

Relatório de Actividades | 2016

Este documento é constituído por 39 páginas e foi consciente e intencionalmente escrito com o Antigo Acordo Ortográfico.

Índice

1. INTRODUÇÃO	3
1.1 FILOSOFIA DE INTERVENÇÃO	4
1.2 PARCERIAS	5
1.3 VOLUNTARIADO	6
1.4 SERE + (aplicável apenas ao CAR)	7
2. AVALIAÇÃO GLOBAL DAS ACTIVIDADES	7
2.1 - Avaliação das actividades por valência	12
2.1.1 Casa de Acolhimento Residencial	12
2.1.2. Lar Residencial	21
2.1.3 Estrutura Residencial para Pessoas Idosas	24
2.2 Grau de satisfação das utentes	27
3. Recursos Humanos	30
3. 1 Formação	30
3.2 Avaliação da Satisfação dos Colaboradores	33
3.3 Recursos humanos (movimentação)	36
4. Actividade administrativa, económica e financeira	37

ANEXO I - Registo de actividades realizadas (regulares e pontuais)

1. INTRODUÇÃO

Mais uma vez, a influência da prolongada crise que enfrentamos nos obrigou a um exercício de elevada contenção de despesas no ano de 2016 de que agora se prestam contas.

Esta circunstância reflectiu-se, sobretudo, na parcimónia com que nos vimos compelidos a encarar não só os investimentos, como também a manutenção e conservação dos equipamentos, mas, mais grave ainda, os custos com o pessoal.

Quanto ao primeiro aspecto, apesar das dificuldades, podemos afirmar que os objectivos foram razoavelmente conseguidos, saldando-se o exercício num resultado líquido de €16.252,47 negativos, contrariamente aos €89.870,14, igualmente negativos, orçamentados para o período.

Para este resultado concorreu decisivamente a venda do Campo das Cerdeiras, no valor de €47.567,28, mas também as poupanças significativas nos Fornecimentos e Serviços Externos, com destaque para os Serviços Especializados, a Conservação e Reparação dos Equipamentos, como acima referido, e os custos com a Energia e Fluidos. Se a primeira constituiu uma receita extraordinária, oportuna e justificada, como em capítulo próprio se detalhará, as segundas revelam um acentuado empenho e rigor de quantos participam na aventura diária que é levar esta Casa a bom porto.

Relativamente aos custos com pessoal, penaliza-nos especialmente o facto de não termos ainda podido aumentar os rácios dos recursos humanos, para a dimensão que, em nosso entender, seria necessária à prestação de um serviço de excelência, nem remunerar os nossos colaboradores da forma como, a maior parte deles, justa e felizmente merece. Apesar das dificuldades, a dedicação e competência que a maior parte coloca no desempenho da sua Missão merece destaque e gratidão, mas, mereceria também que pudéssemos remunerá-los em conformidade.

Como ao longo deste relatório se dá conta, foi possível levar a cabo e de forma de que nos podemos orgulhar, a Missão a que nos propomos.

Com efeito, a maioria das actividades previstas (e muitas outras não programadas) foram executadas com qualidade e proveito, como se comprova pelos índices de satisfação e sucesso que suscitaram.

Sem embargo da importância e empenho que colocamos nas respostas sociais que desenvolvemos na área da Deficiência e da Terceira Idade e que nos exigem o melhor do nosso empenho, competência, disponibilidade e (muito) afecto, assinalamos de forma muito especial as dificuldades que se colocam ao nível do Sistema de Protecção e Promoção de Crianças e Jovens em Risco que integramos.

Pelas suas características, onde avultam as especificidades próprias da faixa etária das pessoas acolhidas, elas aconselham uma reflexão aprofundada de todos os intervenientes. O objectivo não podia ser mais importante e urgente: Crianças e Jovens em risco, normalmente provenientes de famílias disfuncionais (de que são vítimas) e que urge Acolher, Recuperar, Preparar e Promover.

Constitui razão de enorme alegria registar um caso só que seja de sucesso. Só um caso vale todo o esforço. Felizmente, a cada ano que passa podemos assistir à emergência de vários casos felizes, geradores de esperança em vidas melhores e dignas.

Mas isso não atenua a enorme frustração que sentimos por cada um dos casos de insucesso, sobretudo quando entrevemos que **TODOS JUNTOS**, poderíamos fazer melhor (muito melhor!) em benefício das pessoas que o sistema acolhe.

Assumindo a nossa quota parte de responsabilidade não podemos deixar de apelar a que todos os intervenientes, públicos e privados, directa ou indirectamente ligados à questão, se unam, reflectam e atuem relegando para um (bem) último plano, interesses próprios, protagonismos descabidos, preconceitos estéreis, sensacionalismos prejudiciais, privilegiando o que verdadeira e dramaticamente importa: o interesse e bem-estar actual e futuro das **PESSOAS** que acolhemos.

1.1 FILOSOFIA DE INTERVENÇÃO

De acordo com o previsto na programação do ano 2016, faz-se neste momento a avaliação das actividades levadas a efeito com as utentes dos três lares do Instituto Monsenhor Airosa: 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.

Associação Alforriados

Associação Dá

Banco Alimentar (BA)

Banco Local de Voluntariado (BLV)

BDance Projekt

Biblioteca Lúcio Craveiro da Silva (BLCS)

BragaRugby

Câmara Municipal de Braga (CMB)
Caso Braga – Mundo a Sorrir
Centro de Estudos ENSINA
Comissões de Protecção de Crianças e Jovens (CPCJ)
Cruz Vermelha Portuguesa (CVP)
Escola da Matemática
Gabinete de Acção Social e Familiar (GASF)
Gabinete de Psicologia da Universidade Católica (FACes)
GasPorto
Instituto Português da Juventude (IPJ)
Museu D. Diogo de Sousa
Polícia de Segurança Pública (PSP)
União das Freguesias de Braga: Maximinos, Sé e Cividade
Universidade Católica Portuguesa (UCP)
Universidade do Minho (UM)

1.3 VOLUNTARIADO

Ao longo de 2016 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, promovendo e desenvolvendo elas próprias algumas actividades com as utentes.

Para além destes voluntários que trabalham directamente com as utentes, há que salientar o papel importantíssimo dos voluntários que há alguns anos se dedicam ao Arquivo Biblioteca do Instituto Monsenhor Airoso (ABIMA) e que têm possibilitado através da sua dedicação e rigor, a organização, classificação e informatização do espólio numeroso do IMA em termos de história.

A gestão da disponibilidade dos voluntários e das necessidades do IMA é uma tarefa difícil, nem sempre havendo conciliação de interesses. Todos os potenciais voluntários têm novas ideias e projectos, por certo muito válidos, mas que nem sempre se

coadunam com o nosso plano de actividades ou com os interesses e/ou disponibilidade das utentes. Assim, a validação efectiva e responsável do estabelecido, implica uma grande exigência e rigor, que nem sempre se compadece com um menor comprometimento, pelo que apenas alguns dos voluntários permanecem e perduram.

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 adequado às necessidades das crianças e jovens em acolhimento institucional, salvaguardando os seus direitos e protecção e investindo em estratégias que potenciem 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.

