um benefício pessoal e comportamental para todo o grupo.

Mediateca e Esp@ço Internet

Durante o ano de 2016, frequentaram a Mediateca e o Esp@ço Internet 190 clientes. O número anual de presenças, atingiu o valor de 7218, dando uma média diária de 31 presenças, neste espaço.

Tentamos assegurar o pleno funcionamento da atividade em todas as suas vertentes, (cultural, social, recreativa e desportiva). Na mediateca disponibiliza-se uma grande variedade de recursos, jogos, brinquedos, livros, novas tecnologias e uma grande diversidade e enriquecedoras atividades de ocupação dos tempos livres.

A mediateca é um espaço que promove o desenvolvimento integral e a coexistência, estimulando o respeito, ordem e limpeza. Fornecendo um ambiente saudável e seguro que através do seu pessoal garante diversão e entretenimento, incentivando a imaginação e a criatividade

Entendemos que a mediateca/esp@ço internet tem infinitas possibilidades e a sua existência é muito importante. É um espaço que tem múltiplas funções: facilitar as relações sociais através de brincadeiras, estimular o desenvolvimento cognitivo, psicomotor e socio afetivo das crianças e jovens, aumentar a participação das crianças e jovens no seu ambiente social.

Na mediateca/esp@ço internet as crianças e os jovens têm a oportunidade de encontrar companheiros, e juntos, brincando vivenciam e aprendem valores e regras sociais de convivência em grupo, estabelecendo também um clima de participação cidadã na realidade do dia-a-dia e relações com outras instituições. A mediateca/esp@ço internet tem, também, como intenção promover a autonomia das crianças e jovens quanto à escolha do brinquedo, responsabilizando-a ao mesmo tempo, nos cuidados a ter com o mesmo. Deve saber respeitar, estimar e arrumar o brinquedo para que outras crianças o possam, também, utilizar nas suas brincadeiras. A mediateca/esp@ço internet como versátil que é, tornou-se num centro de bairro, no qual crianças, jovens, adultos e idosos se podem encontrar. Neste espaço lúdico e de convivência como é a mediateca/esp@ço internet, as crianças e jovens fazem novos amigos, os pais relacionam-se com outros pais e com os técnicos do Centro.

O Espaço Internet é um espaço potenciador da utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação.



Trata-se de um espaço público de acesso gratuito aos serviços online, com 10 postos informáticos com acesso à Internet e disponibilizando rede wireless para os utilizadores que queiram usar computadores portáteis.

O Espaço Internet tem como objetivo principal a promoção do uso da internet e atividades ligadas às novas tecnologias, interação geracional, o acesso à sociedade da informação e conhecimento e desenvolvimento de novas competências ligadas aos estudos escolares e ao lazer.

Apostou-se na melhoria contínua das instalações e na aquisição de brinquedos e de equipamentos que foi muito do agrado das crianças e jovens que diariamente utilizam este espaço, as restantes faixas etárias acharam que estas melhorias vieram ainda dignificar mais o trabalho e as instalações do Centro e contribuiu para a melhoria da imagem da Cerciespinho no seio da comunidade.

Clube de Artes Decorativas

Com esta atividade pretende-se criar um espaço de saber, criatividade e lazer, dirigido para o desenvolvimento de atividades que visam promover as capacidades dos indivíduos, o seu bem-estar e qualidade de vida através da sua valorização pessoal, artística e cultural.

O Clube de Artes Decorativas, composto por 8 clientes, prevê, além da ocupação dos tempos livres através do contacto com a arte, ser um espaço de convívio entre adultos e idosos para colmatar a solidão e em situação de isolamento social, permitindo assim a criação de objetivos de vida e metas diárias na vida de cada um, tornando-os pessoas ativas.

Presentemente, envelhecer com qualidade constitui um desafio, tanto a nível da responsabilidade individual como da responsabilidade coletiva.

O Clube de Artes Decorativas está organizado de modo a constituir um tempo de convivência e de aprendizagem artística entre pessoas mais velhas, proporcionando-lhes um espaço agradável para estar, conversar, desenvolver as suas capacidades nas artes plásticas.

Com o objetivo de divulgar os trabalhos realizados pelos clientes, procede-se à exposição dos mesmos, nas atividades da Cerciespinho.

