

# RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO 2018

## 3º ANO DE EXECUÇÃO DA RLIS



JANEIRO 2019

SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LOUSADA

## ÍNDICE

Introdução	3
Enquadramento	4
Avaliação do Plano de Ação	5
1. Breve análise do Plano de Ação de 2018	6
Indicadores de Realização	8
2. Avaliação dos Indicadores de Realização	9
2.1. Análise dos Resultados da intervenção	9
Avaliação da Satisfação	15
3. Avaliação da Satisfação: Parceiros e Utentes	16
Diagnóstico Social e Intervenção do SAAS	21
4. Diagnóstico Social do SAAS e Reflexões sobre a intervenção	22
4.1. Impactos da intervenção	27
Avaliação dos objetivos de melhoria	29
5. Revisão da superação dos objetivos de melhoria nos 36 meses	30

## INTRODUÇÃO

Estando a RLIS circunscrita em termos temporais a um período de execução de 36 meses com término a 26 de Janeiro de 2019, importa aqui apresentar os resultados da intervenção social realizada neste período.

Concluídos os três anos de implementação do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS) liderado pela Santa Casa da Misericórdia de Lousada (SCML) e sendo prática a publicação anual da avaliação da intervenção, vimos, neste relatório, publicar o relatório final do projeto.

Este relatório apresenta o trabalho e as atividades desenvolvidas pela equipa da Rede Local de Intervenção Social de Lousada, operacionalizada através do SAAS da SCML, em funcionamento ao serviço da comunidade de 27 de Janeiro de 2016 a 26 de Janeiro de 2019.

Este projeto implementado em termos nacionais, através do programa de financiamento do Portugal 2020 – Eixo Prioritário 3 “Promover a inclusão social e combater a pobreza e a discriminação” do Programa Operacional Inclusão Social e Emprego (POISE), teve início formal com a celebração do protocolo com o Instituto de Segurança Social a 17/12/2015 e com a abertura oficial à população de Lousada a 27/01/2016.

Ao longo destes três anos de execução a mobilização das parcerias foi o foco privilegiado para a reestruturação e readaptação do serviço de atendimento e acompanhamento social, no âmbito da Rede Social e do Modelo Estratégico de Intervenção Social Integrada (MEISI) já existente no concelho.

Este terceiro e último relatório da RLIS vem apresentar o trabalho do terceiro ano de intervenção e fazer a ponte com os anteriores, registando uma avaliação quantitativa e qualitativa global do projeto, tentando realçar o seu impacto na comunidade.

## ENQUADRAMENTO

O SAAS é o serviço que assegura o atendimento e o acompanhamento social de pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade e exclusão social, bem como situações de emergência social. A Rede Local de Intervenção Social (RLIS) foi o projeto de enquadramento do SAAS nos últimos 36 meses que, numa lógica de proximidade, valorizou a atuação em parceria com outras entidades, com vista a informar, aconselhar e encaminhar indivíduos e/ou famílias em situação de vulnerabilidade, pobreza e exclusão social, apoiando-os na aquisição e/ou fortalecimento de competências, com vista à sua autonomização.

A RLIS, consubstanciada no SAAS, enquadrou-se legalmente na Portaria n.º 188/2014, de 18 de setembro, pela redação que lhe foi dada pela Portaria n.º 137/2015, de 19 de maio, regulamentada pelo Despacho n.º 5743/2015 de 29 de maio, e a Declaração de retificação n.º 485-B/2015 de 12 de junho, Despacho n.º 11675/2014, de 18 de setembro, alterado pelo Despacho n.º 5149/2015, de 18 de maio, e Despacho n.º 12154/2013, de 24 de setembro.

No âmbito da implementação desta medida de política, que se consubstanciou na candidatura ao Fundo Social Europeu – Portugal 2020, para financiar as equipas/projetos RLIS, emergiu o Serviço de Atendimento e de Acompanhamento Social (SAAS) de Lousada, através da parceria entre o Instituto de Segurança Social, I.P. e a Santa Casa da Misericórdia de Lousada.

O SAAS Lousada executou a sua missão através de uma equipa pluridisciplinar constituída por uma coordenadora (de serviço social) e quadro técnico (duas assistentes sociais, uma educadora social e um psicólogo). Esta equipa veio substituir, ao longo de três anos, o atendimento social realizado pelo Serviço Local do Instituto da Segurança Social de Lousada, dinamizado anteriormente também com outras entidades, no âmbito do MEISI, operacionalizado através do Núcleo Operacional de Intervenção Social Integrada (NOISI).

A equipa do SAAS, ciente da dinâmica anteriormente existente no concelho integrou o MEISI e, em parceira, reajustou a sua dinâmica e funcionalidade a este modelo de intervenção.

# AVALIAÇÃO DO



## 1. BREVE ANÁLISE DO PLANO DE AÇÃO 2018

Fazendo retrospectiva da avaliação dos planos de ação (PA) anteriores, pode dizer-se que todos eles foram cumpridos, alguns destes com ligeiros desvios devidamente sustentados na prática, em factores externos à equipa e na priorização de determinadas tarefas.

Sendo as principais atividades do SAAS o atendimento e o acompanhamento social, o domínio de atuação privilegiado da equipa em 2018 manteve-se neste âmbito, tendo-se realizado todas as ações previstas no PA (Cfr. Figura I - Anexo I). Havendo a destacar a atividade final de encontro entre todos os grupos do Programa Crescer em Família implementado em 2017, a qual estava planeada para fevereiro de 2018 e não se efetivou nos moldes perspetivados.

Da avaliação global do plano de ação pode dizer-se que 100% das atividades foram cumpridas, embora três destas com pequenas alterações, nomeadamente: I) Intervenção Comunitária Projeto 'Sobre Vivências', II) Atividade de Rede de Parceiros do Programa 'Família a Crescer' e III) Sessão 'Psicopatologia e Saúde Mental'.

No que concerne à Intervenção Comunitária Projeto 'Sobre Vivências', a equipa contribuiu na co-construção deste: a) criação de base de dados; b) elaboração de diagnóstico das famílias multiproblemáticas da ação social, assim como no desenho da intervenção. Desenhada a metodologia de intervenção deste projeto e considerando a incerteza dos moldes de funcionamento do SAAS após Janeiro de 2019, entendeu a equipa do NOISI suspender a implementação do 'Sobre Vivências', uma vez que pressupunha intervenção continuada e de proximidade entre o técnico gestor e as famílias.

Hoje cessadas as funções da equipa do SAAS da SCML, conclui-se ter sido esta a melhor opção estratégica, pois a rutura relacional de ajuda entre o técnico gestor e a família colocaria em causa toda a intervenção e resultados esperados no 'Sobre Vivências'.

No que concerne à atividade da rede de parceiros do Programa 'Crescer em Família', prevista para Fevereiro de 2018, esta não foi realizada por dificuldade de compatibilidade entre todas as equipas, tendo-se optado pelo desenvolvimento de atividades de Verão com as crianças e jovens das famílias envolvidas neste projeto em 2017. A partir de junho de 2018 a equipa e os parceiros do NOISI elaboraram o Programa 'Verão Azul', que se implementou de junho a setembro com atividades diversas para as crianças e jovens.

Relativamente à sessão temática '*Sessão Psicopatologia e Saúde Mental*' dinamizada pela RLIS, estava organizada no sentido de ser dinamizada pelo técnico de psicologia conjuntamente com

a enfermeira do serviço de psiquiátrica do Centro Hospitalar Tâmega e Sousa de Penafiel, contudo, por fatores imprevistos não foi possível a co-participação da enfermeira, tendo sido realizada apenas pelo técnico de psicologia do SAAS.

Na avaliação do PA, destaca-se também a alteração do local de atendimento descentralizado da freguesia de Macieira. No final de 2017 iniciaram-se as negociações de parceira com a Junta de Freguesia de Macieira para cedência das suas instalações, tendo-se iniciado o atendimento quinzenal nesta entidade em janeiro de 2018.

