



Associação de Moradores das Lameiras

Relatório Geral 2020



“Sonhar novas imensidades”



Em Sintonia:

**Eu,
o Outro
e o Mundo**

**Ref. 64/21-D****1. Introdução**

Entre os anos de 2018 e 2020, a AML – Associação de Moradores das Lameiras trabalhou o projeto socioeducativo através do caminho dos sonhos, dando vida aos sonhos de todos os que passaram pela associação. Neste terceiro e último ano do projeto, depois de identificados os sonhos e de juntos os concretizar, foi concluída a última etapa, sonhando com novas imensidades que irão alimentar os próximos anos. Terminado o ano letivo 2019/2020 foi atingido o grande objetivo de tornar os “sonhos com vida”, em que todos juntos tornaram muitos sonhos individuais reais. Assim, não esquecendo a imensidade de informações e oportunidades que cada uma das partes interessadas da instituição teve no seu caminho, foi possível concluir o caminho dos sonhos e projetar um novo desafio para todos.

E, em setembro de 2020, nasce o novo projeto socioeducativo, “Em Sintonia: Eu, o Outro e o Mundo”. O último trimestre desse ano ficou marcado por atividades em que o “EU” foi o “ator” principal”, em que todos os setores da instituição trabalharam os objetivos do novo projeto socioeducativo, para que cada um estivesse em “Sintonia com o EU”, que nos diferencia uns dos outros e ao mesmo tempo nos unifica.

O ano de 2020 ficou também marcado pelas “batalhas” travadas contra a Covid-19, para manter em segurança de todos os que fazem parte da AML. Uma situação inesperada que obrigou toda a instituição a reajustar-se e adaptar-se como está espelhado neste documento.

2. Setor Infante-Juvenil**2.1 Creche**

O ano de 2020 foi o ano em que o mundo mudou, em que todos perderam um pouco da sua liberdade e, sobretudo, perceberam que tinham de se manter afastados e, conseqüentemente, descobrir formas de mostrar aos outros o quanto se “gostam”, pois os tradicionais gestos de afetos deixaram de ser usados em virtude de uma pandemia.

Neste sentido, na valência creche, foi necessário reinventar e descobrir outras formas para continuar a estar presentes na vida das crianças, visto que foram três meses de confinamento. Esse foi o maior desafio, apoiar as crianças, as famílias, continuar a levar os sonhos para dentro das suas casas, a recriar a viagem educativa e a colaborar no processo de ensino-aprendizagem de forma criativa e dinâmica.

Identificação das atividades	Avaliação	Plano ação
Partilhar responsabilidades com a família quanto ao processo evolutivo da criança; processo de atendimento personalizado e individualizado ao agregado familiar	A partilha de responsabilidades decorreu de forma positiva, através de reuniões de pais, conversas informais e participação nas atividades propostas. Contudo, durante o confinamento, houve necessidade de adaptar as estratégias utilizadas para esta partilha, passando a recorrer-se a meios informáticos.	Sim
Implementação de novas atividades extracurriculares.	As salas dos 24/36 meses, iniciaram, no início do ano letivo, a atividade extra curricular “crescer a mexer”. A participação foi bastante positiva, todas as crianças estiveram motivadas. Quanto às salas dos 12 aos 24 meses, que iniciariam a atividade da música no mês de março, a mesma ficou cancelada devido às restrições causadas pela pandemia.	Sim



Promoção de atividades de exploração do exterior	Foram realizadas atividades no recreio e partes exteriores da sala. No verão foram usadas piscinas e vários recipientes para jogos com água. Contudo, as tradicionais colónias balneares foram canceladas devido às restrições causadas pela pandemia.	Sim
Atividades pedagógicas, lúdicas e de motricidade em função da idade e necessidades das crianças	Estas atividades foram realizadas entre outubro e fevereiro. A partir do mês de março foram enviadas aos pais. Alguns pais enviaram o registo fotográfico das mesmas, contudo foi impossível fazer a avaliação durante esse período.	Sim
Observar a criança para intervir/agir de forma adequada no desenvolvimento das suas capacidades	Ao longo do ano, foram realizadas observações diretas e indiretas, de modo a intervir da forma mais adequada possível. Porém, a partir do início do confinamento, estas observações foram muito condicionadas.	Sim

O ano letivo foi iniciado com o propósito de uma melhoria contínua na abordagem diária com as crianças. Contudo, existiram diversas dificuldades que limitaram a implementação do plano de atividades e, consequentemente, do projeto pedagógico de cada sala. Algumas atividades foram canceladas, outras replaneadas, tanto nos meses de confinamento como após, porque foram impostas pela DGS novas restrições, tornando-se um ano cheio de desafios.

2.2 Pré-escolar

O pré-escolar traçou os caminhos de sonhos e, através deles, conseguiu fazer crianças felizes. Neste ano atípico, alguns “sonhos” ficaram por concluir e outros tiveram de ser adaptados. Fomos até à casa das crianças, através de momentos de grande partilha e aprendizagem com as famílias, mas, acima de tudo, de momentos de muita brincadeira.

Os planos elaborados tiveram que ser adaptados a uma nova realidade e a avaliação das atividades tornou-se numa tarefa mais difícil, devido ao confinamento e a todas as restrições impostas pela pandemia vivida.