A supervisão externa prosseguiu em 2016 com o apoio da Doutora Armanda Gonçalves da Universidade Católica de Braga. As reuniões de supervisão com as equipas técnica e educativa, decorreram da prévia sinalização dos pontos fortes e fracos apresentados pela Direcção executiva.

As reuniões são agendadas quinzenalmente e têm como propósito reequacionar práticas técnicas e educativas que contribuam para o desenvolvimento integral das crianças e jovens, promovendo a sua autonomia responsável.

Este trabalho tem-se revelado fundamental na aquisição de competências das equipas técnica e educativa, na uniformização de procedimentos e actuação diante das situações problema que todos os dias se enfrentam. Assim, vai-se verificando uma maior auto-consciência de cada educadora, uma maior coesão de equipa e melhores resultados das estratégias de intervenção definidas em equipa ou em supervisão.

2. AVALIAÇÃO GLOBAL DAS ACTIVIDADES

Tendo por base o Plano de Actividades elaborado para 2016, 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 2016 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

Percussão e música

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

Workshops

- Leitura
- Manicure
- Fotografia

- Yoga
- Hip Hop

Actividade cultural

- Desfile de Gigantones e Cabeçudos
- Braga Romana
- Procissão da Burrinha
- Hortas Urbanas de Guimarães
- Centro de ciência Viva de Guimarães
- Castelo de Guimarães
- Santuário da Penha em Guimarães
- Quinta Pedagógica de Braga
- Vila Natal de Óbidos
- Presépio Movimentado de Tibães
- Presépio Movimentado de S. Paio de Merelim

Jogos

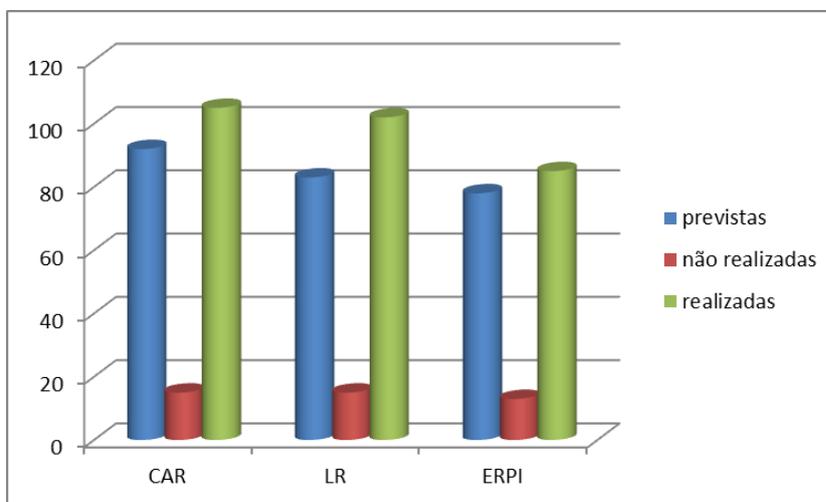
- Jogos tradicionais (ar livre)
- Jogos de tabuleiro (sala)
- Jogos cooperativos e inclusivos

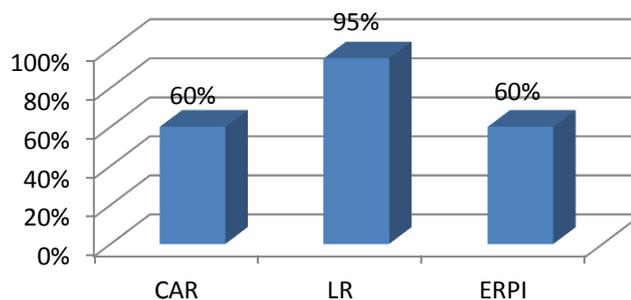
Actividades pedagógicas semanais

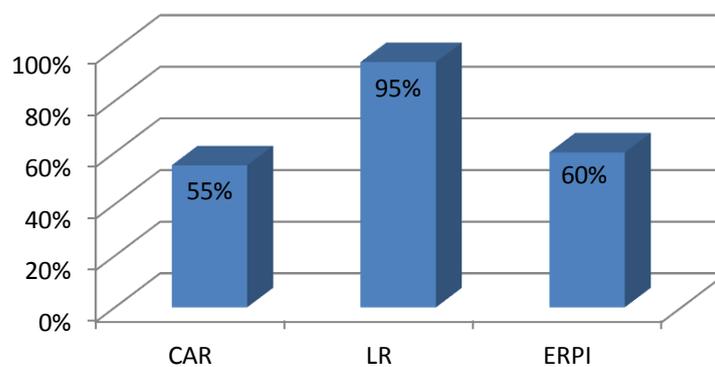
- Treino de leitura, escrita e cálculo básico
- Motricidade fina (expressão plástica)
- Canto
- Promoção das APA's

A avaliação das actividades de 2016 foi elaborada tendo por referência a análise dos seguintes indicadores:

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

actividades propostas/não realizadas/realizadas (por valência)

Figura 1: nº total de actividades propostas/não realizadas/ realizadas (por valência)

% média de participação nas actividades

Figura 2: adesão/participação nas actividades (por valência)

satisfação global com as actividades realizadas

Figura 3: grau de satisfação global com as actividades (por valência)

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 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 9%, 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 60% no CAR, 95% no Lar de Residencial e 60% na ERPI. Nesta última valência a menor participação deve-se à condição física condicionada de algumas utentes e a uma menor envolvência de outras.

Já a satisfação global com as actividades realizadas atinge os 55% no CAR, 95% de satisfação no LR e 60% na ERPI.

Actividades concretizadas em 2016 por lares e componentes

Analisaremos agora a concretização das actividades propostas para 2016 por lares e por componentes (Educativa-Pedagógica, Técnica, Espiritual, Cultural e Lúdico-recreativa). Neste conjunto de actividades não estão contabilizadas aquelas actividades que, em qualquer das componentes, têm periodicidade semanal, de forma a não desvirtuar a contagem. Este elenco destaca-se no início do documento anexo “Registo de Actividades concretizadas”.

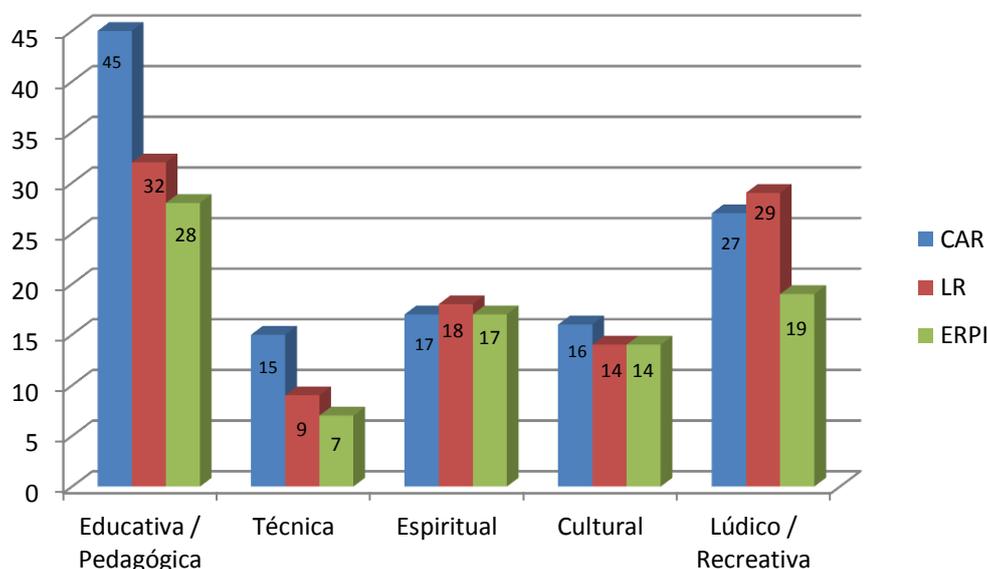


Figura 4: nº de actividades concretizadas por valência e por componentes

2.1 - Avaliação das actividades por valência

2.1.1 Casa de Acolhimento Residencial (CAR)

Caracterização da População alvo

Ao longo do ano 2016 estiveram acolhidas no IMA 35 jovens com idades compreendidas entre os 11 e os 20 anos. Deste universo, o escalão etário dos 17/18 é o que se verifica com maior frequência, vincando o papel cada vez mais expressivo que a Instituição desempenha no domínio da autonomização.