Durante os três anos de funcionamento do SAAS na SCML, a equipa manteve o foco da sua atividade em parceira, como estratégia de mobilização de esforços e recursos facilitadores da inserção social das famílias atendidas e acompanhadas. Nesta lógica, teve participação regular nas reuniões de trabalho do NOISI, nos grupos de trabalho da Rede Social e, em 2018, integrou a Comissão Integrada para o Adulto e Idoso Dependente (CIAD).



# INDICADORES DE REALIZAÇÃO

## BREVE ANÁLISE





## 2. AVALIAÇÃO DOS INDICADORES DE REALIZAÇÃO

Considerando o enquadramento legal das RLIS, o SAAS como território de tipologia A teve como meta a média mensal de atendimentos e acompanhamentos situada entre 350 a 525.

Contudo, no decorrer do projeto alguns dos indicadores foram alterados, atendendo à dificuldade de execução da meta relacionada com a conclusão dos planos de intervenção. Por negociação e acordo com o Instituto de Segurança Social (ISS) procedeu-se a um pedido de alteração do número de atendimentos e do número de Planos de Intervenção.

Com base na candidatura aprovada, o SAAS deveria realizar 7776 atendimentos ao fim dos 36 meses (216 atendimentos/mês) e concluir 350 Acordos de Intervenção Social (AIS) com 100% sucesso, tendo estes indicadores sido alterados para 10620 atendimentos (295/mês) e 231 AIS.

Face às metas acordadas e utilizando os indicadores relativos a Janeiro de 2019, pode concluir-se que foram atingidas as metas propostas e algumas destas superadas.

### 2.1. ANÁLISE DOS RESULTADOS DA INTERVENÇÃO

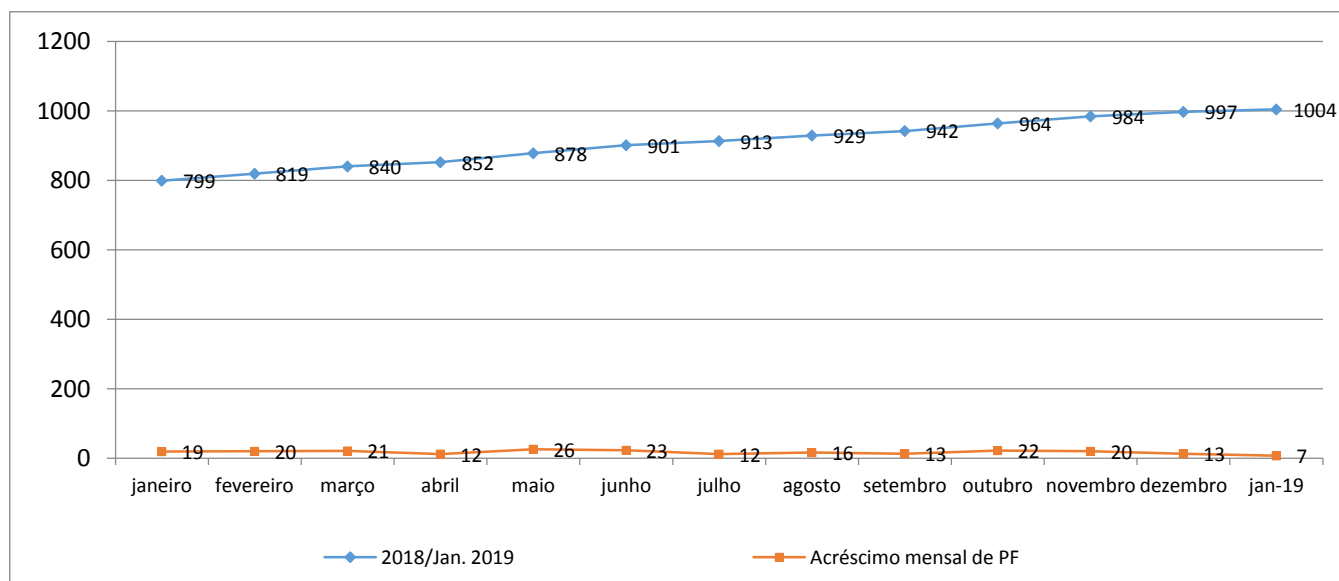
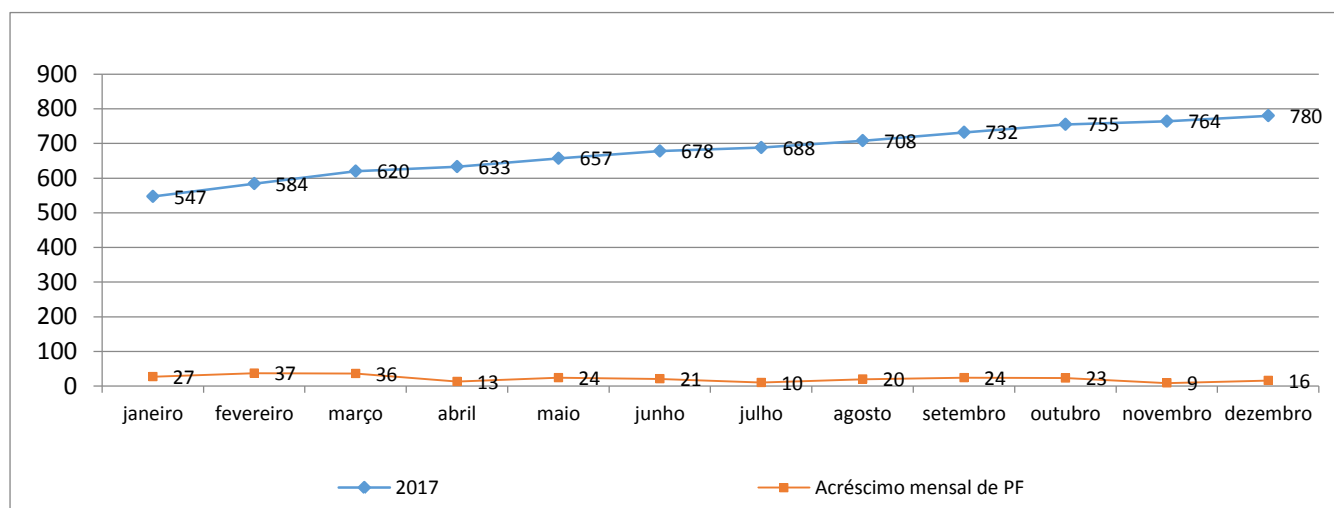
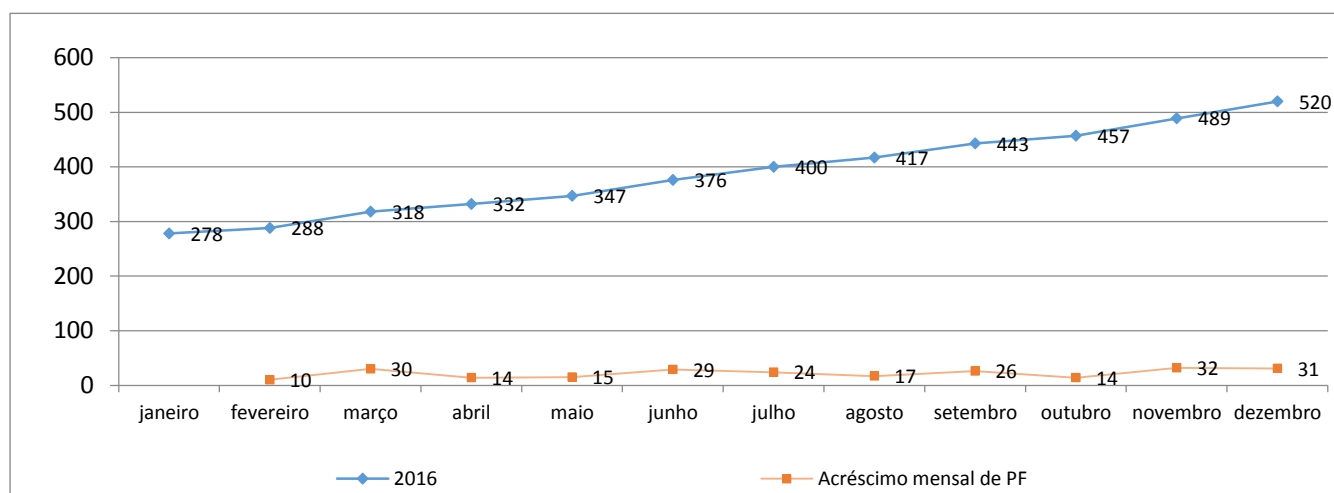
Concluídos três anos de execução do projeto apresenta-se uma breve análise dos indicadores de resultado extraídos da Plataforma ASIP, que evidenciam o trabalho e empenho da equipa.