Identificação das atividades	Avaliação	Plano ação
Fomentar o projeto pedagógico com atividades de envolvimento dos pais e idosos	O projeto pedagógico das três salas do pré-escolar foi apresentado durante o mês de outubro como planeado, sendo aprovados os temas propostos pela equipa educativa. Foram traçadas atividades que permitem o grande envolvimento das famílias e dos idosos, relacionadas com os temas de sala. No âmbito da estratégia de educação ambiental, desenvolveu-se também um concurso de árvores de Natal sustentáveis. No entanto, devido à situação epidemiológica, foram suspensas as atividades presenciais a partir de março. Neste sentido, sentiu-se a necessidade de criar estratégias que passaram pela elaboração e partilha de atividades através de videochamadas, e assim, com o empenho e dedicação dos pais, que seguiram as sugestões da equipa educativa, foi-se dando continuidade ao trabalho até então desenvolvido no contexto escolar.	Sim
Fomentar o projeto pedagógico com visitas ao exterior	Nas saídas/visitas ao exterior privilegiou-se muito o brincar, sempre que as condições climatéricas assim o permitem. Privilegiou-se, igualmente, o trabalho desenvolvido em todas as áreas do conhecimento, desenvolvendo atividades dinâmicas e motivadoras, tais como hortas pedagógicas, atividades de expressão plástica, motora e musical, destacando-se, nestas duas últimas, os jogos de roda e	Sim



	educação física no pavilhão das Lameiras. As vistas planejadas até março foram executadas, com exceção do passeio ao centro do Porto da sala dos 5 anos que, por razões logísticas, tinha sido adiado. Foram privilegiadas, mesmo após o período de confinamento, cumprindo com as orientações da DGS, as idas aos parques e visitas de estudo a diferentes serviços da comunidade.	
Implementação de novas atividades extracurriculares	Ao longo do ano letivo, as três salas do pré-escolar frequentaram as atividades extracurriculares com sucesso, nomeadamente música, inglês e expressão físico-motora. Estas atividades foram avaliadas pelos respetivos professores, e, posteriormente, as educadoras de sala comunicaram aos pais as respetivas avaliações.	Sim
Implementação dos portefólios digital	O portefólio digital, enquanto estratégia de avaliação para o pré-escolar, que pressupunha a organização de múltiplas evidências que refletissem as aprendizagens da criança, deveria ser implementado substituindo, gradualmente, os PDI's. No entanto, devido à interrupção das atividades causada pela Covid-19, esta atividade foi suspensa.	Sim

As dificuldades, ao longo deste ano, foram sendo ultrapassadas, sendo que todos os dias houve necessidade de pensar em estratégias para dar continuidade às temáticas planejadas sem deixar quebrar o laço afetivo que nos unia. No período de confinamento e de acordo com a idade/necessidade das crianças, cada educadora adaptou as atividades ao contexto familiar, utilizando os meios informáticos, tentando, desta forma, levar um pouco da “escola” para dentro de casa e colaborar com os pais no dia a dia dos seus filhos. Posteriormente, foram privilegiadas atividades fora das salas. Na área exterior da instituição, realizaram atividades com água, foram montadas piscinas e procurou-se trazer as atividades, anteriormente realizadas dentro da sala, para o exterior.

2.3 CATL – Centro de Atividades dos Tempos Livres

No ano 2020 todos percorreram um caminho de dificuldades, mas também de desafios, oportunamente traduzidos em possibilidades. As crianças e jovens tiveram de ficar confinados às suas casas e foi necessário implementar uma nova dinâmica de ensino e aprendizagem à distância. Neste sentido, o CATL teve um papel imprescindível no apoio às crianças e famílias, foram definidas estratégias de comunicação essenciais no planeamento da rotina de estudos e atividades escolares.

Identificação das atividades	Avaliação	Plano ação
Implementação de novas atividades extracurriculares	O CATL iniciou a atividade extra curricular “Dança”. O tempo em que foi possível realizar esta atividade foi vivido com muito entusiasmo e proveito.	Sim
Elaborar e coordenar atividades com a utilização de materiais recicláveis	Foram realizadas planificações mensais com atividades que promovessem a utilização de materiais recicláveis. Contudo, a partir do início do confinamento, estas atividades foram interrompidas, dando prioridade ao apoio às famílias nas tarefas escolares.	Sim
Constituir parcerias com instituições ligadas ao ambiente	Devido à pandemia, seguida de um confinamento, não foi possível realizar as atividades programadas.	Sim
Desenvolver atividades comuns com o setor de idosos	Até ao início de março, foram realizadas todas as atividades programadas de modo a tornar especiais os dias dos “avós” da nossa instituição, pois trata-se de uma partilha muito preciosa.	Sim



As famílias e o CATL, unidos, promoveram um tempo de aprendizagem mais valoroso para as crianças e jovens durante o período de confinamento. Após a reabertura, o CATL procurou privilegiar atividades de exterior, realizando-as nos parques de lazer próximos ao centro social, destacando-se a exploração da natureza, piqueniques e a prática de desporto.

3. Setor de idosos

3.1 ERPI - Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

Tantas mudanças foram feitas ao longo de 2020, desde a proibição de receber visitas, alterações de rotinas dos utentes, afastamento social entre idosos e colaboradores, espaços alterados para se cumprir o distanciamento social, cancelamento de atividades intergeracionais, entre tantas outras ações. Mas, tudo se resumiu à luta de salvar vidas, num ano que ficou marcado pela pandemia causada pela covid-19.

Ao longo do ano foram feitas atividades de estimulação e de lazer seguindo as recomendações da DGS, para minimizar as consequências sociais, emocionais e cognitivas dos idosos. Contudo, verificou-se que os resultados dos PIS – Plano Individual Sénior desceram face ao ano anterior, espelhando a realidade vivida.