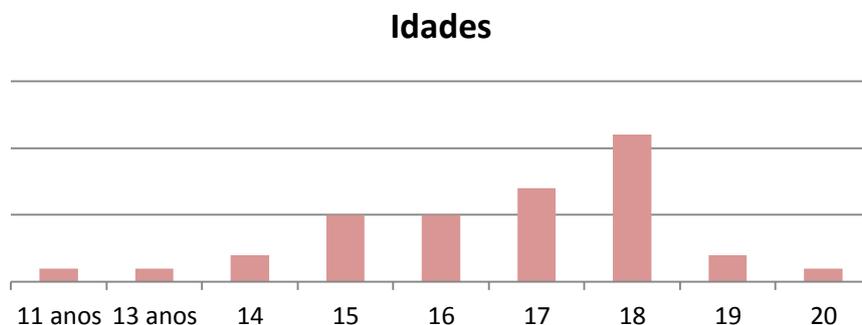


Figura 5: Distribuição da população acolhida em 2016, por idade (anos)

Após ser aplicada a medida de acolhimento residencial pelas CPCJ's ou pelos Tribunais, as equipas responsáveis pelo acompanhamento da medida de promoção e protecção efectuem o pedido de vaga institucional à Equipa de Gestão Centralizada de Vaga do Centro Distrital da Segurança Social de Braga que, por sua vez, articula com a Instituição para proceder ao acolhimento.

A tendência para um número acentuado de acolhimentos de jovens provenientes de fora do distrito de Braga diminuiu (49%), verificando-se um aumento do número de acolhimentos do distrito (51%). Uma parte significativa das jovens provenientes de outros distritos continua a ser proveniente dos distritos de Setúbal e Lisboa.

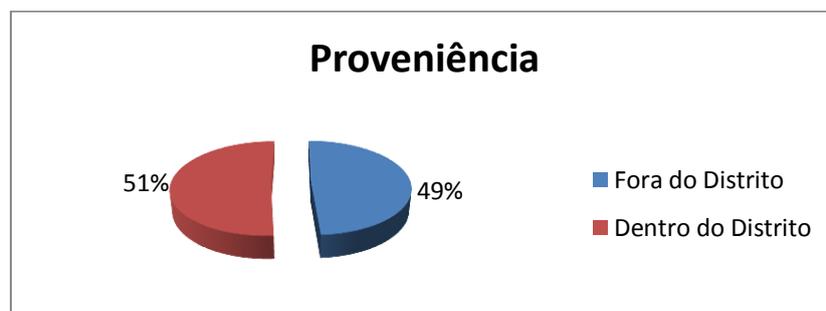


Figura 6: Proveniência da população acolhida em 2016

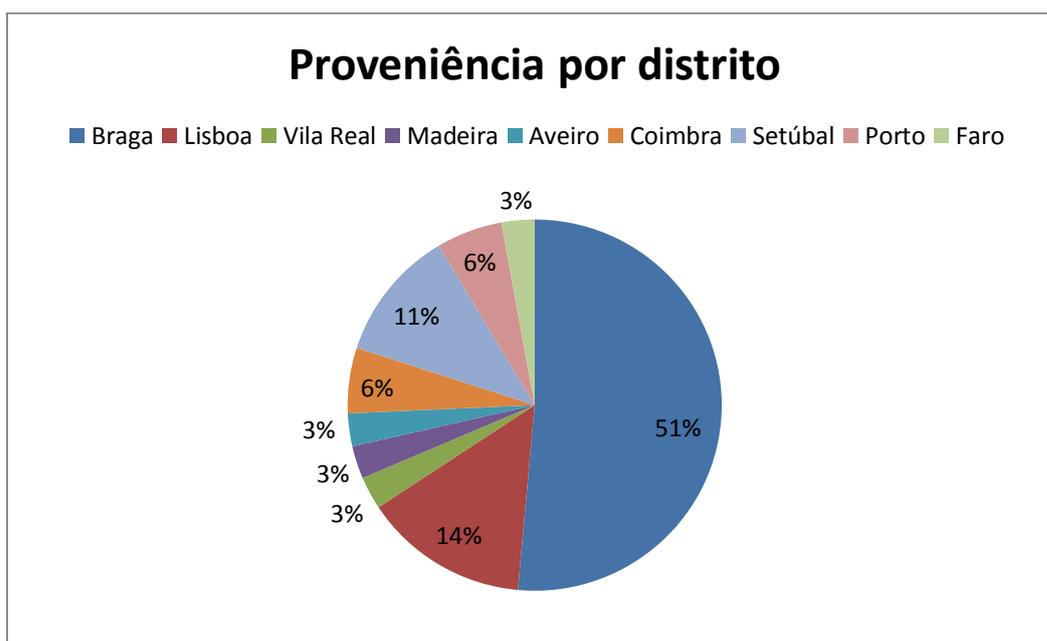


Figura 7: Distribuição da população acolhida em 2016 segundo o distrito de proveniência

Analisando a variação mensal da frequência de utentes ao longo do ano, pode constatar-se alguma estabilidade na lotação média da valência que oscilou entre 21 a 25 jovens acolhidas, com um valor médio de 24, não se verificando em nenhum mês de 2016 a ocupação total da casa de acolhimento.