#### NÚMERO DE PROCESSOS FAMILIARES

O SAAS iniciou a implementação do projeto a 27/01/2016, com um total 278 processos familiares (PF) transferidos pelo ISS, tendo-se verificado gradualmente um acréscimo processual, que culminou em janeiro de 2019 com 1004 processos.

Em 2016 após a transferência de PFs do ISS, os meses de março, junho, novembro e dezembro registaram maior procura (gráfico I), em 2017 foi nos meses de março e abril que se observaram mais pedidos de intervenção (gráfico II) e em 2018 observa-se uma maior incidência nos meses de maio, junho e outubro. Nos três anos de funcionamento, a maioria dos pedidos (66%) chegaram ao serviço por iniciativa própria dos AF; 18% por referência dos parceiros; 4% por familiares indiretos; 3% por elementos da comunidade; 6% por denúncia e 3% através de Linha Nacional de Emergência Social. (Cfr. Gráfico X – Anexo VI)

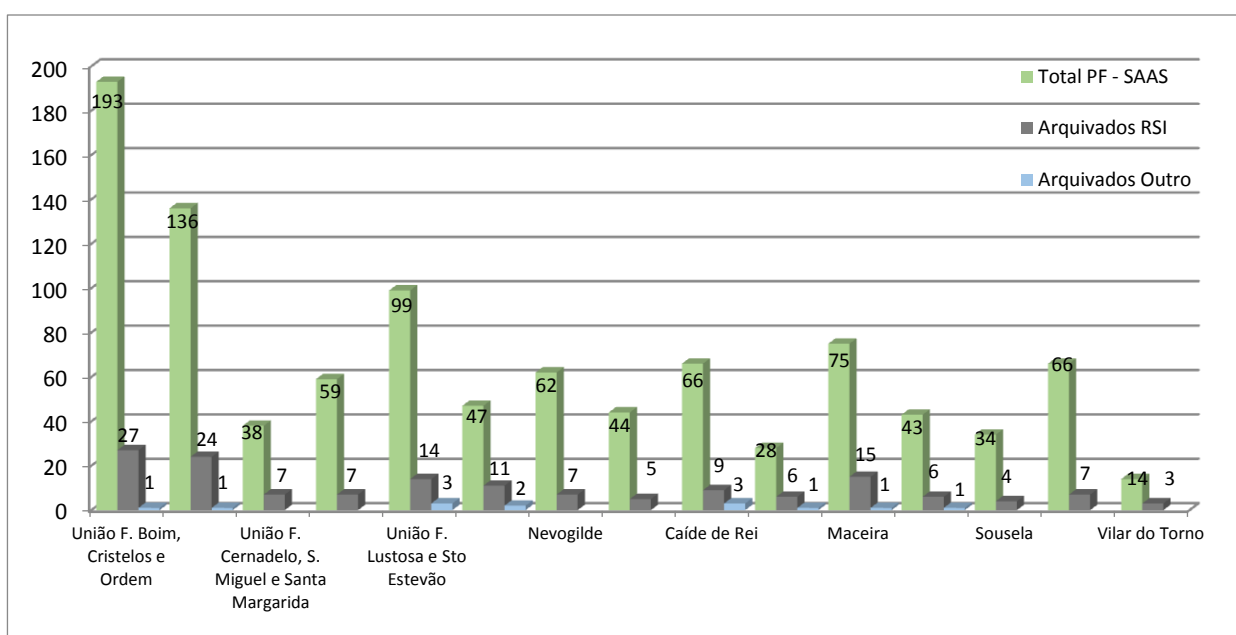
Gráficos I, II e III: Evolução do número de Processos Familiares nos 36 meses do Projeto



Com base na informação estatística dos gráficos, observa-se que em 2016 existiam 520 processos familiares, em 2017 um total de 780 e, no final do projeto em Janeiro 2019 1004 PF. Destes, 41% dizem respeito a famílias que recorreram pela primeira vez à ação social.

No que diz respeito à distribuição processual pelas 15 freguesias do concelho, observa-se maior incidência na União de Freguesias de Cristelos, Boim e Ordem (com 193 PF); seguida da União de Freguesias de Alvarenga, Nogueira, Silvares e Pias (com 136 PF) e pela União de Freguesias de Lustosa e Santo Estevão (com 99PF).

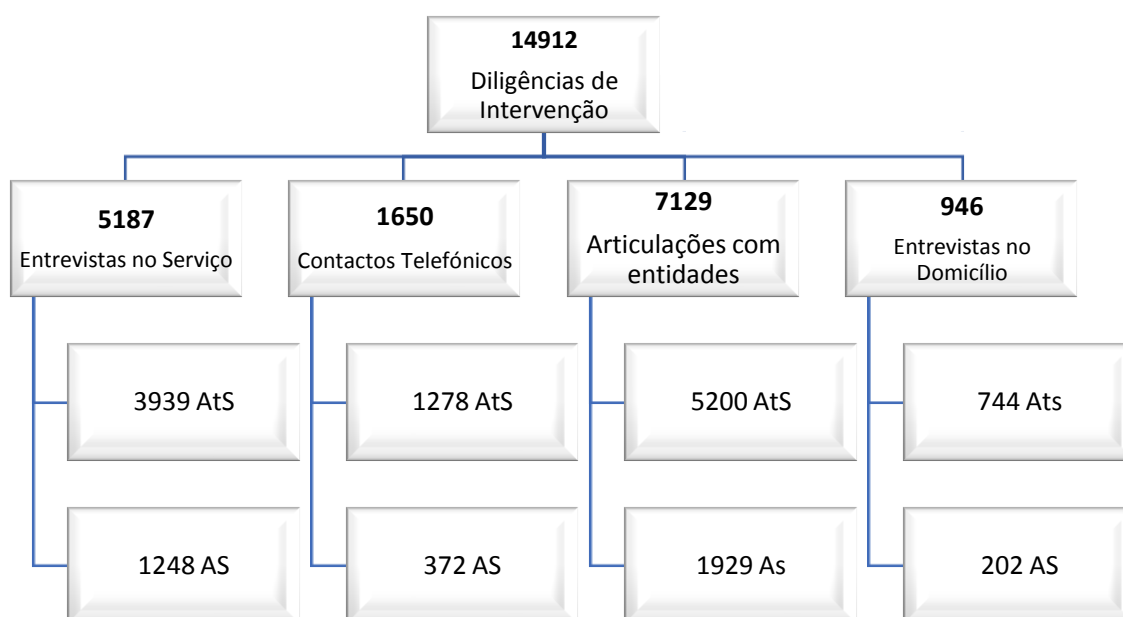
**Gráfico IV:** Distribuição geográfica dos processos familiares por freguesias



## DILIGÊNCIAS DE INTERVENÇÃO

Para interpretação deste indicador importa clarificar o que a Segurança Social entende por atendimento para extração de dados. Enquadram-se no atendimento quatro tipologias de diligências: entrevistas no serviço; contactos telefónicos; articulações com entidades e entrevistas no domicílio. Estas diligências foram contabilizadas na plataforma de acordo com o tipo de intervenção realizada: (1) as diligências dos processos familiares em atendimento social são contabilizadas no indicador mensal relativo ao número de atendimentos e (2) as diligências dos processos familiares em acompanhamento social são incluídas no indicador referente ao número de acompanhamentos sociais mensais.