Identificação das atividades	Avaliação	Plano ação
Divulgação nas redes sociais a fotografia do aniversariante	Privilegiaram-se as videochamadas e o envio personalizado de vídeos e fotografias do momento em que se canta os parabéns para as famílias. A ação contemplou os 35 utentes, excetuando um utente por recusa do mesmo.	Sim
Candidatura a projetos financiados	Realizaram-se candidaturas a projetos, tendo resultado a oferta de uma cadeira de rodas e material de proteção contra a covid-19.	Sim
Identificação de esquemas cognitivos relacionados com a história de vida	A atividade foi realizada com sucesso, resultando na publicação de quatro histórias de vida no boletim da instituição, o “Lameiras”.	Sim
Ações de formação da equipa de enfermagem às AAD	Foram implementadas quatro ações, sendo importante referir que devido à situação pandémica vivenciada, ocorreu uma ação que não estava mencionada no plano de formação.	Sim
Serviços de promoção de imagem pessoal e estética	Foi realizada, com algumas adaptações, de acordo com as restrições impostas pela DGS.	Sim
Utilização de novas tecnologias (vídeo-chamada, fotos, vídeos)	Na impossibilidade de se realizarem visitas, este ano foi evidenciada a utilização das novas tecnologias aplicadas a 21 utentes residentes.	Não
Visitas dos familiares e amigos durante a pandemia covid-19	Foram realizadas as visitas, respeitando as medidas de prevenção à Covid-19, nos meses autorizados. De salientar que se disponibilizou uma sala devidamente adaptada para receber as visitas em segurança; abriu-se um portão de acesso ao exterior para que os familiares e amigos visitassem os seus idosos, a qualquer hora do dia, através das janelas. Esta ação beneficiou 30 utentes.	Não
Nutrição dos utentes de ERPI	Foi realizada a avaliação de todos os utentes ao nível da desnutrição. No entanto, não foi possível avaliar o risco de desnutrição, uma vez que foi alterado o instrumento de avaliação, que categoriza a desnutrição em leve, moderada e grave e não o seu risco.	Não
Comemoração do aniversário dos		



utentes com a presença da família	Não foi possível realizar devido às restrições implementadas pela DGS e condicionalismos inerentes.	Sim
Momentos de partilha personalizado com os familiares dos utentes		
Implementação de novo <i>software</i> para utilização da equipa multidisciplinar	Não foi possível realizar devido às restrições implementadas pela DGS e condicionalismos inerentes.	Sim
Parceria com uma escola de artes		
Passeio/Convívio ao Douro		
Prestação de serviços de enfermagem alargados	Não foi realizada devido à redução do número de elementos da equipa de enfermagem.	Sim

O ano de 2020 foi talvez o ano em que estrutura residencial teve mais perdas humanas. Os utentes não morreram devido à Covid-19, mas foi um ano particularmente fustigado pela mortalidade dos residentes, resultando em 12 óbitos, dos quais se lamenta profundamente. Em contrapartida, foram integrados, com a devida segurança, depois de cumprirem 14 dias de isolamento, 12 novos utentes. Tendo em conta a ligação religiosa dos utentes, sempre que possível foram realizadas atividades nesse âmbito (missas).

O ano terminou com a notícia da chegada da vacina contra a covid-19 e, com ela, a esperança de um 2021 melhor.

3.2 Centro de Dia

Na resposta social de Centro de Dia não foram realizadas atividades, tendo em conta que o serviço teve, e ainda se encontra, suspenso devido às restrições implementadas pela DGS e dos condicionalismos inerentes. Aos utentes com menor retaguarda familiar foi possível assegurar os serviços de higiene e alimentação no domicílio.

3.3 SAD – Serviço de Apoio Domiciliário

As restrições impostas impossibilitaram a realização do serviço mais personalizado para os utentes de SAD, assim não foi possível realizar as atividades propostas no plano de ação conforme era intenção da equipa multidisciplinar do setor.

Identificação das atividades	Avaliação	Plano ação
Convite personalizado para a participação nas atividades	Todas as atividades foram planeadas com o intuito de haver uma maior proximidade do utente com a instituição. Contudo, não foi possível realizar devido à pandemia covid-19 e às restrições implementadas pela DGS e condicionalismos inerentes.	Sim
Visita da equipa técnica com oferta de lembrança no dia do aniversário do utente		Sim
Acompanhamento psicológico ao nível do foro psiquiátrico		Sim
Acompanhamento psicossocial		Sim

Devido à situação pandémica que o país e o mundo estão a viver, muitas das atividades planeadas pela primeira vez para esta resposta social não foram executadas, devido às restrições impostas pela DGS. Contudo, dentro das



restrições existentes, foram prestados serviços aos utentes com todo o cuidado necessário, havendo um trabalho de maior proximidade com os cuidadores informais.

4. Área Social

4.1 GAAS - Gabinetes de Atendimento e Acompanhamento Social

O ano de 2020 resumiu-se a um novo desafio mundial e o GAAS não foi exceção. Sendo este um serviço de proximidade, deparou-se com a dificuldade de manter a mesma. Apesar do distanciamento social imposto, este não significou, nem caracterizou, o abandono das famílias acompanhadas. Sem nunca ser perdido o foco, apoiar e acompanhar as pessoas e famílias em situação mais vulnerável, foi necessária uma adaptação à nova realidade social. O contacto não presencial foi privilegiado com os utentes e parceiros, para assim garantir resposta às orientações da DGS. No entanto, sempre que as situações justificaram (sinalizações/casos de risco social), foi mantido, excecionalmente, o contacto presencial e monitorização através de visitas domiciliárias. Neste sentido, foram realizadas atividades que não estavam contempladas no plano de ação para 2020.