Ateliê de Modelismo

O Modelismo é a recriação em escala reduzida de modelos de carros, navios, aviões, helicópteros, comboios, etc.

É uma atividade que requer paciência, criatividade e pesquisa. Além de proporcionar momentos de tranquilidade e diversão, enriquece os conhecimentos gerais uma vez que a pesquisa histórica, ou simplesmente a observação de detalhes técnicos são fatores primordiais para uma montagem de qualidade.



O Ateliê é desenvolvido em parceria com o Núcleo de Modelismo de Espinho, e que proporciona às crianças e jovens participantes a possibilidade de construir vários modelos (carros, motos, aviões) e de os verem expostos em várias exposições nacionais, representando as duas instituições e o concelho de Espinho. Contou com a participação de 12 clientes e funciona ao sábado de manhã, das 10.00 às 12.00 horas.

Espaço de Convívio

As diferentes transformações que se têm verificado na sociedade contemporânea, sobretudo ao nível da composição, funções e dinâmicas do grupo familiar, da solidariedade intergeracional e social, da falta de investimento no envelhecimento por parte da sociedade, levam a que o Espaço de Convívio contribua à priori enquanto resposta para colmatar os constrangimentos detetados com os quais os idosos se debatem quotidianamente, evitando-se o isolamento social e potenciando-se a inclusão social.

Em paralelo o Espaço de Convívio propicia, enquanto espaço alternativo, um acompanhamento, um estímulo pleno para o exercício de cidadania, uma ativação da rede social de cada indivíduo, através da socialização/ressocialização entre pares, colaboradores, voluntários e pessoas da comunidade, onde a qualidade da intervenção deve ser uma exigência a ter em conta permanentemente na gestão desta atividade.

Atividade desenvolvida e dinamizada, semanalmente, por 3 voluntárias e que surge no âmbito do diagnóstico de Envelhecimento e dependência do Concelho. O grupo é constituído por 16 adultos/idosos e funciona enquanto espaço de partilha de saberes e de convívio. São objetivos específicos da ação, proporcionar momentos de descontração e, ao mesmo tempo, motivar para novas atividades. Ao longo de 2016, foram desenvolvidas 43 sessões (semanais), em contexto de sala. Foram desenvolvidas 10 sessões pontuais e que permitiram ampliar o conhecimento dos intervenientes e tiveram sempre, como base, a estimulação cognitiva, aumento de autoestima, promoção de sentimento de pertença e coesão grupal, o fomento de relações de afetividade e empatia. Todas as atividades tentaram ir ao encontro dos gostos e expectativas dos clientes, onde se destacam a participação nas cerimónias da Páscoa da Paróquia de Anta, o "magusto", promovido pela Cooperativa Nascente, a ida ao Estádio do Dragão assistir a um jogo de futebol, a participação no programa "O Preço Certo", a participação em atividades promovidas pela Santa Casa da Misericórdia de Espinho (comemoração do S. João, concerto da Tuna da Universidade de Medicina do Porto), jantar Solidário de Natal, promovido pelo Lions Clube de Espinho.



Vidas em partilha

Deparamo-nos hoje com o desafio de atender à complexidade social, económica e de saúde que caracteriza uma população muito envelhecida, seja ela caracterizada por circunstâncias de solidão, de fragilidade e/ou precariedade económica.

O bem-estar físico, a comodidade, o incremento das relações interpessoais, o crescimento pessoal dando oportunidade ao desenvolvimento intelectual e à autoexpressão, possibilitando a realização interior, são os grandes pilares do trabalho desenvolvido na atividade vidas em partilha.

Esta atividade caracteriza-se por uma rede de visitantes que consiste na deslocação, por parte de voluntários (8 elementos), à residência de 28 idosos em situação de isolamento e/ou que se encontram limitados do ponto de vista da locomoção. Foram realizadas 395 visitas. Nestas, foram auscultadas necessidades, expectativas e gostos dos clientes. O grupo de voluntários, funciona como um importante elo de ligação, na medida em que situações de emergência social e/ou clínica são transmitidas aos técnicos de acompanhamento permitindo uma intervenção imediata de primeira linha. A minimização da solidão é trabalhada, assim como, regras de segurança (a não abertura da residência a pessoas estranhas e sem identificação). As visitas têm uma duração, média, de 30 minutos e todos os voluntários são responsáveis pela dinamização das atividades na residência dos clientes. Para além disso, o grupo de trabalho está munido da competência "escuta ativa", pelo que conversas, partilha de sentimentos e emoções são trabalhadas nas visitas. Os clientes são convidados a "desabafar" o seu quotidiano.