**Figura I:** Diligências de intervenção realizadas nos três anos de execução do Projeto



**LEGENDA:**

**AtS** – Diligências no âmbito do Atendimento Social

**AS** – Diligências no âmbito do Acompanhamento Social

A equipa durante os três anos de execução do projeto realizou diligências promotoras da intervenção direta junto dos beneficiários do SAAS num total de 14912 (4991 em 2016, 4732 em 2017 e 5189 em 2018 e janeiro 2019 respetivamente).

Destaca-se o volume de atendimentos: 5187 entrevistas no serviço (1878 em 2016, 1625 em 2017 e 1684 em 2018); 946 entrevistas no domicílio (367 em 2016, 289 em 2017 e 290 em 2018). De realçar ainda os 1650 contactos/atendimentos telefónicos (548 em 2016, 462 em 2017 e 640 em 2018) e as 7129 articulações com outras entidades (2198 em 2016, 2356 em 2017 e 2575 em 2018), que demonstram o envolvimento com as parcerias, nomeadamente: Serviço Local da Segurança Social, Câmara Municipal de Lousada, IPSS's; Escolas, Centros de Saúde e Unidades de Saúde Familiar, Serviços Sociais do CHTS, Centro de Respostas Integradas de Paços de Ferreira, GNR, Ministério Público, Juntas de Freguesia entre outras.

Importa destacar que o volume de trabalho realizado pela equipa exigiu um esforço de conciliação entre a qualidade e a quantidade de intervenção, uma vez que a avaliação final dos objetivos da intervenção é medida quantitativamente. Realça-se assim a produtividade operacional dos técnicos no trabalho direto com os utentes e na capacidade de registo na plataforma ASIP, onde constam os processos familiares informáticos e de onde se extraem os indicadores de realização, cumprindo, assim, de forma exemplar as metas acordadas com o ISS em simultâneo com a intervenção eficaz, diligente e sem lista de espera.

## INTERVALO MENSAL

### SOMATÓRIO DOS ATENDIMENTOS E ACOMPANHAMENTOS

Considerando os indicadores extraídos pela plataforma ASIP e atendendo a que Lousada é um território de tipologia A e os seus objetivos devem situar-se no intervalo 350-525, verifica-se nos quadros abaixo (dados extraídos dos mapas mensais da ASIP), que à exceção do primeiro mês, a média mensal situa-se dentro ou acima do intervalo estipulado por lei.

**Quadros I: Intervalo Mensal dos resultados do SAAS**

Mês	2016			2017			2018 / 2019		
	ATEND/s	ACOMP/s	INTERVALO MENSAL	ATEND/s	ACOMP/s	INTERVALO MENSAL	ATEND/s	ACOMP/s	INTERVALO MENSAL
JANEIRO	13	8	21	306	288	594	302	324	626
FEVEREIRO	285	106	391	255	297	552	293	272	565
MARÇO	539	185	724	365	298	663	257	273	530
ABRIL	495	224	719	235	244	479	158	233	391
MAIO	467	212	679	290	221	511	245	239	484
JUNHO	369	194	563	225	202	427	354	243	597
JULHO	379	186	565	172	200	372	323	239	562
AGOSTO	309	188	497	227	216	443	324	206	530
SETEMBRO	309	156	465	234	225	459	344	177	521
OUTUBRO	240	204	444	262	236	498	382	183	565
NOVEMBRO	394	261	655	194	293	487	353	221	574
DEZEMBRO	313	274	587	200	302	502	186	212	398
JANEIRO2019							356	188	544

FONTE: MAPAS MENSAIS EXTRAÍDOS DA PLATAFORMA DO ISS – ASIP

## PLANOS DE INTERVENÇÃO E PROCESSOS FAMILIARES

A conclusão/sucesso dos Planos de Intervenção contratualizados com as famílias, através da celebração de um acordo de intervenção social (AIS), constitui um outro indicador de realização do projeto. Nos três anos do SAAS foram realizados 281 acordos, tendo-se concluído 257 com sucesso, pelo que sendo a meta final 231 verifica-se que esta foi atingida.

No âmbito da celebração de Acordos de Intervenção Social importa salientar que apesar do volume de famílias que recorreram ao SAAS, num total de 1004, muitas delas tiveram apoio transitório e outras pelas suas características de elevada funcionalidade, apresentando apenas problemas associados aos baixos rendimentos, não justificaram a contratualização.

O diagnóstico social da população do SAAS (apresentado na terceira parte deste relatório) demonstra que as estas são funcionais ao nível das dinâmicas sociais, responsáveis e com potencial ao nível das competências pessoais e sociais, mas que vivenciam dificuldades do foro

económico, sendo o seu principal problema os rendimentos insuficientes, carecendo, por isso, apenas de compensação económica pontual e apoios para garantir e melhorar a subsistência.

Neste capítulo, revela-se pertinente referir ainda que as situações de doença mental grave, isolamento e demência, sobretudo nos idosos, exigiram um trabalho de acompanhamento social e a uma intervenção sistemática e regular, que teoricamente se enquadrava nos critérios de celebração de um AIS, mas que por força da falta de capacidade de tomada de decisão, comprometida pelos problemas referidos, não permitiram a negociação de um acordo.

## POLOS DE ATENDIMENTO DESCENTRALIZADO

A metodologia de intervenção da RLIS privilegia o princípio da proximidade dos cidadãos, pelo que foi opção estratégica descentralizar o atendimento, facilitando o acesso da população ao serviço, nas freguesias de Caíde, Meinedo, Lustosa, Cristelos, Nevogilde e Macieira.

O atendimento descentralizado registou níveis de adesão positivos, as freguesias de Meinedo e Lustosa registaram uma adesão mais baixa, uma vez que a população preferia deslocar-se à sede, sobretudo no que concerne à freguesia de Meinedo. Contudo, estrategicamente, nestas freguesias os técnicos rentabilizaram o atendimento com a realização de visitas domiciliárias, promovendo, igualmente, a intervenção de proximidade.

**Quadro II:** Adesão e afluência aos locais de atendimento descentralizado nos 36 meses

Mês	POLOS DE ATENDIMENTO					
	CAÍDE	MEINEDO	LUSTOSA	CRISTELOS	NEVOGILDE	MACIEIRA
2016	81	17	57	89	75	68
2017	90	30	41	97	86	74
2018	95	41	39	94	49	60
<b>TOTAL</b>	<b>266</b>	<b>88</b>	<b>137</b>	<b>280</b>	<b>210</b>	<b>202</b>
<b>Total</b>						<b>1183</b>

Destacam-se as alterações realizadas nos locais de atendimento de Lustosa e Macieira.

Tal como indicado no relatório de 2017, o atendimento de Lustosa deixou de ser realizado na Junta de Freguesia e passou a realizar-se, a partir de abril de 2017, numa das Lojas do Empreendimento Habitacional de Lustosa da autarquia. Por outro lado, em dezembro iniciaram-se negociações com a Junta de Freguesia de Macieira, para se realizar, a partir de Janeiro de 2018, o atendimento nas suas instalações, considerando algumas das limitações físicas das instalações cedidas pelo Centro Social e Paroquial de Macieira, sobretudo a inexistência de sala de espera.

# AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO





### 3. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO: PARCEIROS E UTENTES

O SAAS desenvolveu a sua atividade através do trabalho em rede como modelo de intervenção privilegiado, procurando consolidar as parcerias e melhorar a qualidade e capacidade da ação organizacional do serviço.

Na intervenção da equipa junto das famílias, o enfoque dos técnicos foi sempre a articulação com os parceiros, para numa resposta mais completa contribuir para a redefinição de projetos de vida mais sustentáveis e capazes de melhorar o potencial de inserção destas.

Partindo desta premissa, avaliar a satisfação e expectativas das famílias e parceiros foi uma prioridade. Desde 2016 que o SAAS, através de mecanismos de avaliação (construídos para o efeito), procurou identificar potencialidades e constrangimentos que orientaram a construção de objetivos de melhoria.