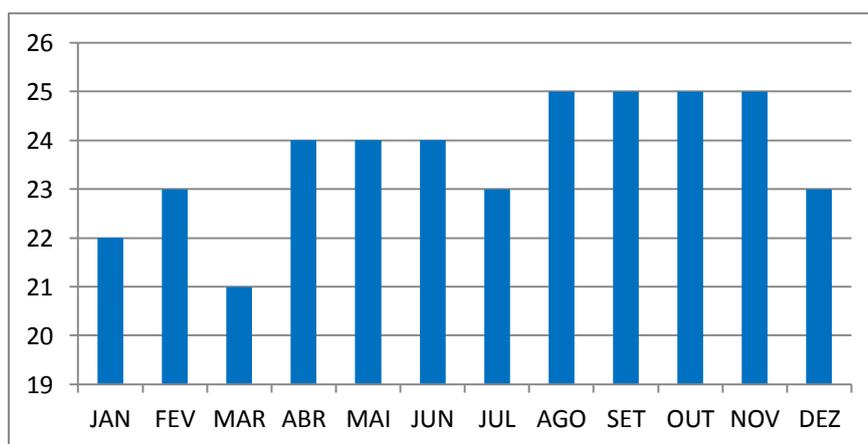


Figura 8: Variação mensal do número de utentes no Lar de Jovens ao longo de 2016

N.º de Crianças/Jovens		Jan	Fev.	Mar.	Abril	Mai	Jun.	Jul.	Ago	Set.	Out.	Nov.	Dez.
Acolhidas	Em meses anteriores (total das acolhidas)	22	22	20	20	22	23	23	22	25	25	24	23
	Durante o mês	0	1	1	4	2	1	0	3	0	0	1	0
TOTAL		22	23	21	24	24	24	23	25	25	25	25	23

N.º de Crianças/Jovens		Jan.	Fev.	Mar.	Abril	Mai	Jun.	Jul.	Ago	Set.	Out.	Nov.	Dez.	TOTAL
Desinstitucionalizadas para meio natural de vida		0	2	1	2	1	1	1	0	0	1	2	0	11
Transferidas para outras instituições		0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
TOTAL		0	3	1	2	1	1	1	0	0	1	2	0	12

Figura 9: Monitorização mensal das movimentações de entradas e saídas das utentes em 2016

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.

Assim, verificaram-se 13 acolhimentos e 12 desinstitucionalizações: 11 para meio natural de vida e 1 transferência institucional.

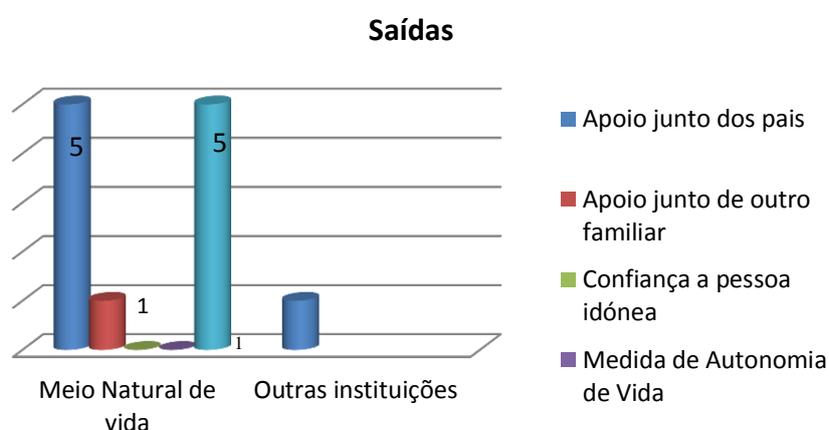


Figura 10: Caracterização das saídas das jovens em 2016

Componente Educativa/Pedagógica

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

A instituição 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.

Conforme se pode constatar, assistiu-se a um crescendo no que respeita à integração no **ensino técnico-profissional** por se configurar como uma via de qualificação de índole mais prática e suscitar um maior interesse por parte das jovens. No entanto, em termos macrosistémicos, verifica-se por parte do Ministério da Educação, um menor investimento na abertura de cursos profissionais o que restringe a oferta nesta área forçando-nos a colocar um número significativo de jovens numa mesma turma.

No ano lectivo de 2015/16 apenas 7 jovens frequentaram o ensino regular.

Procede-se pois à caracterização do enquadramento escolar/formativo das jovens **no ano lectivo de 2016/2017:**

ENSINO BÁSICO	nº jovens	ENSINO SECUNDÁRIO	nº jovens
Escola de S. Lázaro		Esprominho	
4º ano	1	10º ano – Curso Profissional de Esteticista e Cosmetologista	1
EB 2/3 de Nogueira		Profitecla	
7º ano	1	Curso de Restauração	1
Escola EB 2, 3 André Soares		Escola Europeia	
8º Ano	3	Técnico Auxiliar Protésico	1
Esprominho		Escola Secundária D. Maria II	
Curso Vocacional Básico – Design de Moda, Organização de Eventos, Cuidados de Estética	1	11º ano	1
Curso de Educação e Formação –Embelezar	5		
Curso de Educação e Formação – Operador de Distribuição	3		
Curso de Educação e Formação –Operador de Informática	1		
Escola EB 2,3 de Lamações		Associação Comercial de Braga	
7º ano – Ensino Especial	1	Curso de Restauração	1
9º ano – Curso Vocacional	1		
8º ano	1		
Escola EB2,3 de Real			
8º ano – ensino Especial	1		

Figura 11: Integração escolar das jovens em 2015/16

Relativamente ao **aproveitamento escolar referente ao ano lectivo 2015/16**, pode observar-se que, das jovens integradas em projectos educativos/formativos (algumas não tiveram enquadramento a este nível por se tratarem de admissões próximas do final do ano lectivo – 17%), **58% transitaram de ano**, **17% ficaram retidas** no mesmo ano de escolaridade, havendo a referir ainda **8% de desistências**, decorrentes do abandono do projecto de formação por parte das próprias jovens.

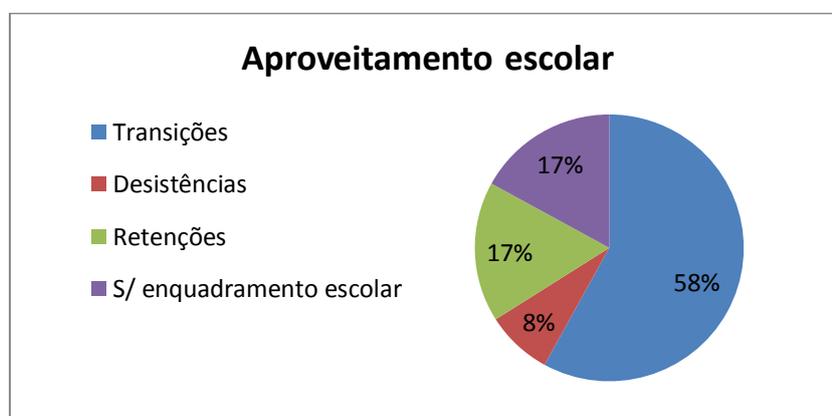


Figura 11: Resultados do aproveitamento escolar das jovens no ano lectivo 2015/2016

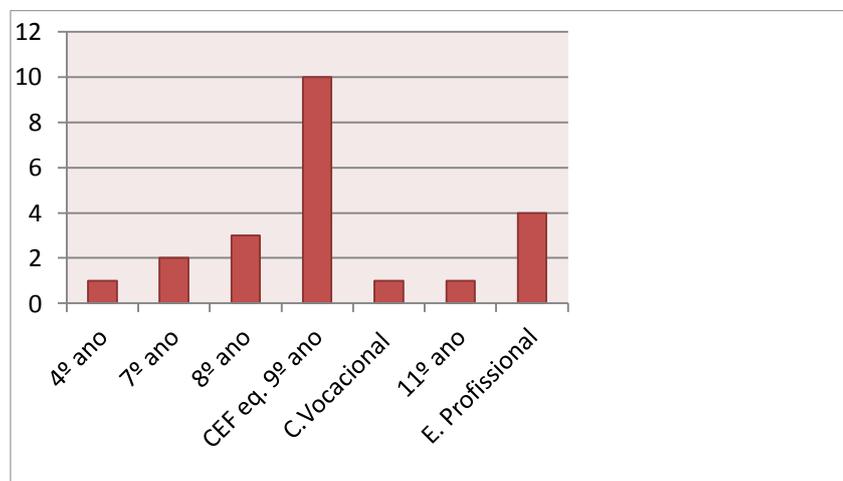


Figura 12: Caracterização dos projectos de integração escolar/formativos no ano lectivo 2016/2017

Em termos de **acompanhamento ao estudo**, o IMA contou com o apoio de um grupo de voluntários que muito contribuiu para o sucesso escolar das jovens, apesar das dificuldades sentidas na sua concretização pelo reduzido acesso a computadores e conexões de internet adequados, o que facilitaria a motivação pelo estudo através de ferramentas mais atractivas e intuitivas.