De referir que, um dos objetivos da ação passa por garantir a transversalidade entre atividades e promover a autonomia dos clientes. Nesse sentido, é promovida a inclusão, dos idosos visitados, na atividade "Espaço de Convívio". Importa ressaltar que, dos 28 clientes visitados, 6, participaram ativamente na atividade referida. Os conceitos de autoestima, comunicação (estilos comunicacionais), empatia e afetividade são trabalhados nas visitas, e que podem ser observados, mais uma vez, na vontade de participação em outras atividades da organização.

Através das visitas regulares e continuadas e de ações que têm em conta necessidades pontuais dos beneficiários, o Centro Comunitário fornece um serviço de proximidade, focado na criação de laços.

No decorrer do ano 2016 e no seguimento da formação Roteiro Formativo + Sénior, desenvolvida pela Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação e promovida pela área Metropolitana do Porto, as duas atividades foram visitadas pelos colegas dos departamentos de ação social do 17 Municípios, tendo sido escolhidas para integrar o Roteiro Sénior da Área Metropolitana do Porto. Desenvolvidas de e para séniores foram reconhecidas pelos intervenientes como uma mais valia para os seus destinatários sendo catalisadoras de grande impacto social.






Banco de Alimentos e Recursos










O Banco de Alimentos e Recursos é um importante serviço disponibilizado à população do bairro da ponte de Anta, enquanto contributo para a melhoria da qualidade de vida da população. Ao longo dos anos, tem sido necessário um grande esforço de gestão e articulação para responder às necessidades identificadas, sendo que as mesmas ficam sempre aquém da realidade. No ano de 2016, esta situação complicou-se com a ausência, por decisão governamental, do Fundo Europeu de Alimentos para Carenciados (FEAC) que, apesar de não solucionar as necessidades sentidas em termos de alimentação, permite abranger um elevado número de famílias. Esta situação, levou ao agravamento das situações de carência alimentar por parte das famílias que se tentou colmatar com o encaminhamento das mesmas para o Banco Alimentar (104fam./309ind.), o Grupo de Ação Social da Paróquia de Anta (98fam./288ind.), a Cruz Vermelha Portuguesa (12fam./34ind.), a Rede de Apoio Alimentar (refeições que sobram na Escola Secundária Dr. Manuel Laranjeira), num total de 737 refeições distribuídas (salientando-se, mais uma vez, um decréscimo de cerca de 40% no n.º de refeições distribuídas devido a alterações na gestão da cantina escolar) e, para o Programa de Emergência Alimentar da Santa Casa da Misericórdia de Espinho (16 fam./46 ind.), num total de 132 famílias e 369 indivíduos apoiados. Salienta-se o facto de este valor representar, apenas, 41% das famílias acompanhadas.

Foram, ainda, distribuídos 7822 lanches nas atividades Atelier de Artes Decorativas, Espaço de Convívio e Mediateca que apoiam na colmatação de algumas necessidades alimentares dos clientes.

Intercâmbios - 3

-  Torneio de futebol de praia;
-  IX Peddy Paper "Descobrir Praia e Mar";
-  Torneio Futebol de Rua - CAIS.

Atividades transversais de inclusão (socioculturais) - 23


-  Peça de Teatro "Páscoa se Teto";
-  Sessões de Informática - SAGE;
-  Visita Exposição temporário - FACE;
-  Atividade Nascente - São João (Santos Populares);
-  Visita Exposição Temporária - FACE;
-  Visita à Santa Maria Adelaide (igreja);
-  Decoração de uma caixa de madeira;
-  Construção de bijutarias;
-  Fico Feliz por ajudar....Os animais (Associação Patinhas sem Lar);




-  Passeio à praia Fluvial, Olhos de Fervença;
-  3.º Edição da Exposição Lego;
-  Espimodel 2016;
-  Noite de Fados;
-  Atividade física para idosos;
-  Encontro Intergeracional - centro social de paramos;
-  Festival de Tunas - Santa Casa da Misericórdia;
-  Atividade Nascente - Magusto
-  Cinema "Vaiana";
-  Preço certo - RTP 1;
-  Lanche de Natal dos idosos;
-  Visita ao Pai Natal (Continente de Ovar);
-  Prendas de Natal;
-  Lanche de Natal no Hotel Monte Lírio.