Identificação das atividades	Avaliação	Plano ação
Acompanhamento Social através de dinâmicas de mentoria aos Agregados Familiares com processos de RSI e Ação Social da freguesia de Antas e Calendário	Realizou-se, durante o ano 2020, o acompanhamento social ao nível do Rendimento Social de Inserção a 157 agregados familiares, e ao nível da Ação Social a 117 agregados familiares. A equipa do GAAS prestou orientação e apoio às famílias em situação de vulnerabilidade social e económica. Para o efeito, foi necessária uma articulação com as diversas entidades envolvidas para o sucesso do processo de mudança de cada indivíduo/ família.	Sim
Participação em Estruturas Locais e Regionais nomeadamente, Comissão Social Interfreguesias da Área Urbana de VNF, EAPN - Núcleo Braga, Redes Locais, IAC, etc.	O gabinete participou nas reuniões bimensais da Comissão Social Interfreguesias da área Urbana de Famalicão e nas reuniões de acompanhamento ao projeto EuroBairro.	Sim
Dinamização de sessões temáticas e ações de formação para utentes do serviço	As ações não foram concretizadas de forma grupal, no entanto realizaram-se de forma individualizada ao nível do emprego, formação e da saúde.	Sim
Realização de reuniões	Realização de reuniões quinzenais de equipa técnica multidisciplinar. Ao nível do acompanhamento de famílias beneficiárias de RSI, o gabinete participou nas reuniões do Núcleo Local de Inserção, em que durante o ano 2020, foram discutidos e homologados 157 contratos de inserção. Participação nas reuniões semestrais com os GAAS e Equipa de Coordenação da Segurança Social, via <i>online</i> .	Não
Registo e tratamento da informação para a produção de relatórios para a Segurança Social	Foi dada continuidade à informatização no sistema, ASIP, dos processos, no âmbito do RSI e Ação Social, e foram enviados dados estatísticos para a Segurança Social referentes às famílias acompanhadas durante o ano 2020.	Não
Frequência dos elementos da equipa do GAAS em ações de formação e esclarecimentos do ISS	A equipa participou em todas as ações de formação e de esclarecimentos promovidos pelo ISS. Importa ainda ressaltar que o novo elemento da equipa frequentou formação específica para utilização da plataforma ASIP.	Sim
Avaliação e reajustamento dos procedimentos/metodologias da equipa	Novos métodos/procedimentos de trabalho tiveram que ser implementados, com vista a dar resposta às orientações	Sim



	dadas pela DGS.	
Elaboração/ candidaturas a projetos	Foi submetida a candidatura ao Programa “Bairros Saudáveis”.	Não

No ano 2020, a intervenção do GAAS sofreu grandes desafios face à reestruturação que ocorreu na equipa, bem como à adaptação de uma nova realidade social provocada pela pandemia. Foi um ano em que muito ficou por fazer, face às limitações impostas. No entanto, e mais do que nunca, foi fulcral a intervenção deste setor, para dar resposta ao aumento significativo de novas situações de risco social, pobreza e exclusão social.

4.2 Gabinete Social do Edifício das Lameiras – GSEL

Apesar do ano atípico vivido, foi possível concretizar um trabalho de envolvimento, participação e colaboração entre todos as partes interessadas da comunidade, no sentido de promover a autoestima coletiva e a plena integração cívica e social dos moradores do Complexo Habitacional das Lameiras.

Ao longo do ano foram vários os atendimentos realizados aos moradores do Edifício das Lameiras, sendo que existem 235 processos familiares, perfazendo um total de 623 atendimentos realizados (presencial e não presencial). Destaca-se a atualização de processos individuais dos moradores do edifício.

Identificação das atividades	Avaliação	Plano ação
Estabelecer parcerias de forma a promover uma imagem positiva do Edifício das Lameiras e fomentar a cidadania participativa dos seus moradores.	O GSEL, ao longo de 2020, promoveu o desenvolvimento da cidadania dos moradores do edifício através da sensibilização para questões, tais como: pagamento de rendas, preservação e limpeza do edifício e espaços comuns, cuidados e direitos dos animais domésticos; segurança; cuidados de saúde pessoal: ex. vacinação, consultas médicas, apesar das restrições existentes. Através de uma parceria com o Município, foi possível a renovação das papeleiras do lixo e colocação de novas papeleiras específicas para dejetos dos animais.	Sim
Negociar uma melhoria do protocolo com o Município	Num ano atípico como 2020, não foi possível reforçar o protocolo com o Município, não tendo existido um aumento de verbas destinadas para obras de melhoria.	Sim
Desenvolver um plano periódico para o edifício e equipamentos	Desenvolveu-se um plano anual de manutenções de equipamentos, no entanto, o mesmo não foi cumprido na totalidade devido às restrições impostas. Porém, será dada continuidade ao mesmo no ano 2021. Relativamente às intervenções nas habitações do município, articulou-se com o técnico do departamento de obras municipais a agilização das mesmas. Sempre que os moradores necessitaram, foi realizada a articulação com os serviços de ação social e habitação	Sim
Questionário de opinião e comunidade envolvente	O questionário foi elaborado, contudo, a atividade não foi realizada por não se reunirem as condições de segurança exigidas pela DGS.	Sim
Instrução de candidaturas para programas direcionados para as questões sociais, ambientais e saúde	Foram submetidas candidaturas a projetos nacionais em parceria com outras entidades e participação em várias ações de formação <i>online</i> .	Sim

Ao longo do ano atípico e desafiante, a intervenção realizada pelo Gabinete Social foi direcionada para colmatar e minimizar as dificuldades sentidas pelos moradores do Complexo Habitacional das Lameiras. Tendo em conta que esta intervenção tem um cunho de proximidade, foi necessário reinventar procedimentos de forma a nunca



“abandonar” o público-alvo. O envelhecimento da população residente no edifício é uma realidade para a qual foi focada a intervenção do setor, dando sempre resposta às necessidades dos moradores.

4.3 Casa Abrigo

Novos desafios se impuseram, exigindo à equipa técnica ajustes e adaptações aos habituais moldes de funcionamento e intervenção. As medidas de isolamento adotadas tiveram impactos na realidade das pessoas que experienciaram a violência dentro de suas casas, nomeadamente mulheres vítimas de violência doméstica e seus filhos/as menores, que tiveram que ficar em isolamento com o próprio agressor. No ano 2020, estiveram acolhidas na Casa de Abrigo oito mulheres e uma criança.