A **promoção da autonomia**, alvo de intervenção desde a entrada das jovens, configura-se como um aspecto fundamental da componente educativa pedagógica, incidindo na intervenção diária de proximidade e retaguarda. Esta intervenção concretiza-se através do apoio e orientação ao nível da gestão das tarefas domésticas, higiene pessoal, gestão da mesada.

Respondendo à necessidade de promover competências sociais, iniciou em Novembro uma nova actividade de índole essencialmente pedagógica, com periodicidade quinzenal, que consiste em **encontros de reflexão** sobre temas diversos (Bondade, Alegria, Amor, Solidariedade, Perdão, Sucesso, Ternura) e que conta com a orientação do Dr. Gastão Veloso e convidados externos, de acordo com um programa previamente definido.

Componente Técnica

Na continuidade dos anos anteriores, o **acompanhamento** das jovens é realizado por uma equipa técnica multidisciplinar, constituída por Assistentes Sociais, Psicólogas e Educadoras Sociais, que promovem o projecto de vida individual, intervindo por um lado em colaboração com as equipas educativa e de apoio e, por outro, em articulação estreita com os Tribunais, a Segurança Social, as Comissões de Promoção e Protecção de Crianças e Jovens (CPCJ'S), as famílias biológicas, famílias amigas e técnicos de saúde.

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. Para o efeito, realizaram-se visitas domiciliárias, mediaram-se e estimularam-se contactos regulares 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.

No que respeita às famílias que residem noutros distritos, o acompanhamento é feito pela equipa técnica da Instituição através de contactos telefónicos regulares e pelas CPCJ's, EMAT's e ECJ's locais.

Na medida em que estamos perante utentes que foram alvo de negligência e deficiente acompanhamento na área da saúde, mantém-se imprescindível a **visita semanal do médico** à instituição, para um diagnóstico inicial célere e um acompanhamento regular 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 do FACes (Gabinete de Psicologia da Universidade Católica).

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

Figura 13: Actividades realizadas no LIJ no âmbito da componente técnica

Apartamento de pré-autonomia

Atendendo aos princípios e valores que norteiam a nossa conduta, e no intuito de proporcionar um futuro sustentável às jovens, o IMA investe em Projectos de Vida individualizados ajustados às necessidades, recursos e expectativas das utentes, numa tentativa de promover justiça social e igualdade de oportunidades.

Considerando que o regresso às famílias de origem nem sempre antevê um projecto de vida autónomo e responsável, a disponibilização de um espaço/tempo de transição,

assume-se como uma mais-valia. Assim, o IMA mantém as condições físicas e materiais do seu apartamento de pré-autonomia, adiante designado por AP, localizado dentro do espaço físico da instituição.

Ao longo de 2016 registou-se a saída de duas jovens por arquivamento do processo, tendo sido posteriormente admitida outra jovem proveniente da Unidade 2 da CAR.

ACOMPANHAMENTO E SUPERVISÃO		
Actividade	periodicidade	Intervenientes / Responsáveis
Gestão de tarefas e logística doméstica	Ao longo do Ano	Equipa Técnica Equipa educativa Directora Técnica
Promoção de competências sociais	Ao longo do ano	Equipa Técnica Equipa educativa Directora Técnica
Gestão de mesada, compras de alimentos e vestuário/calçado	Mensal	Equipa Técnica Directora Geral
Gestão de verba para aquisição de produtos de higiene e limpeza.	Mensal	Equipa Técnica Directora Geral
Apoio ao estudo e preparação de exames	semanal	Voluntários

Figura 14: Actividades permanentes realizadas no Apartamento de Pré-Autonomia

Componente Espiritual

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

Verifica-se, no entanto, que as jovens que acolhemos revelam 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.

Daí que exista uma dificuldade cada vez maior em promover a sua adesão e envolvimento nas actividades previstas neste domínio, sendo necessário um maior trabalho de motivação e animação para que a sua participação seja mais ordenada, adequada e verdadeira.

Nunca desistindo, envidamos esforços para que vão sabendo participar e ter comportamentos ajustados.

De relevar que em Setembro de 2016 duas jovens iniciaram a sua preparação para a Primeira Comunhão com a catequista Maria de Lurdes Pereira. Em simultâneo três outras jovens iniciaram a sua preparação para o Crisma integradas na catequese da paróquia da Sé com o catequista Gastão Veloso.

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

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) ou gerir uma parte do seu dinheiro de bolso.

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 na oficina das hóstias, na cozinha, na limpeza da casa, na rouparia, na horta) que procuraram ir ao encontro dos interesses, capacidades e necessidades de interdependência 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, voluntariado e ocupação profissional externos, promovendo o exercício das suas competências de autonomia e valorização pessoal. 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 (2), APPACDM (1) e Instituto Novais e Sousa (1), que, de forma contínua, promovem a ocupação e formação diária de algumas das utentes.

Componente Técnica

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 mais específicos e rigorosos para cada utente.

Ao longo de 2016 organizaram-se também encontros trimestrais 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.

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 já no ano anterior num reforço da necessidade evidente 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 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.

Ao longo de 2016 registou-se novamente para as utentes do Lar Residencial um aumento considerável dos acompanhamentos médicos na área da Psiquiatria, o que vai indiciando a deterioração das suas capacidades/competências e se traduz, na prática, numa instabilidade emocional mais frequente por parte destas. Um dos casos mais graves e que recorrentemente redundou em situações de crise da utente, colocando em risco a sua segurança, a dos pares e a dos colaboradores, resultou mesmo num internamento prolongado na Casa de Saúde do Bom Jesus.

Em relação às visitas às suas terras de origem ou mesmo aos familiares, em 2016 o IMA proporcionou este contacto a 9 utentes.

Componente Espiritual

A componente espiritual tem particular importância para as utentes desta valência, nomeadamente ao nível da promoção da sua estabilidade emocional e valorização

peçoal. 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.

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 2016 uma visita cultural que as utentes muito apreciaram. Foi o caso do Passeio de Comunidade a Guimarães, com visita às hortas urbanas (onde fomos recebidos pela Dra. Celeste Vaz que nos mostrou a sua horta), ao Castelo, centro histórico, Centro de Ciência Viva e Santuário da Penha.

Componente Lúdico-recreativa

No ano de 2016 alcançou-se um volume e diversificação de actividades lúdico-recreativas muito significativos, sobretudo por participação em actividades da comunidade alargada.

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 2016 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.

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 valências 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, 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.