À semelhança dos anos anteriores apresenta-se aqui a avaliação dos utentes e parceiros sobre o funcionamento da equipa e do SAAS.

#### METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

Na prossecução da avaliação foram implementadas, no final de cada ano civil, metodologias avaliativas quantitativas e qualitativas, junto dos destinatários e parceiros, de modo a medir resultados e avaliar a satisfação e perceção destes sobre a intervenção.

##### Método qualitativo:

*Grupo focado (focus grupo)* - foi dinamizado anualmente e neste último ano a 16/11/2018 um grupo orientado para avaliar dimensões relevantes sobre a intervenção da equipa. Neste grupo de discussão e avaliação qualitativa participaram os técnicos das instituições parceiras, que integram o Núcleo Operacional da Intervenção Social Integrada.<sup>1</sup>

À semelhança dos anos anteriores e na perspetiva de garantir maior seriedade e qualidade desta avaliação, solicitou-se novamente a colaboração da coordenadora local do ISS para dinamizar este grupo, não estando presente nenhum elemento da equipa do SAAS, permitindo, assim, maior abertura aos parceiros para apontarem as fragilidades da RLIS. O

---

<sup>1</sup> Equipas que participaram nesta reunião de NOISI: Serviço Local da Segurança Social, Câmara Municipal de Lousada, Associação 'Ao Encontro das Raízes', Protocolo de RSI da ACIP e Protocolo de RSI da Santa Casa da Misericórdia de Lousada.

instrumento de registo facultado foi um guião de análise SWOT, que facilitou o trabalho de sistematização das verbalizações apresentadas pelos parceiros. (Anexo IV)

#### Método quantitativo:

Foram aplicados, mais uma vez, os questionários de satisfação (Anexo III) junto dos utilizadores do SAAS e parceiros que trabalharam diretamente com a equipa, nomeadamente: Serviço Local da Segurança Social, Agrupamentos de Escola, IPSS's, Câmara Municipal de Lousada, CPCJ, Presidentes de Junta, Centro de Saúde, Serviço Social do Centro Hospitalar Tâmega e Sousa, Centro de Respostas Integradas de Paços de Ferreira, Centro Qualifica, Centros Sociais e IPSS's do concelho e outros.

Da análise dos instrumentos de avaliação preenchidos, por amostragem, num total de 29 questionários respondidos pelos parceiros e 74 pelos utentes (19% das famílias que se encontram com processo ativo no SAAS), pode aferir-se, tal como nos anos anteriores, bons níveis de satisfação.

## AVALIAÇÃO DOS PARCEIROS

Na perceção qualitativa dos parceiros e partindo das verbalizações destes no *grupo focado* foram identificadas **POTENCIALIDADES** nas dimensões da **articulação**, das **características da equipa** e da **qualidade do atendimento e intervenção**.

A articulação é descrita como positiva: 'boa articulação com parceiros'; 'boa relação com os parceiros' e 'dinamização de projetos de intervenção comunitária articulados com o MEISI'

No que concerne às características da equipa, os parceiros fizeram destaque positivo às seguintes dimensões: 'equipa multidisciplinar'; 'boa relação entre a equipa'; 'boa coordenação – competências de liderança' e a existência de recursos institucionais 'viatura, cantina social, verba atribuída pela SCML para apoios da RLIS'.

Destacaram ainda a capacidade de 'resposta célere'; 'a proximidade' e a 'flexibilidade' da intervenção como dimensões da qualidade do atendimento e da intervenção.

Relativamente às **FRAGILIDADES** apenas foram apontados fatores externos à equipa, que não dependem da capacidade desta para os poder alterar, mas que podem condicionar a sua

intervenção, nomeadamente: o volume processual excessivo por técnico; a falta de respostas sociais (sobretudo para a população idosa); a falta de resposta ao nível da habitação (ausência de mercado de arrendamento e existência de rendas muito elevadas), assim como destacaram o espaço reduzido das instalações do SAAS.

Tendo ainda em linha de conta o objetivo de melhoria definido pelos parceiros para a equipa em 2018: encaminhar todas situações de pedido de habitação social para a autarquia cumprindo os procedimentos do MEISI, este foi superado com sucesso.

Fazendo uma retrospectiva das fragilidades identificadas ao longo das avaliações intermédias, pode dizer-se que todos os objetivos de melhoria co-definidos com os parceiros foram superados. Em 2018 a equipa demonstrou ser capaz de: 1) gerir o tempo e cumprir horários dos compromissos externos; 2) priorizar a intervenção, perante diversas solicitações e adversidades, respondendo aos pedidos de forma adequada e atempada.

Considerando os dados dos questionários de satisfação, a perceção dos parceiros transparece, mais uma vez, bons níveis de satisfação com o desempenho profissional da equipa.

O gráfico I do anexo V apresenta a média das respostas das várias questões que compõem o questionário (Cfr. Anexo III), devidamente organizadas por indicadores: Comunicação com a Rede de Parceiros; Qualidade do Atendimento; Pertinência do SAAS e Satisfação Global da Parceira). Este gráfico analisa os níveis globais de satisfação e insatisfação, fazendo também destaque para os níveis de satisfação elevada que contemplam apenas as respostas “muito satisfeito” e “totalmente satisfeito”.

Na avaliação da satisfação global da parceria, 100% dos parceiros responde positivamente e, destes, 97% apresentam níveis de satisfação elevada, verificando um aumento de 22% neste grau de satisfação comparativamente com o primeiro relatório de avaliação referente a 2016.

Na qualidade do atendimento, 100% dos inquiridos apresenta grau de satisfação positivo, (aumento de 2% em relação a 2016) e destes 97% estão ‘muito’ ou ‘totalmente’ satisfeitos. Os níveis de satisfação elevados aumentaram desde 2016 em 23%.

Na dimensão da comunicação com a rede de parceiros, verificam-se igualmente bons níveis de satisfação, 90% satisfeitos, destes 86% com níveis de satisfação elevados, verificando-se aqui um aumento de 21% comparativamente a 2016. Os restantes 10% dos inquiridos responde ‘não sabe’ ou ‘não se aplica, não se verificando respostas de insatisfação.

No que refere à pertinência da RLIS, 97% reitera a importância deste serviço na comunidade e, destes, 93% concordam ‘muito’ ou ‘totalmente’, verificando-se também um aumento de 2%

em termos de satisfação e um aumento de 18% na satisfação elevada. Ainda nesta dimensão 3% dos parceiros responde ‘não saber’ avaliar e não se observa qualquer nível de insatisfação.

O gráfico II do mesmo anexo, que explana os resultados de todas as dimensões avaliadas pelo questionário, vem confirmar a satisfação dos parceiros nas diversas categorias, não se observando nenhuma resposta de insatisfação.

Este gráfico demonstra que existe uma boa comunicação com a RLIS, destaca a cortesia dos colaboradores, uma vez que apenas foram apontadas respostas de satisfação elevada.

Na dimensão da qualidade do atendimento e da intervenção, verificam-se igualmente quase inexistentes níveis de satisfação, encontrando-se o grosso das respostas no ‘muito’ ou ‘totalmente’ satisfeitos.

O tempo de resposta e o profissionalismo apontam também quantificadores de satisfação e com destaque os níveis mais elevados.

## AVALIAÇÃO DA POPULAÇÃO ATENDIDA / ACOMPANHADA PELO SAAS

Para avaliar a satisfação da população do SAAS, foram aplicados questionários uma amostra<sup>2</sup> de 74AF's dos 400 processos familiares ativos em dezembro de 2018. Destes, 45 sem acordo de intervenção social e 29 com acordo ativo ou recentemente concluído.

Numa análise transversal e aglutinadora das várias categorias do questionário, o gráfico III do anexo V, sintetiza em três principais dimensões a avaliação dos utentes, nomeadamente: 1) instalações e acesso ao SAAS; 2) privacidade e informação e 3) qualidade da intervenção.

Da análise estatística global, concluiu-se que a população apresentou-se satisfeita com o atendimento e intervenção, registando-se apenas níveis de insatisfação no que concerne às instalações do SAAS (3%).