Identificação das atividades	Avaliação	Plano ação
Gestão e organização do funcionamento da Casa de Abrigo	Foram adotadas medidas e procedimentos para satisfazer as necessidades identificadas das utilizadoras sem interrupção. Foi elaborado o plano de contingência Covid – 19 de forma a dar cumprimento às orientações e recomendações da DGS.	Sim
Mentoria no planeamento e desenvolvimento de projetos de vida individualizados, planos de segurança e planos de autonomia	Procedeu-se à manutenção e monitorização dos projetos de vida das utilizadoras. Foram atualizados, sempre que necessário e possível, os planos de segurança individuais das vítimas em acompanhamento.	Sim
Desenvolvimento de atividades de promoção de competências e bem-estar psicológico	As atividades foram desenvolvidas de acordo com os objetivos definidos pelo grupo residente.	Sim
Participação no grupo de respostas à violência interpessoal local	A equipa participou nas três reuniões do Grupo Rede de Resposta à Violência Interpessoal do Pelouro da promoção da igualdade do Município de Famalicão. Todos contribuíram na produção de um Manual de Procedimentos da Violência Interpessoal. Foi divulgado à comunidade o <i>flyer</i> “Não fique indiferente, entre em contacto”, toda a informação da rede existente de apoio no encaminhamento e acompanhamento à vítima.	Sim
Programa de aconselhamento jurídico	As utilizadoras tiveram orientação e apoio jurídico para que os processos judiciais, nos seus diferentes âmbitos, tivessem o andamento devido.	Sim
Articulação com as diversas entidades na comunidade	Estabeleceu-se canais de comunicação privilegiados em setores como a saúde, a justiça e a proteção social. Durante a pandemia, esta rede de contactos facilitou a resolução de muitos dos problemas que surgiram no processo de autonomização das mulheres.	Sim
Registo e tratamento da informação para a produção de relatórios para a CIG e Segurança Social.	A monitorização estatística por parte da CIG foi realizada de forma mais frequente e constante, para além do reforço no apoio prestado no contexto de emergência. Acedeu-se ao portal da Plataforma CIG - Gestão de Vagas.	Sim
Participação em iniciativas nacionais e locais	Desenvolveram-se atividades e materiais que serviram para abordar a questão da violência. Participação no evento “Estendal da Igualdade” que deu destaque à temática da igualdade de modo simbólico e que, através do desenho de uma camisola retratou-se e promoveu-se a igualdade na comunidade. Divulgação de informação para consciencialização social dos riscos acrescidos de violência com a campanha #SegurançaEmIsolamento, para as vítimas pedirem ajuda. O setor associou-se à Campanha #Eusobrevivi, no âmbito do	Não



	Dia Internacional pela Eliminação da Violência contra as Mulheres, assinalado a 25 novembro e promovida pela Secretaria de Estado para a Cidadania e Igualdade e a CIG.	
--	---	--

Face ao risco acrescido de violência no contexto de isolamento necessário para a contenção da Covid-19, foram adotadas várias medidas para garantir segurança e o apoio às vítimas. Este contexto exigiu à equipa um estado de alerta redobrado e, sobretudo, a capacidade de mobilização solidária e pronta. A monitorização feita pela CIG, nesta conjuntura, foi uma medida fundamental e pertinente, pois foi através destas análises que surgiram novas estratégias e respostas emanadas à problemática da violência na fase excecional da pandemia.

A participação nas iniciativas em torno do tema da violência foram um contributo para as mulheres e comunidade no desenvolvimento da sua resiliência e do conhecimento sobre questões de violência doméstica, facilitando a forma como se pode lidar com a sua própria situação. De salientar que 2020 também ficou marcado pelo início do processo de alargamento da capacidade da Casa Abrigo, junto da Segurança Social, para acolher mais utentes.

4.4 Centro de Emergência

O centro de emergência garantiu o apoio e segurança no acolhimento de emergência a vítimas de violência doméstica no momento assolador do aparecimento da pandemia. Se, por um lado, a quarentena foi uma das ações mais eficazes no combate ao novo vírus, por outro, tornou-se numa ameaça para quem é vítima de violência doméstica.

Identificação das atividades	Avaliação	Plano ação
Articulação com a Linha Nacional de Emergência Social (144)	No ano 2020, os pedidos de acolhimento de emergência foram através da LNES.	Sim
Acolhimento no Centro de Emergência	Ao longo de 2020 foram acolhidas nas vagas de emergência 5 mulheres e 1 criança.	Sim
Articulação com as entidades encaminhadoras e/ou Equipa Técnica de acompanhamento social da vítima	As diversas entidades foram excecionalmente colaborantes em prestar os contactos e diligências necessárias fazendo um trabalho de retaguarda e apoio à vítima.	Sim
Acompanhamento da vítima a vigilâncias pertinentes e inadiáveis (por ex. Instituto de medicina legal, forças policiais, etc.	As vítimas acolhidas foram acompanhadas ao Instituto de Medicina Legal para realização de exame pericial. As situações que necessitaram de cuidados de saúde foram presenciadas nos serviços de saúde.	Sim

O Centro de Emergência manteve a sua atividade até junho 2020. Durante o período de funcionamento, garantiu o apoio às vítimas de violência doméstica face ao risco acrescido de violência e dificuldade de acesso a redes de proteção.

5. Gestão da Qualidade e Organização

Para garantir a melhoria contínua do SGQ - Sistema de Gestão da Qualidade, o departamento implementou novos procedimentos, através de uma articulação direta com todos os donos dos processos. De referir que não foram realizadas atividades além das que foram mencionadas no programa de ação para 2020.