As 23 atividades Transversais de Inclusão foram desenvolvidas com os clientes do Centro Comunitário. Estas atividades tiveram como objetivos, envolver ativamente a comunidade, reforçar as atividades do CC, enriquecer a ação do centro, fornecer ferramentas para a autodeterminação, melhorar da qualidade de vida, entre outros. Algumas destas ações foram desenvolvidas em conjunto com alguns dos nossos parceiros.


Outras atividades


 Colaboração e cedência de espaços para as reuniões de condomínios, numa estreita articulação com o IHRU e a Domusgest;

 Colaboração estreita e ativa no processo de atualização/revisão de rendas apoiadas do IHRU;

 Iluminação de Natal;

 Lanche de fim de período (Julho);

 Lanche de Natal;

 Desenvolvimento de atividades para os idosos no âmbito da articulação com o Projeto "ComViver" promovido pela Cooperativa Nascente, nomeadamente atividades socioculturais.

4.3. Recursos

Recursos Internos	
Humanos	- Coordenador: Animador Sociocultural (100%) - Diretora Geral (5%) - Assistente social (100%)



Recursos Internos	
	<ul style="list-style-type: none">- Psicóloga (100%)- Psicóloga Social (100%)- Socióloga (25%)- Escriturário Principal (5%)- TOC (5%)- Escriturária (5%)- Contabilista (5%)- Auxiliar de serviços gerais (100%)- Auxiliar de serviços gerais (100%) - protocolo atividades sociais úteis- Monitor (Reparações) (5%)- Monitor (5%) <p>Em regime de prestação de serviços, como monitores de atividades:</p> <ul style="list-style-type: none">- 2 Monitores de Arte e Design;- Monitora de Português e Francês;- Monitora de Inglês;- Monitora de Matemática/Físico-química.- Monitora do 1º Ciclo especializada em Ensino Especial. <p>Em regime de voluntariado, como monitores de atividades:</p> <ul style="list-style-type: none">- Monitor de Modelismo;- 3 Monitoras do Espaço de Convívio. <p>Em regime de voluntariado:</p> <ul style="list-style-type: none">- 8 na atividade Vidas em Partilha;- 1 em manutenção e serviços gerais.
Instalações	<p>O Centro Comunitário dispõe de quatro espaços, situados no Bairro da Ponte de Anta:</p> <ol style="list-style-type: none">1. O Gabinete de Atendimento Integrado funciona no Bloco G, Entrada 2, R/c Dtº.2. A Mediateca, o Esp@ço Internet, Ateliê de Modelismo, Grupo de Pais e o Gabinete de Apoio Psicossocial funcionam no Bloco G, Entrada 3, R/C;3. O Clube de Artes Decorativas, Espaço de Convívio, Espaço de Mediação, Atelier de Teatro e Sala de Apoio ao estudo funcionam no Bloco 1, Sala de condomínio;4. O espaço do Bloco A, Ent. 1, Cave é utilizado como arrumos.

Recursos Externos

São utilizados os espaços exteriores para as atividades ligadas ao desporto, ocupação dos tempos livres e ao ambiente, como a construção e preservação do jardim construído em parceria com a Junta de Freguesia de Anta, a Câmara Municipal de Espinho e a população do Bairro da Ponte de Anta.

Algumas atividades pressupõem saídas do Bairro como é o caso das visitas, passeios ou mesmo espetáculos.

O Centro Comunitário recorre a parcerias e articulações com os recursos da comunidade local no sentido de potenciar e complementar o serviço prestado. Ao longo de 2016 desenvolveram-se 25 parcerias com entidades da comunidade sob a forma de protocolo e/ou articulações.

5. Ações de Melhoria e Inovação

Foram consideradas nesta análise 2 ações de melhoria e 1 ação de inovação no decurso do ano de 2016:



- Ações de melhoria:

- Integração de sete Estagiários.
- Substituição de equipamento informático no GAI e Esp@ço internet.