Na avaliação em 2018 manteve-se a tendência verificada de aumento generalizado dos níveis de satisfação elevados, comparativamente aos dados do relatório de 2016.

Na dimensão da avaliação das instalações e acesso ao SAAS 97% estão satisfeitos e, destes, 88% ‘muito’ ou ‘totalmente satisfeitos’. (Gráfico III – Anexo V), sendo que, tal como nos anos anteriores, verificam-se neste indicador algumas respostas que revelam baixos níveis de satisfação (‘pouco satisfeitos’). (Cfr. Gráficos III e IV –Anexo V)

<sup>2</sup> Utentes que à data da aplicação dos questionários estavam com o PF ativo, nas modalidades de atendimento ou acompanhamento social. A técnica da amostragem é proporcional ao n.º de PF ativos (400) à data de Dezembro de 2018 e não considerando o volume global de PF's desde o início do projeto.

Tal como referido no relatório de 2016, considerando o espaço reduzido dos gabinetes e as limitações acústicas, durante a execução do projeto, em 2017, foi instalada uma televisão na sala de espera, para que o som televisivo impedisse a discriminação das verbalizações da sala de atendimento, garantido, assim, maior privacidade.

Na categoria da privacidade e informação do atendimento e acompanhamento, mantém-se totais níveis de satisfação, estando 100% dos inquiridos satisfeitos e destes também 97% com elevados níveis de avaliação, que comparativamente a 2016 regista um aumento de 4% e 14% respetivamente (Cfr. Gráficos III e V – Anexo V)

Nas dimensões relativas ao *horário* de funcionamento e aos *direitos e deveres*, cerca de 74% (55 inquiridos) e 64% (48 inquiridos) respetivamente manifestam estar ‘totalmente satisfeitos’. (Cfr. Gráfico V – Anexo V)

No que concerne à qualidade da intervenção, decomposta em duas principais categorias - *capacidade de resposta do SAAS aos problemas e confiança no técnico gestor*, 100% dos utentes estão satisfeitos com a intervenção e com a relação com a equipa e destes 99% “muito satisfeitos” ou “totalmente satisfeitos”. Esta dimensão regista um aumento da satisfação elevada de 36% comparativamente ao ano de 2016. (Cfr. Gráficos III e VI – Anexo V)

No que concerne ao posicionamento dos inquiridos relativamente ao acordo de intervenção social, 97% (28 dos 29 inquiridos) revelam níveis de satisfação elevados no que concerne aos indicadores em avaliação, nomeadamente: ‘*participação na definição do AIS*’ e ‘*conhecimento sobre o AIS*’. (Cfr. Gráfico VII – Anexo V)

Por fim, importa registar a avaliação dos objetivos de melhoria que a equipa foi construindo a partir das fragilidades identificadas nas avaliações intermédias anteriores, tais como:

**Objetivo 1.** aumentar o conhecimento dos utentes sobre os seus direitos e deveres e

**Objetivo 2.** clarificar e envolver mais os beneficiários no conhecimento e finalidades dos Acordos de Intervenção Social negociados com os mesmos.

Analisando os resultados das avaliações de 2017 e 2018 verifica-se que estes foram superados em 2017 e os resultados da avaliação de 2018 vêm confirmar a consistência desta mudança, pois em ambas as categorias os utentes respondem maioritariamente com níveis de satisfação elevados (91% relativamente aos direitos e deveres e 97% no que concerne aos AIS).

# DIAGNÓSTICO SOCIAL E INTERVENÇÃO DO SAAS



#### 4. DIAGNÓSTICO SOCIAL DO SAAS E REFLEXÕES SOBRE A INTERVENÇÃO

Em retrospectiva, nos três anos de intervenção do SAAS o primeiro destacou-se como o período de adaptação da equipa às dinâmicas, procedimentos e aprofundamento do conhecimento da realidade e das famílias. Após este período, a equipa investiu no desenvolvimento de estratégias orientadas para a melhoria das suas práticas e da resolução dos problemas das famílias.

Ao longo desta dinâmica de intervenção que exigia sempre trabalho de registo, a equipa construiu uma base de dados interna sistematizadora de indicadores que caracterizam as famílias e os seus problemas e, a partir destes dados o SAAS conseguiu produzir um diagnóstico social da população atendida (Cfr. Dados estatísticos do Anexo VI). Esta informação global permitiu um olhar sustentado para as problemáticas dominantes, assim como fazer uma leitura da realidade compreensiva e capaz de orientar a intervenção.

#### CARACTERIZAÇÃO DAS FAMÍLIAS ATENDIDAS NO SAAS

Nos 36 meses de projeto foram atendidas 1004 famílias, destas 409 recorreram à ação social pela primeira vez, 153 AFs transitaram para a medida de RSI e 14 foram arquivados por falecimento do titular.

Segundos os dados estatísticos sistematizados pela equipa do SAAS em instrumentos informáticos próprios, 53% do elementos dos 1004 agregados familiares são sexo feminino e 47% do sexo masculino.

No que respeita às **FAIXAS ETÁRIAS**, a maioria dos indivíduos (64%) situam-se na idade adulta, com principal destaque para a faixa etária dos 41 aos 65 anos (40%); 26% são crianças e jovens (a maioria em idade escolar) e 10% são idosos (mais de 65 anos). (Cfr. Gráfico III do Anexo VI)

Caracterizando a **TIPOLOGIA FAMILIAR** dos AF's (Gráfico IV – Anexo VI), observa-se que a maioria são famílias nucleares (31%) e isolados (26%), destacando-se 19% de famílias monoparentais, o que é significativo se considerarmos que estas ficam fragilizadas em termos de rendimentos e encargos. As restantes distribuem-se na tipologia de casal (17%) e 7% em famílias alargadas.

No que concerne ao **TIPO DE ALOJAMENTO** dos AF's, a maioria reside em habitação arrendada (39.3%) e própria (36%), 11% reside em habitação cedida e 7% em habitação social. Os restantes AF's, embora com reduzida expressão estatística, distribuem-se em situações habitacionais indicadoras de risco e elevada fragilidade, nomeadamente: 0.6% em quarto



arrendado; 0.3% em alojamentos abarracados; 1% encontra-se em situação de iminente despejo e 0.8% na condição de sem abrigo. Por último, importa referir que no gráfico V do Anexo VI, 4% dos AF's se situam na tipologia 'Outra', que se refere predominantemente às situações de idosos integrados em cuidadoras particulares. (Gráfico V – Anexo VI)

Descrevendo a **CARACTERIZAÇÃO SÓCIO OCUPACIONAL** (Cfr. Gráfico VI do Anexo VI), observa-se que dos 2678 beneficiários da ação social 21% encontram-se desempregados; 23% são pensionistas; 20% integrados no mercado de trabalho; 2.5% são trabalhadores em situação de incapacidade para o trabalho; 5% são domésticas e 2.5% da população adulta encontra-se a realizar formação profissional. No que concerne aos menores, 24% estão integrados no sistema educativo, os 2% (outro) dizem respeito aos menores que não estão em idade escolar.

Analisando o indicador da **SAÚDE**, observa-se: 28% doença crónica; 6% doença mental; 7% deficiência/incapacidade; 5% dependência de substâncias psicoativas/álcool; 4% acamados ou dependentes de terceiros e 2% com doença oncológica. Destes indicadores importa destacar que o sexo masculino tem maior expressividade na maioria dos problemas de saúde, com exceção na doença crónica e doença mental. (Cfr. Gráfico VII do Anexo VI)

No problema das dependências, dos 36% dos utentes estão em tratamento e 30% destes iniciaram tratamento após intervenção do SAAS, em articulação com o Centro de Respostas Integradas de Paços de Ferreira.

Destacando a dimensão dos **PROBLEMAS ECONÓMICOS**, (Gráfico VIII do Anexo VI) observa-se que 48% dos AF's têm insuficiência de rendimentos e 15% de total ausência de rendimentos (que corresponde às 153 famílias encaminhadas para a medida de RSI). Os restantes AF's dirigiram-se ao serviço com outro pedido de intervenção, que não o apoio económico.