Ao longo de 2016 procurou-se sempre reforçar os laços afectivos entre as utentes do lar de idosas e as utentes dos outros lares, organizando **actividades intergeracionais** diversas, que enriquecem visivelmente a qualidade das suas interacções: caminhadas e actividade física moderada, convívios, espectáculos, ateliers de expressão plástica, partilha de saberes e experiências, que resultaram num grande evento realizado no dia 23 de Abril (Festa Intergeracional “dos 8 aos 80”).

A ERPI integra 10 utentes, correspondendo à sua lotação máxima. Ao longo de 2016 registou-se, para além da progressiva e natural fragilidade que todas vão manifestando em virtude da idade, um comprometimento sério da autonomia e independência de algumas utentes, existindo mesmo uma utente que apenas se desloca já em cadeira de rodas, o que implica desde logo uma necessidade de reforço da vigilância, do apoio directo e do acompanhamento por parte de todos. Outras três utentes acusam já grandes dificuldades de mobilidade e de maior dependência.

Componente Educativa/Pedagógica

A componente Educativa/Pedagógica torna-se imprescindível no incentivo à consolidação de competências desenvolvidas ao longo da vida, na aquisição de novas aptidões e, sobretudo, tem como propósito minorar as perdas das mesmas. Algumas das utentes ainda vão conseguindo realizar pequenas tarefas da vida diária, nomeadamente na organização do seu espaço e tratamento das suas roupas.

Componente Técnica

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

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

Ao longo de 2016 o IMA proporcionou o encontro de 2 idosas com os seus familiares nas suas terras de origem.

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.

Componente Cultural

Do ponto de vista cultural, procurou-se no ano 2016 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 3ª idade.

As utentes do lar de idosas apreciam particularmente os passeios e as saídas da instituição.

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.

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, alimentação, cuidados de saúde proporcionados, relação com os colaboradores, sensação de segurança, respeito pela privacidade/intimidade e satisfação global.

Evidentemente que a análise destes dados evidencia algum enviesamento, sobretudo na CAR, decorrente do momento menos propício em que foi aplicado o inquérito, pelo que os resultados deste lar não se consideram muito significativos, mesmo sabendo que o grupo das acolhidas mais jovens é o mais reivindicativo e insatisfeito quase sempre.

Casa de Acolhimento Residencial

Casa de Acolhimento Residencial						
	Nº utentes: 23					
	Nº respostas: 20					
		1	2	3	4	5
Questão		Nada S	Pouco S	Satisfeito	Muito S	Tot. S
1 Instalações		8	2	2	5	2
2 Reg.Interno		5	3	8	0	5
3 Actividades		5	4	3	3	5
4 Colaboradores		5	1	7	2	5
5 Cuidados hig/im		3	2	5	2	6
6 Alimentação		9	1	3	2	5
7 Cuidados saúde		6	2	2	4	6
8 Segurança		8	2	3	2	4
9 Reclamações		8	2	6	1	3
10 Priv/Intim/Auton		7	3	3	2	5
11 Sat. Global		7	1	5	2	5

Figura 15: Resultados da avaliação da satisfação na CAR

Análise mais relevante (Casa de Acolhimento Residencial):

- 60% das jovens estão satisfeitas com as actividades proporcionadas na CAR
- 50% das jovens afirmam estar satisfeitas com a qualidade e quantidade da **alimentação** fornecida pelo IMA, contra 50% pouco ou nada satisfeitas
- 70% das jovens consideram muito satisfatório o **apoio e cuidados prestados pelas educadoras** relativamente a todas as suas necessidades
- 60% das jovens referem conhecer as **regras do seu lar**
- 45% das jovens referem sentir-se em **segurança** quando estão no IMA
- 60% das jovens consideram-se globalmente satisfeitas com a CAR

Sugestões de melhoria apresentadas:

- ❖ “não obrigar as jovens a participar em actividades que não querem”
- ❖ “mais liberdade”

Lar Residencial

Lar Residencial						
	Nº utentes: 21					
	Nº respostas: 20					
		1	2	3	4	5
Questão	Nada S	Pouco S	Satisfeito	Muito S	Tot. S	
1 Instalações	0	1	4	12	3	
2 Reg.Interno	0	1	1	16	2	
3 Actividades	0	1	2	4	13	
4 Colaboradores	0	0	0	13	7	
5 Cuidados hig/im	0	0	2	8	10	
6 Alimentação	0	1	3	8	8	
7 Cuidados saúde	0	0	0	10	10	
8 Segurança	0	0	1	9	9	
9 Reclamações	0	6	3	9	2	
10 Priv/Intim/Auton	0	2	5	8	5	
11 Sat. Global	0	0	1	13	6	

Figura 16: Resultados da avaliação da satisfação no LR

Análise mais relevante (Lar Residencial):

- 90% das residentes no Lar Residencial dizem estar satisfeitas ou muito satisfeitas com **a qualidade das instalações**
- 95% referem sentir-se em **segurança** quando estão no IMA
- 95% das utentes dizem-se satisfeitas ou muito satisfeitas com a qualidade, variedade e quantidade da **alimentação** no IMA
- 95% das utentes dizem estar satisfeitas ou muito satisfeitas com as **actividades** realizadas pelo IMA
- 100% das utentes estão satisfeitas ou muito satisfeitas com o **apoio e cuidados prestados pelos colaboradores** do IMA
- A satisfação global das utentes é de 30% plenamente satisfeitas, 65 % bastante satisfeitas e 5% satisfeitas

Sugestões de melhoria apresentadas:

- ❖ Pintura dos quartos
- ❖ Janelas novas
- ❖ Aquecedores

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

ERPI						
	Nº utentes: 10					
	Nº respostas: 10					
		1	2	3	4	5
Questão	Nada S	Pouco S	Satisfeito	Muito S	Tot. S	
1 Instalações	1	0	4	3	2	
2 Reg.Interno	2	0	5	2	1	
3 Actividades	1	3	4	2	0	
4 Colaboradores	0	2	2	5	0	
5 Cuidados hig/im	1	2	3	2	2	
6 Alimentação	0	2	4	2	2	
7 Cuidados saúde	0	1	1	4	4	
8 Segurança	1	0	2	3	4	
9 Reclamações	1	0	3	3	2	
10 Priv/Intim/Auton	0	1	0	4	4	
11 Sat. Global	1	1	2	4	2	

Figura 17: Resultados da avaliação da satisfação na ERPI

Análise mais relevante (Estrutura Residencial para Pessoas Idosas):

- 90% das idosas consideram-se satisfeitas/muito satisfeitas com o **conforto e adequação das instalações**.
- 60% das utentes avaliam com muita satisfação a adequação das **actividades** organizadas às suas necessidades e interesses
- 80% das utentes avalia como muito satisfatória ou totalmente satisfatória a adequação das **refeições** aos seus gostos e necessidades
- A **satisfação global** das utentes situa-se nos 20% satisfeitas, 40% bastante satisfeitas e 20% plenamente satisfeitas.

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. Além disso, 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 dos colaboradores em 2016 foi possibilitado a um conjunto de colaboradores dos vários serviços participarem em acções de formação relevantes para o desempenho das suas funções, como pode verificar-se na tabela anexa. 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 Lei o IMA teria, no mínimo, de possibilitar formação de 30h a 10% dos seus colaboradores, o que significaria cerca de 120 horas de formação no total.