- Ação de inovação:

- Noite de Fados e Francesinha.

As ações de melhoria e de inovação permitiram melhorar a capacidade de resposta do centro, de envolver todos os intervenientes e de desenvolver novas e melhores formas de intervenção. Sendo mais eficientes e adequadas às expectativas e necessidades dos nossos clientes.

6. Síntese

Ao longo do ano de 2016, o Centro Comunitário da Ponte de Anta trabalhou com 938 clientes, divididos por quatro grupos etários: crianças, jovens, adultos e idosos, e pelos serviços e atividades. Esteve em funcionamento 235 dias e promoveu 1936 ações.

Foi possível assegurar a satisfação das necessidades dos clientes e a qualidade da intervenção; conseguimos, com ajuda dos clientes do Centro Comunitário, de amigos e parceiros, adquirir novos equipamentos, proporcionando a melhoria das condições de trabalho e de motivação dos colaboradores e clientes, e conseqüentemente a melhoria da intervenção e das condições dos clientes.

Promoveu-se e reforçou-se o desenvolvimento de um relacionamento de proximidade, de confiança e de transparência com os clientes do Centro Comunitário, promovendo o acesso a informação relevante e a desmaterialização da sua relação com as Instituições Públicas e Privadas.




Promoveu-se a qualidade de vida dos clientes e a abrangência da nossa ação através de uma intervenção individualizada e/ou familiar, da capacitação dos clientes e da sua autodeterminação, potenciando-se o impacto da intervenção através das parcerias com entidades públicas e privadas.

A equipa redobrou-se em esforços no sentido de responder às necessidades e expectativas dos clientes e assegurar resposta a todos os que nos procuram.

Realizamos e participamos em atividades e iniciativas promovidas pelos parceiros, permitindo divulgar as atividades que desenvolvemos e enriquecendo a intervenção do Centro comunitário.

Em parceria com a Rede Social, Câmara Municipal e a Escola Secundária Dr. Manuel Laranjeira continuamos a distribuir as sobras do almoço deste estabelecimento de ensino pelos nossos clientes mais necessitados.

Como impacto do Centro Comunitário na sociedade gostaríamos de referir:

-  Estágios facultados: 7;
-  Trabalho a favor da comunidade: 4;
-  Processos ativos: 245;



- Subsídios eventuais: 217;
- Integração no mercado de trabalho: 30;
- Visitas ao CC: 2;
- Entidades apoiadas: 2;
- Trabalhos de investigação ou curriculares: 2;
- Pessoas apoiadas com alimentação: 724;
- Refeições distribuídas: 737;
- Lanches distribuídos: 7822;
- Distribuição de roupa: 19;
- Distribuição de equipamento elétrico: 1;
- Distribuição de calçado: 7;
- Distribuição de material para bebé: 2;
- Distribuição de material escolar: 8;
- Distribuição de mobiliário: 1;
- Distribuição de roupa de cama: 1;
- Transportes adicionais: 2;
- Acompanhamento a idosos: 28 idosos/395 visitas;
- Jantar Solidário de Natal: 120;
- Reuniões externas: 99;
- Encaminhamentos: 580.

O Centro Comunitário no seu todo acaba por funcionar como um mecanismo que proporciona um ambiente de empowerment e de participação dos seus clientes.

Dentro das nossas limitações, conseguimos cumprir o orçamentado e o plano de atividades e dar resposta ao maior número de solicitações dos clientes.

Em termos de responsabilidade social do Centro Comunitário, temos sempre presente às nossas preocupações ambientais, dando continuidade à separação do lixo, recolha de papel, recolha de pilhas e recolha de tampinhas. Contamos com a colaboração da comunidade, clientes e colaboradores.

Antes de terminar queríamos reconhecer o esforço e a dedicação da equipa do Centro e dos seus voluntários que dentro da sua diversidade e das suas diferentes formas de trabalhar, souberam, no decurso do ano de 2016, responder às solicitações dos clientes e da instituição.

O Centro Comunitário da Ponte de Anta tem desenvolvido a sua intervenção, através de serviços e atividades, que de uma forma articulada, pretendem atingir o seu objetivo primordial: combater as formas de exclusão e potenciar o desenvolvimento local.

O Coordenador

Lino Alberto