Identificação das atividades	Avaliação	Plano ação



Brainstorming entre os donos dos processos e o departamento de qualidade, de forma a gerar novas ideias para melhorar procedimentos	Esta atividade não foi desenvolvida da forma pretendida, pois não foi possível reunir a equipa técnica mensalmente, conforme era pretendido com o Brainstorming.	Sim
Implementação de novas ferramentas da qualidade	No decorrer de 2020, foram implementadas novas metodologias para melhorar e inovar os serviços prestados. Assim, foram implementadas: -Nova metodologia para auscultação da opinião dos utentes/clientes através do envio do questionário de satisfação <i>online</i> ; -Implementado, pela primeira vez, um questionário <i>online</i> para ouvir a opinião dos parceiros; -Desenvolvido um modelo de inquérito para ouvir outra parte interessada da instituição, a comunidade envolvente; -Ficheiro com o contacto de <i>e-mail</i> de todos os colaboradores e encarregados de educação para implementar o envio de recibos de vencimento, PDI e informações diversas por <i>e-mail</i> , de forma a evitar o uso de papel; - Início da reformulação do <i>site</i> da instituição para melhorar a comunicação com todas as partes interessadas.	Sim

Apesar dos constrangimentos impostos pela covid-19, foi possível monitorizar todos os objetivos da qualidade definidos no plano de ação e tratados os riscos e oportunidades identificados. O SGQ foi revisto pelo gestor da qualidade e respetivos donos dos processos, revistos objetivos, indicadores e implementadas novas metas que foram monitorizados ao longo do ano, sendo que alguns não alcançaram as metas pretendidas e serão analisados em 2021.

No decorrer do ano, foram abertos trinta e sete boletins de melhoria, das ações definidas nos boletins para tratar as oportunidades de melhoria e não conformidades identificadas. A análise de eficácia em duas das ações definidas não foi considerada eficaz.

6. Departamento de Formação e Recursos Humanos

A AML está certificada pela DGERT em quatro áreas de formação e, neste sentido, 2020 foi mais um ano de promoção de ações de formação. Estas ações de formação foram mencionadas no programa de ação para 2020.

Ao nível interno, a instituição elaborou no início do ano um plano de formação. Além das formações contempladas no plano, alguns colaboradores realizaram formações nas áreas de contabilidade e financeira, recursos humanos e cozinha.

Ao nível dos recursos humanos, 2020 foi um ano marcado pelo *layoff*. Por esta razão, atividades pretendidas pelos RH não foram possíveis implementar para melhorar o grau geral de satisfação dos colaboradores.

Identificação das atividades	Avaliação	Plano ação
Promover ações de formação para desempregados de longa duração e grupos de risco	No ano de 2020, foram realizadas ações de formação modular. Este percurso formativo decorreu entre 2018 e 2020 e teve uma taxa de aprovação 98%.	Sim
Ações de formação internas para implementar novos métodos de	Uma das ações de formação previstas no plano não foi realizada, por não ser possível agendar a mesma de forma	



trabalho com utentes	presencial. Esta será efetuada no decorrer de 2021. As restantes foram realizadas e efetuada a análise de eficácia das mesmas. De salientar que 2020 foi o ano de arranque das ações de sensibilização para os novos colaboradores e foi realizada a análise de eficácia das ações oferecidas pela equipa de enfermagem aos restantes colaboradores do setor dos idosos. Pelo resultado positivo da avaliação de eficácia pretende-se fomentar este tipo de ações de sensibilização no decorrer de 2021. No total, os colaboradores da AML realizaram 2 416 horas de formação.	Sim
Candidaturas a medidas de apoio à contratação	No decorrer do ano, foram solicitadas e aprovadas pelo IIEFP medidas de apoio para a contratação de quatro colaboradores.	Sim
Candidaturas a projetos financiados	Sempre que possível, a instituição efetuou candidaturas a diversos projetos financiados, para apoio aos utentes de ERPI, formação e também foram realizadas candidaturas pelo gabinete social.	Sim
Implementação do regulamento interno de boa conduta	O regulamento interno de boa conduta foi desenvolvido, aprovado pela direção e divulgado aos colaboradores, através do e-mail e placares internos.	Sim
Criação de um programa de redução de riscos psicossociais	Apesar de terem sido apontadas ações para o desenvolvimento do programa de redução dos psicossociais, estas ações não foram implementadas, mas pretende-se que a mesma seja implementada em 2021.	Sim

Após a aprovação do POISE a uma candidatura realizada em 2018, foram concluídas, em 2020, as ações de formação de curta duração na área 762 - Trabalho Social e Orientação, inseridas na tipologia 3.03 – Formação modular para DLD. Ao nível interno, através de uma parceria com a entidade formadora GTI, foram oferecidas quatro ações de formação em áreas distintas. A equipa de enfermagem, ao longo do ano, fez quatro ações de sensibilização. A análise de eficácia destas ações internas foi muito positiva.

Era objetivo dos recursos humanos que o questionário de satisfação anual dos colaboradores tivesse resultados superiores aos dos anos transatos, contudo, o resultado manteve-se dentro das mesmas percentagens, apesar de uma subida percentual de 2%.

7. Gestão das infraestruturas

De forma a manter a qualidade dos espaços físicos, a AML primou por melhorar a gestão das infraestruturas. Era objetivo da instituição para 2020 diminuir as avarias inesperadas dos equipamentos, não esquecendo o meio ambiente. De referir que foram adquiridos equipamentos que não constavam no plano de ação, mas que a gestão de topo entendeu que iriam acrescentar valor aos serviços prestados e outros investimentos propostos no plano de ação não foram possíveis realizar.