Importa também destacar que 14% dos AF's vivenciam problemas económicos devido às baixas pensões e 16% das famílias deparam-se com o problema do endividamento.

## INTERVENÇÃO SOCIAL DO SAAS – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Partindo da análise dos PEDIDOS DE INTERVENÇÃO e das problemáticas avaliadas pela equipa, o SAAS ao longo destes 36 meses confrontou-se com problemáticas complexas que exigiram medidas e mobilização de respostas urgentes junto dos parceiros e da comunidade, para responder aos desafios da intervenção urgente.

Ainda no âmbito desta intervenção imprevisível, destacam-se as situações de emergência com necessidade de avaliação rápida e intervenção imediata, que exigiram uma atuação de proximidade e célere, nomeadamente: 30 situações da LNES; 56 denúncias de idosos em situação de risco ou negligência; 56 famílias com a problemática da violência doméstica e 54 famílias multiproblemáticas. Destas problemáticas emergentes, a equipa diligenciou em 92 processos como intervenções de carácter prioritário.

Da panóplia de solicitações da intervenção desenvolvida, as maiores dificuldades em termos de respostas sociais situaram-se na escassez de alternativas para pessoas idosas, com deficiência e/ou com doença mental, sobretudo no que respeita às repostas de alojamento e do foro ocupacional. Verifica-se, neste domínio, uma necessidade de investimento por parte do estado no aumento de equipamentos capazes de responder às necessidades de abrigo, ocupação, estimulação cognitiva e proteção desta população que apresenta graves fragilidades e incapacidade de por si próprias garantirem o seu bem-estar e demais necessidades.

Por outro lado, a equipa constatou ainda dificuldades em encontrar respostas de acolhimento imediato para situações de emergência social, sentindo-se, igualmente, necessidade de aumentar as respostas de alojamento emergente para situações que não confirmam violência doméstica, pois quando não existem vagas de emergência do ISS dos Centros de Alojamento Temporário não existem alternativas institucionais nem oferta privada adequada em termos económicos e dos princípios da dignidade humana.

Paralelamente a esta problemática, observa-se outro problema no concelho relacionado com a dimensão do alojamento, verificando-se grande dificuldade no mercado de arrendamento em geral, quer na oferta quer no valor do arrendamento, que dificulta o acesso das famílias com baixos rendimentos.

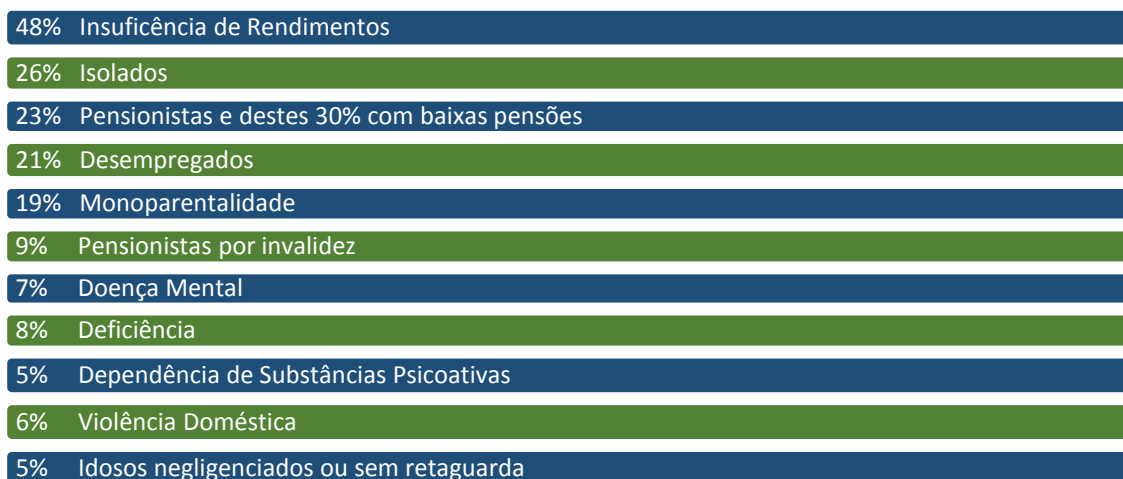
Voltando à problemática dos idosos, as respostas de Serviço de Apoio Domiciliário das instituições do concelho foram recurso regular do SAAS para responder às necessidades dos idosos, constatando-se maior dificuldade de resposta rápida no ano de 2018.

Outra preocupação já destacada em 2017 e que importa reiterar neste relatório final, prende-se com os cidadãos, sobretudo idosos, que apresentam doença mental e incapacidade de tomada de decisão sobre a sua vida e recusam apoio social, sendo necessário recorrer ao Ministério Público para os proteger. No entanto, o hiato temporal de avaliação das situações de interdição confrontaram a equipa, ao longo destes três anos, com a necessidade de grande supervisão das situações no sentido de acautelar e diminuir os riscos associados.

Ainda neste último problema sentido pelo SAAS, são expectáveis resultados e impacto da aplicação do novo regime jurídico do maior acompanhado, que vem eliminar os institutos da interdição e da inabilitação, previstos no Código Civil, através da operacionalização da Lei 49/2018 de 14 de Agosto de 2018.

Contudo, considerando estas dificuldades vividas na prática pela equipa importa aqui salientar o papel fulcral da comunidade, pois em grande parte das situações foi na e com a comunidade que o SAAS conseguiu mobilizar respostas intermédias capazes de garantir o bem-estar e proteção dos cidadãos, em condição de elevada fragilidade.

Assim do diagnóstico e instrumentos de sistematização criados pelo SAAS, conclui-se como **PROBLEMÁTICAS** dominantes:



Recentrando esta abordagem na **ORIGEM DOS PEDIDOS DE INTERVENÇÃO** e tal como referido anteriormente, a maioria destes (66%) chegaram ao SAAS por iniciativa própria das famílias; 18% foram referenciados pelos parceiros e os restantes distribuem-se por denúncias de situações de perigo e/ou negligência (indicadas por instituições e/ou elementos da comunidade); pedidos de familiares indiretos; elementos da comunidade e 3% pela da Linha Nacional de Emergência Social do ISS. (Cfr. Gráfico IX do Anexo VI)

Perante as solicitações da intervenção ao longo do projeto, a equipa procurou privilegiar os recursos da comunidade e mobilizar o apoio dos parceiros institucionais da Rede Social, para além do recurso aos apoios do ISS.

Nas intervenções de **APOIO DE CARÁCTER ECONÓMICO** e promotoras de maior autonomia na garantia das necessidades, a equipa apoiou desde o início do projeto 54% de AFs (544), através dos apoios económicos do ISS, num total de 1531 apoios (Cfr. Gráfico X do Anexo VI). O SAAS apoiou ainda 35 agregados familiares através de apoio económico concedido pela Santa Casa da Misericórdia, para responder a situações que exigiram atuação urgente e imediata.

No que concerne ao **ENCAMINHAMENTO PARA APOIOS E RESPOSTAS SOCIAIS DOS PARCEIROS**, o SAAS encaminhou para os apoios da autarquia: 196 AF's para cabaz alimentar; 147 para medicação; 46 para apoios em óculos; 23 em leite e fraldas; foram ainda encaminhados 37 AF's para pedido de habitação social. (Cfr. Gráfico XI do Anexo VI)

Para além do apoio da autarquia, em termos alimentares, 61 AF's foram encaminhados para o banco alimentar; 48 para a medida de apoio do FEAC – Fundo Europeu de Auxílio às Pessoas mais Carenciadas e 16 para a cantina social da Santa Casa da Misericórdia de Lousada.

Por último, importa aqui relembrar que o SAAS co-participou em 2017 na implementação do **PROGRAMA 'CRESCER EM FAMÍLIA'** no âmbito do MEISI, junto de 11 agregados familiares, com um total de 13 participantes (12 do sexo feminino e 1 do sexo masculino), promovendo junto destes competências de parentalidade positiva.