Ao longo de 2016 foram possibilitadas aos colaboradores do IMA 389 horas de formação. É pois com orgulho que o IMA tem investido na qualificação dos seus colaboradores.

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

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

PLANO DE FORMAÇÃO COLABORADORES
2016

Formação	Intervenção pedagógica em ERPI	participantes	Fernanda Costa Gabriela Silva
Local	UM - 7 h		
nº Horas	08/jan		
Formação	Conf. Charles Nelson	participantes	Fernanda Costa Letícia Barbosa
Local	UM - 3h		
nº Horas	28/jan		
Formação	GOS - Gestão de Organizações Sociais	participantes	Isabel Costa
Local	AESE - Porto - 120 h		
nº Horas	Fev. a maio de 2016		

Formação	Toxicodependência CRI / IMA - 2 h 18/fev	participantes	Fernanda Costa Gabriela Silva Leticia Barbosa Rafaela Pinheiro Eva mendes
Local			
nº Horas			
Formação	Comunicar com inteligência emocional Inapráctica - 2h 26/fev	participantes	Ana Cristina Braga Ana Isabel Fernandes Maria João Quintas
Local			
nº Horas			
Formação	Exaustão do Cuidador. Síndrome de Burnout Inapráctica - 2h 01/mar	participantes	Ana Cristina Braga Ana Isabel Fernandes Maria João Quintas
Local			
nº Horas			
Formação	Acochimento Residencial e paradigma da nova lei S. Caetano - 5 h 10/mar	participantes	Fernanda Costa Gabriela Silva Leticia Barbosa Rafaela Pinheiro Eva mendes
Local			
nº Horas			
Formação	Motivação e Gestão de Equipas 15 h - EAPN 17 e 18 Março	participantes	Isabel Costa Gabriela Silva
Local			
nº Horas			
Formação	1º encontro eq- educativas distrito Braga "REElaborar afectos" 5h - APAC 20/mai	participantes	Ana Cristina Braga Cláudia Moreira Maria João Quintas
Local			
nº Horas			
Formação	Plano de emergência e simulação de uso de extintores 2h - Gestfire out/16	Participantes	Adelina Gonçalves Ana Batista Ana cristina Braga Clara Pereira Eva mendes Filipa Pimenta Firmino Cardoso Isabel Costa Gabriela Silva Joana Carvalho
Local			
nº Horas			

			Maria João Quintas Maria José Santos Ricardo Cunha Rosa Gonçalves Teresa Rocha
Formação	Emergência e 1 ^{os} Socorros	participantes	Isabel Costa Adelina Gonçalves Ricardo Cunha Joana Carvalho M ^a Jesus Silva
Local	12 Horas - NORTEMED		
n ^o Horas	out/16		
Formação	Gestão RH	participantes	Isabel Costa Sr. Torres Martins
Local	8h - UDIPSS		
n ^o Horas	17/nov		
Formação	Emergência e 1 ^{os} Socorros	participantes	Ana Cristina Braga Clara Pereira Elisabete Matos
Local	12 Horas - NORTEMED		
n ^o Horas	nov/16		

Figura 18: Formação da Equipa Técnica, Educativa e de Apoio em 2016

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 39 colaboradores de um total de 40.

Analisando o gráfico seguinte, relativo à “**satisfação global**” dos colaboradores, se depreende que a sua satisfação relativamente à instituição no ano de 2016 aumentou significativamente em relação aos anos anteriores.

Em 2016 registaram-se os seguintes valores neste parâmetro: 2,7% nada satisfeitos, 2,7% pouco satisfeitos, 20,0% satisfeitos, 42,0% muito satisfeitos e 34,0% totalmente satisfeitos.

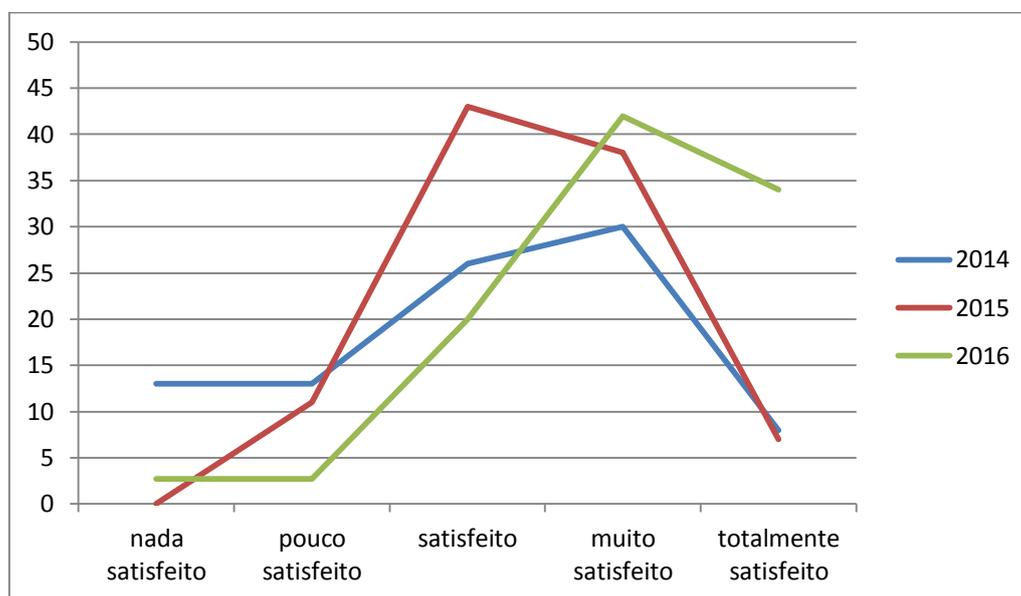


Figura 19: satisfação global dos colaboradores (comparação entre 2014, 2015 e 2016) - %

Alguns dados relevantes em diversos aspectos da análise efectuada, tendo em conta que apenas 39 inquéritos foram apresentados e que nem sempre todas as questões foram respondidas:

- ✓ 33 inquiridos considera-se envolvido na tomada de decisões (91%)
- ✓ 36 inquiridos estão satisfeitos com o seu horário de trabalho (94,5%)
- ✓ 32 inquiridos consideram-se satisfeitos com os benefícios e regalias oferecidos pelo IMA (89%)
- ✓ 35 inquiridos considera que o seu trabalho, esforço e dedicação são aspectos, de um modo geral, reconhecidos por todos (92,1%)
- ✓ 34 dos inquiridos considera receber frequente ou muito frequentemente feedback sobre o seu desempenho profissional no IMA (91,9%)
- ✓ 38 dos inquiridos manifesta orgulho de trabalhar no IMA
- ✓ 36 colaboradores afirmam que são bem tratados pelas utentes
- ✓ 36 inquiridos afirma ter uma boa relação com todos os outros colaboradores do IMA
- ✓ 35 inquiridos referem que o trabalho em equipa é muito frequentemente estimulado

- ✓ 33 inquiridos costuma apresentar sugestões de melhoria referentes ao funcionamento do IMA e ao seu serviço em concreto
- ✓ 33 consideram ainda que as sugestões dos colaboradores são bem aceites e estimuladas
- ✓ 35 colaboradores assumem que gostam daquilo que fazem 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 quase neutralizado esses problemas.