Identificação das atividades	Avaliação	Plano ação
Novos contratos de manutenção periódica de equipamentos	Foram solicitados orçamentos a fornecedores com o objetivo de implementar novos contratos de assistência para equipamentos da cozinha e lavandaria, mas atendendo ao custo elevado destes orçamentos, esta intenção foi abandonada e estes equipamentos continuaram a ter a	Sim



	manutenção interna possível e a reparação externa aquando das avarias.	
Implementação de práticas de proteção do ambiente	Foram adquiridos novos equipamentos para a redução do consumo de energia.	Sim
Certificação energética	Para iniciar o projeto de eficiência energética, a AML adquiriu a certificação energética com a classe energética C. Através do resultado no certificado energético, a instituição conseguiu perceber quais os equipamentos onde havia desperdício de energia e efetuar algumas correções a este nível.	Sim
Aquisição de uma viatura	A direção decidiu adquirir uma nova viatura para apoio ao SAD.	Não

No decorrer do ano, a instituição adquiriu equipamentos, conforme descritos no ponto 10. Investimentos que não estavam mencionados no plano de ação. Contudo, a construção de apartamentos de tipologia T0 no Complexo Habitacional das Lameiras não foi efetuada. Os restantes investimentos mencionados no plano de ação foram realizados e, desta forma, foi possível melhorar infraestruturas e os equipamentos da AML.

8. Nutrição e alimentação e gestão de compras e stocks

8.1 Nutrição e alimentação

A AML trabalha diariamente para assegurar as necessidades nutricionais individuais e específicas dos utentes. Para isso não é possível esquecer a importância de prevenir, reduzir ou eliminar a contaminação dos alimentos durante a armazenagem, preparação, confeção, distribuição/empratamento, garantindo assim que todos os requisitos do HACCP são controlados.

Identificação das atividades	Avaliação	Plano ação
Visitas a fornecedores da área alimentar	Não foram realizadas visitas, motivada pelas restrições da pandemia. No entanto, os fornecedores foram avaliados/reavaliados pelos requisitos de fornecimento e pela documentação solicitada, nomeadamente certificados de qualidade e fichas técnicas de produtos.	Não
Recolha de análises microbiológicas	O plano de análises foi cumprido, sendo que não se registou qualquer parâmetro não satisfatório no âmbito dos relatórios.	Sim
Articulação periódica com a nutricionista	Foi revisto o plano de ementas geral em outubro. Também foram formalizadas dietas específicas mediante a situação clínica dos utentes/clientes e ajustou-se os suplementos nutricionais.	Sim
Auditorias de acompanhamento de HACCP	Foram realizadas seis visitas pela entidade externa consultora, menos que o ano anterior, uma vez que o serviço foi suspenso por alguns meses. No entanto, foram realizadas um conjunto de ações de melhoria, que foram implementadas no decorrer do ano.	Sim

Todas as atividades foram concretizadas com sucesso. Porém, as visitas aos fornecedores da área alimentar não se verificaram por motivos descritos anteriormente. No entanto, existem todas as garantias, por outros meios de prova, de que os fornecedores estão aptos para serem parceiros da AML, sendo que as visitas, mesmo sem o contexto da pandemia, podem e devem dar lugar à definição mais criteriosa de requisitos de avaliação e de fornecimento.



8.2 Gestão de compras e *stocks*

É objetivo deste departamento assegurar o correto fornecimento de produtos/serviços a todos os utilizadores das respostas sociais, respeitando a previsão orçamental da direção.

A tabela abaixo apresenta, de forma sucinta, as atividades desenvolvidas pelo setor no decorrer de 2020 que foram mencionadas no programa de ação. De mencionar que foram realizadas atividades além das que foram descritas no programa de ação também abaixo referidas, nomeadamente uma pesquisa exaustiva de produtos mais competitivos e com mais qualidade que levou à seleção de novos fornecedores, desde o setor da alimentação, ao setor de limpeza, e mais importante, a fornecedores de artigos COVID, designadamente os EPI para esta época de pandemia.

Identificação das atividades	Avaliação	Plano ação
Articulação com os restantes sectores sobre a informação relativa ao produto (relação qualidade preço)	A articulação embora maioritariamente informal foi realizada, mas é pertinente haver momentos específicos para reavaliação de necessidades.	Sim
Sincronização das operações de armazenagem com as chegadas e partidas dos distribuidores/transportadoras	Dado o volume de produtos/encomendas entregues, que implicam um armazenamento mais moroso, nem sempre este foi realizado com a maior brevidade possível, sendo pertinente formalizar uma agenda pré-definida para permitir maior organização da matéria-prima e, conseqüentemente, uma otimização da gestão dos <i>stocks</i> .	Não
Organização do espaço disponível para armazenagem	Foram redefinidas novas áreas de armazenamento, nomeadamente, no armazém geral, otimizando assim o espaço disponível.	Sim
Comunicação digital reforçada com os fornecedores acerca de preços e encomendas	Privilegiados os relacionamentos saudáveis com os fornecedores, assentes numa comunicação regular acerca da mercadoria, como preços, qualidade, tendência no mercado, entre outras informações comerciais.	Sim

As atividades realizadas no âmbito do processo de gestão de compras e *stocks* tiveram maioritariamente um desempenho positivo, com exceção das operações de armazenagem. No entanto, é pertinente melhorar o funcionamento de algumas ferramentas aos serviços deste processo, principalmente, o programa de gestão de *stocks*, permitindo mais eficiência nos atos das encomendas e na atualização de *stocks*.

9. Setor do Voluntariado

9.1 Representação institucional

A AML faz-se representar pelos seus corpos gerentes em diversos órgãos concelhios/distritais tendo ao longo do ano de 2020 integrado como membro ativo várias estruturas/órgãos. Atividades não previstas no plano de ação.