Ainda no âmbito da intervenção do MEISI, em 2018 co-participou na elaboração e desenho do Projeto 'SobreVivências', assim como no desenho e implementação do Programa 'Verão Azul', composto por um leque diversificado de atividades de verão dirigidas às crianças e jovens das 11 famílias abrangidas pelo programa 'Crescer em Família' no ano de 2017. (Cfr. Anexo VII)

## 4.1. IMPACTOS DA INTERVENÇÃO

Considerando o trabalho de intervenção social e de acompanhamento realizado pela equipa junto das famílias e algumas delas com acordos de intervenção social, que numa lógica de contratualização pressupunham um maior envolvimento na relação de ajuda de ambas as partes, importa destacar que a intervenção realizada foi impactante em algumas dimensões, nomeadamente:

24% Utentes desempregados conseguiram inserção laboral

87% Dos utentes encaminhados e inscritos em formação profissional concluíram os cursos

36% Vítimas de violência doméstica iniciaram percurso de autonomização e rutura da relação de violência

75% Dos idosos em situação de perigo efetivo foram integrados em respostas formais ou informais capazes de garantir o seu bem estar e dirimir o risco a que estavam expostos. Os restantes continuaram a ser acompanhados de perto pelo SAAS para monitorizar e prevenir aumento do risco

10% Dos cidadãos com problemas de dependências de substâncias psicotrópicas concluíram tratamento com sucesso, estando em acompanhamento follow-up

A articulação próxima com a CPCJ e o trabalho da equipa como resposta de primeira linha, contribuiu para a diminuição do n.º de crianças e jovens em risco, sinalizadas na Comissão, conforme avaliação qualitativa desta entidade, apresentada abaixo

5187 Entrevistas no serviço e 946 visitas domiciliárias, evidenciaram uma intervenção de proximidade e atenta às necessidades dos utentes.

7129 Articulações interinstitucionais, revela o papel das parcerias na intervenção social e o trabalho conjunto que o SAAS dinamizou nestes 36 meses.

Analisando ainda o impacto na intervenção do SAAS no âmbito da infância e juventude e sem dados estatísticos para o evidenciar, importa destacar a avaliação qualitativa da Comissão de Proteção de Crianças e Jovens de Lousada, que faz destaque ao impacto da intervenção do SAAS no trabalho da Comissão.

Nestes termos e apresentando as mais-valias identificadas por esta Comissão:

- **O SAAS da RLIS cumpriu o princípio da subsidiariedade**, implementando estratégias interventivas junto de famílias com menores em risco, enquanto serviço de primeira linha;

- **Desenvolveu-o de forma responsável**, articulando com esta Comissão sobre as situações supra, quando as mesmas suscitavam dúvidas, garantindo que as sinalizações a fazer seriam oportunas e que só aconteceriam quando esgotada a sua intervenção. Fê-lo respeitando sempre o sigilo e privacidade dos agregados, **mantendo articulação adequada e proporcional**;
- O SAAS realizou sinalizações segundo o espírito da Lei, o **que contribuiu para o decréscimo do número de novos processos de promoção e proteção**;
- Do ponto de vista da implementação de ações para a remoção do perigo inerente às famílias acompanhadas na Comissão, **o SAAS apresentou-se como uma parceria fundamental, passível de contratualização de atos materiais para a execução das medidas**, cumprindo-se com o preconizado no Sistema de Promoção e Proteção de Crianças e Jovens.
- O mesmo serviço revelou profissionalismo e qualidade técnica no que concerne às informações escritas produzidas em sede de sinalização ou acompanhamento de medidas, **contribuindo para a sustentação factual das decisões tomadas em Comissão**, relativamente às situações comuns.

# AVALIAÇÃO DOS OBJETIVOS DE MELHORIA





## 5. REVISÃO DA SUPERAÇÃO DOS OBJETIVOS DE MELHORIA NOS 36 MESES

Partindo das fragilidades identificadas em 2016 e considerando os objetivos de melhoria definidos para 2017, a equipa conseguiu atingir os objetivos 1, 2, 3 e 4 durante o ano de 2017 e manteve os objetivos 5 e 6 para o ano 2018.

### **OBJETIVO 1. 2017**

Clarificar e envolver mais os beneficiários no conhecimento e finalidades dos Acordos de Intervenção Social negociados com estes.

### **OBJETIVO 2. 2017**

Informar, com mais enfoque e clareza, os direitos e deveres da população atendida no SAAS.

### **OBJETIVO 3. 2017**

Desenvolver a capacidade de gestão do tempo de trabalho e cumprir com os horários dos compromissos agendados externamente ao SAAS em contexto de reuniões de NOISI.

### **OBJETIVO 4. 2017**

Melhorar a capacidade de hierarquizar as prioridades da intervenção face à diversidade e volume de pedidos.

### **OBJETIVO 5. 2017**

Melhorar, a longo prazo, as condições físicas dos gabinetes de trabalho e atendimento no que concerne ao conforto e dimensões dos espaços de atendimento do SAAS.

### **OBJETIVO 6. 2017**

Aumentar os níveis de adesão do polo de atendimento de Meinedo.

No entanto, em 2017 ficando os objetivos 5. e 6. por atingir, o SAAS desenvolver estratégias para minorar o impacto destas fragilidades, nomeadamente:

OBJETIVO 5 – A SCML colocou uma televisão na sala de espera, para diminuir a sonorização das verbalizações realizadas no gabinete de atendimento, cuja divisão dos espaços é em contraplacado, garantindo a melhoria da privacidade do atendimento.

OBJETIVO 6 – Apesar dos níveis de adesão terem aumentado ligeiramente, mantiveram-se baixas no pólo de atendimento da freguesia de Meinedo, pelo que o técnico rentabilizou este período de deslocação à freguesia, realizando entrevistas no domicílio dos AF's, mantendo-se assim a lógica da intervenção de proximidade.

Transitando os objetivos 5. e 6 durante o ano de 2018 a equipa definiu quatro objetivos de melhoria a partir das fragilidades identificadas pelos utentes e parceiros na avaliação realizada em 2017, nomeadamente:

**OBJETIVO 1. 2018**

Melhorar, a longo prazo, as condições físicas dos gabinetes de trabalho e atendimento no que concerne ao conforto e dimensões dos espaços de atendimento do SAAS.

**OBJETIVO 2. 2018**

Aumentar os níveis de adesão do polo de atendimento de Meinedo.

**OBJETIVO 3. 2018**

Encaminhar todas situações de pedido de habitação social para a autarquia cumprindo os procedimentos do MEISI, sendo o técnico gestor responsável por enviar o pedido.

**OBJETIVO 4. 2018**

Afetar um técnico administrativo à equipa pluridisciplinar do SAAS.

Concluído o último ano de execução do projeto e avaliando os quatro objetivos de melhoria, pode afirma-se que continuaram por alcançar os objetivos 1., 2. e 4.

No que concerne ao objetivo 1. – *melhorar as condições dos gabinetes de trabalho e atendimento*, encontra-se aprovado o projeto designado de ‘Laranjeiras’, onde se previa a construção para as equipas da RLIS e do protocolo de RSI, o que revela o esforço e vontade da SCML investir nesta área de intervenção.

No objetivo 2. manteve-se a estratégia de realização de visitas domiciliárias na freguesia de Meinedo para compensar as limitações ao nível da adesão, tendo-se verificado, contudo, um aumento desta no ano de 2018 comparativamente aos anteriores.

Relativamente ao objetivo 3. Pode-se afirmar, seguramente, que este foi superado, conforme se constata na avaliação do *focus grupo* realizada com os parceiros, incluindo os técnicos da autarquia.

Por último, o objetivo 4. não foi passível de cumprir atendendo ao reduzido espaço do SAAS que não permitia condições para afetar mais um elemento à equipa, prevendo-se ser possível aquando da construção dos gabinetes das laranjeiras, porém, terminada a possibilidade de continuidade do SAAS na SCML não foi possível cumprir esta meta de melhoria.