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 e se disponibilizarem a colaborar.
- 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.

Indicadores com maior insatisfação	2015	2016
Feed-back frequente sobre o meu desempenho	32%	9,0%
Recebo a formação adequada à minha função	22%	7,7%
Trabalho em equipa	14%	5,4%
Reconhecimento global pelo meu trabalho	14%	5,5%
Conheço o Plano de Actividades do IMA		10,8%

O desconhecimento do Plano de Actividades do IMA é assim o parâmetro que regista em 2016 um maior grau de insatisfação (10,8% = 4 colaboradores). Apesar do referido

Plano estar disponível para consulta na portaria do IMA, admitimos que a sua leitura/conhecimento não seja primordial para alguns colaboradores. No entanto, procuraremos estimular a sua leitura e divulgação no ano seguinte.

3.3 Recursos humanos (movimentação)

Entradas:

Ao abrigo da medida CEI

Maria Clara Vieira (07.03.2016)
Maria do Sameiro Simões (23.06.2016)
Maria Alice Fernandes (28.10.2016)

Por contrato:

Ana Cristina Braga (16.01.2016)
Maria José Santos (01.02.2016)
Cláudia Moreira (23.03.2016)
Fátima Alves (06.06.2016)
José Alberto Costa (13.09.2016)
Susana Gonçalves (10.10.2016)
Domingos Aguiar (17.10.2016)
José Gonçalves (31.10.2016)
Rosa Gonçalves (01.11.2016)
Jéssica Almeida (09.11.2016)

Por contrato de substituição temporária:

Anabela Fernandes (25.08.2016)

Saídas:

Por cessação de contrato:

Mariana Carreira (22.01.2016)
Raquel Mulauzi (29.01.2016)
Elsa Freitas (31.03.2016)
Luísa Pinheiro (13.07.2016)
José Alberto Costa (20.09.2016)
Fátima Alves (13.10.2016)
Letícia Barbosa (30.10.2016)

Por cessação do subsídio desemprego:

Clara Maria Vieira (27.04.2016)
Maria Sameiro Simões (20.09.2016)

4. ACTIVIDADE ADMINISTRATIVA, ECONÓMICA E FINANCEIRA

A gestão administrativa económica e financeira do IMA, em 2016, caracterizou-se, de novo, pela contenção na utilização de recursos quer materiais quer humanos.

Nestes, os mais importantes, apesar das movimentações aparentemente elevadas apenas se utilizaram os recursos absolutamente imprescindíveis, ficando-se o IMA aquém dos rácios que consideramos ajustados a um desempenho de excelência.

Porém, como diz a sabedoria popular, “o óptimo é inimigo do bom” e, nesta perspectiva, pretendemos valorizar e rentabilizar ao máximo as capacidades dos recursos humanos afectos à nossa missão, de molde a otimizar o seu desempenho e, com economia de recursos materiais, atingir os objectivos de qualidade a que nos propomos.

De qualquer modo, e dada a importância que atribuímos à influência deste factor na qualidade do serviço que prestamos, desenvolveu-se um esforço assinalável, quer na formação ministrada, quer no reforço do quadro de pessoal.

Assim, quanto à formação, como ficou referido no capítulo próprio do presente relatório, investiu-se fortemente nesta área excedendo-se largamente o patamar estabelecido por lei. Ministraram-se 249 horas de formação o que representa 207% do mínimo legalmente exigido para o nosso universo de trabalhadores -120 horas.

Relativamente aos efectivos, o quadro foi reforçado com 4 unidades, passando o número de colaboradores de 36 para 40, o que representa um acréscimo de 11,1%.

Como se compreende este acréscimo representa um considerável aumento das responsabilidades e dos custos fixos do IMA mas, a nosso ver, só com recursos humanos adequados em quantidade e qualidade poderemos aproximarmo-nos dos níveis de desempenho que nos auto-exigimos e de nós se espera.

Como ficou demonstrado na “Apresentação de Contas” que integra este relatório, depois dos avultados investimentos realizados no passado recente, este foi, como não podia deixar de ser numa gestão prudente e realista com vista garantir a sustentabilidade da instituição, um ano modesto em termos de investimento: €7.341.63, aplicados na aquisição de:

- Equipamento informático (2 computadores portáteis, 1 servidor, 1 impressora);

- Remodelação do sistema de vigilância;
- 1 máquina fotocopadora;
- 1 depósito de água para o sistema de aquecimento de águas sanitárias;
- Arranjo dos logradouros do edifício da R. S. Geraldo (A.L.);
- Instalação de uma pateira na Cerca (criação de patos).

Por outro lado, investiu-se:

- Numa nova embalagem para a comercialização dos “Cacos d’hóstia”, num novo modelo de acondicionamento dos cacos e das hóstias;
- Celebrou-se um novo contrato com a Torrestir para o transporte dos produtos da oficina das hóstias de forma que o respectivo custo passe a ser suportado pelo IMA, fortalecendo a nossa capacidade concorrencial;
- Igualmente se celebrou um novo contrato para a utilização de um outro programa informático para o tratamento da contabilidade e dos procedimentos administrativos, mais eficiente e económico do que o utilizado até agora.
- Desenvolveram-se novas iniciativas com vista à dinamização comercial do “Alojamento Local” (AL) do prédio da R. de S. Geraldo.
- Dada a boa resposta do mercado a esta iniciativa, procedeu-se à legalização dos restantes apartamentos daquele prédio com vista à sua utilização nesta modalidade de arrendamento, sempre que estejam livres de outros compromissos de carácter solidário que o IMA lhes possa dar;
- Procedeu-se ao cultivo de milho e de batatas e incrementou-se, com sucesso, a exploração da Cerca e da criação de frangos fruto da admissão de um novo funcionário.

No plano financeiro, refere-se a alienação do Campo das Cerdeiras, em Palmeira, cujo produto (€47.567,28) serviu para amortizar a dívida contraída junto do Montepio Geral para a construção do prédio da R. de S. Geraldo passando esta a cifrar-se, no final do ano, em €50.000,00 (remanescentes dos €120.000,00 iniciais).

Infelizmente, neste ano verificaram-se alguns atrasos significativos no recebimento de algumas participações do Estado, nomeadamente as referentes ao Programa SERE+, que, pelo montante a que chegou, nos causou alguns constrangimentos de

tesouraria, obrigando-nos a protelar o cumprimento das nossas obrigações para com alguns dos nossos fornecedores, mas que, com esforço e compreensão da parte deles se foram conseguindo superar.

Por fim, importa sublinhar o bom comportamento das despesas durante o ano de 2016 o que, conjuntamente com o produto da alienação do Campo das Cerdeiras, possibilitou que o resultado líquido do exercício de -16.252,47 que em confronto com o défice orçamentado no valor de -9.715,29, constitui uma boa performance de toda a equipa.

Com a diminuição dos encargos financeiros decorrentes da redução do serviço da dívida, o incremento esperado das vendas dos “cacos”, a obtenção da “velocidade de cruzeiro” na exploração do Alojamento Local e a manutenção do ambiente de rigor que consiga manter ou mesmo reduzir o montante das despesas de funcionamento, parece poder legitimamente esperar-se que em 2017 se consiga finalmente atingir, se não um resultado líquido positivo, pelo menos um resultado equilibrado.