Identificação das atividades	Avaliação
Colaboração de dirigentes da AML em órgãos concelhios/distritais ao longo do ano de 2020	Presidente da direção, Jorge Faria, membro da comissão da CPCJ, representante no Conselho Local de Educação e Formação e no Conselho Local da Comunidade, Representante na Comissão Municipal de Proteção das Pessoas Idosas; Presidente Assembleia Geral, José Maria Costa, representante na Rede Social/CSIFAU VNF, Núcleo Executivo do CLAS e Comissão Municipal de



	Proteção Civil em representação das IPSS, Comissão de Emergência Social para a pandemia; Vice-presidente da direção, Carla Faria, membro da CNAsti e Secretária na direção da UDIPSS de Braga; Secretário da direção, Manuel Luís Oliveira, membro da Comissão da Igreja/Pastoral de Antas;
--	---

9.2 Secção Cultural

O ano de 2020 ficou marcado pelo confinamento e, como tal, foram menos as atividades desenvolvidas por esta equipa de voluntários em comparação com anos transatos.

Identificação das atividades	Avaliação	Plano ação
Familiarizar as pessoas com as novas tecnologias de informação, através das aulas de informática no bairro das Lameiras para jovens e adultos	As aulas de informáticas foram suspensas em março de 2020.	Sim
Articulação entre a comunidade envolvente e a AML para a elaboração do boletim cultural “Lameiras”	Apesar de todas as dificuldades sentidas, os voluntários desta secção conseguiram editar o boletim cultural “Lameiras” dentro dos prazos estabelecidos. Este boletim, que conta com mais de trinta anos, teve a periodicidade trimestral, edição impressa e <i>online</i> , sendo gratuita a sua distribuição.	Sim

Foram poucas as atividades realizadas por esta secção, uma vez que foi suspensa a participação habitual em atividades marcantes da AML, como a Páscoa ou o aniversário da instituição e do edifício das Lameiras.

9.2 Grupo Desportivo

O Grupo Desportivo tem como principal objetivo o encontro entre gerações e grupos de amigos ligados ao Complexo Habitacional das Lameiras. Porém, 2020 não foi o melhor ano a esse nível, visto que foram suspensas atividades e encerrados espaços, para desta forma evitar a propagação do vírus.

Identificação das atividades	Avaliação	Plano ação
Campeonato concelhio sénior em futebol de salão	Devido às medidas tomadas para combater o vírus covid-19, o campeonato concelhio amador foi suspenso em 2020.	Sim
Oferta de práticas desportivas com crianças e jovens	Durante uma parte do ano, não foi possível disponibilizar o recinto do edifício das Lameiras para a prática de desporto de grupos informais de crianças e jovens, uma vez que foi necessário fechar os campos de jogos disponíveis.	Sim

A AFSA teve necessidade de suspender o campeonato concelhio de veteranos, no qual participa a equipa dos veteranos das Lameiras. Além disso, foram encerrados os espaços ao ar livre disponíveis no edifício para a prática de desporto, o que tornou 2020 um ano bastante atípico para o grupo desportivo. De salientar a oportunidade que surgiu de, em hiatos temporais, ver reaparecer novamente a prática de basquetebol de rua, através de uma parceria entre a AML e a FAC e, também, entre a AML e a Famabasket.



10. Investimentos

Em 2020, a instituição fez alguns investimentos significativos, nomeadamente:

- Aquisição de uma viatura para apoio ao serviço de SAD;
- Revisão a toda a rede informática e aquisição de um novo servidor;
- Pintura das paredes do setor infanto-juvenil;
- Aquisição de novas portas corta-fogo para o refeitório do centro social;
- Aquisição de sistema de banho-maria;
- Aquisição de máquina industrial de secar roupa a gás;
- Pintura das paredes da receção e serviços administrativos (Edifício das Lameiras e Centro Social);
- Requalificação do varandim da área exterior da ERPI;
- Reparação geral do forno da cozinha;
- Requalificação dos elevadores dos Edifício das Lameiras;
- Criação de uma área coberta na entrada para a sala do pré-escolar;
- Requalificação do parque infantil (reabilitação das áreas de brincar e colocação de piso novo);
- Criação de rampas de acesso a pessoas com mobilidade reduzida no setor social.

11. Acompanhamento e avaliação

No decorrer do ano, a instituição realizou ações para acompanhar e avaliar as atividades diárias desenvolvidas através de:

- Reuniões de direção;
- Reuniões com os membros do Conselho de Moradores;
- Encontros entre o presidente da direção, o secretário-geral, as diretoras das diferentes respostas sociais, e os responsáveis de alguns setores;
- Assembleias gerais ordinárias de associados;
- Uma auditoria interna ao Sistema de Gestão da Qualidade;
- Uma auditoria de acompanhamento realizada pela APCER;
- Apresentação do presente relatório.

12. Conclusão Final

“Que o urgente nunca te impeça de cuidar das coisas importantes.”

A frase acima mencionada foi extraída da conclusão do plano de ação para 2020, numa altura em que a AML ainda não imaginava que a covid-19 iria pôr em causa todos os objetivos pensados para o ano. Contudo, 2020 ficou marcada pelo cuidado, cuidado com os utentes e procedimentos de forma a manter um escudo de defesa contra o vírus. Com todos os esforços e cuidados, foi possível realizar grande parte das atividades propostas e garantir a segurança dos nossos utentes mais vulneráveis.



A direção ao aprovar o presente relatório, concluiu que valeu a pena sonharmos, termos iniciado um percurso de exploração do “EU” e, juntos, concretizarmos as atividades propostas para 2020. Os associados, como sempre, têm a última palavra na aprovação deste relatório geral de 2020, que, posteriormente, seguirá para as entidades que ajudam e tutelam a AML.


Aprovado em reunião de direção de 30 de março de 2021.

O Presidente da Direção


Jorge Manuel Ribeiro Faria

Submetido à apreciação discussão e votação da Assembleia-geral em 17 de maio de 2021, tendo sido aprovado.

O Presidente da Assembleia Geral


José Maria Carneiro da Costa