

ANEXOS

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO 2018



REDE LOCAL DE INTERVENÇÃO SOCIAL

ANEXO I

PLANO DE AÇÃO 2018 E CONCRETIZAÇÃO



PLANO DE AÇÃO 2018

ATIVIDADE	OBJETIVOS	CALENDARIZAÇÃO	INTERVENIENTES	RECURSOS INSTRUMENTOS	INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO
Realização do Atendimento Social	Assegurar o atendimento a pessoas e famílias que se desloquem ao serviço SAAS e apresentem um problema ou pedido a fim de obter uma orientação para a resolução dos seus pedidos/problemas. Intervir com pessoas ou famílias em situação de vulnerabilidade e/ou emergência social.	1 Janeiro a 31 Dezembro 2018	2 Assistentes Sociais	Apoios económicos da Ação Social Outros Subsistemas da Segurança Social Respostas Sociais da SCM Lousada:	Grelhas de monitorização Dados estatísticos da plataforma ASIP Processos Familiares
Realização do Acompanhamento Social	Acompanhamento a pessoas e famílias, de forma a assegurar apoio técnico com a finalidade de prevenir e ou resolver os seus problemas sociais. Promover a inserção social e autonomia dos cidadãos e família que recorrem ao SAAS.		1 Coordenadora SAAS 1 Educadora Social 1 Psicólogo	Plano Municipal de Apoio a Desfavorecidos da CML Respostas Sociais das IPSS's do concelho Respostas públicas e privadas das áreas da saúde, emprego e educação. Banco Alimentar Conferências Vicentinas de Lousada	Processos Familiares Acordos de Intervenção Social Grelhas de Monitorização de Verificação da aplicação na plataforma ASIP
Intervenção Comunitária Projeto 'Sobrevivências'	Sistematizar informação caracterizadora da população atendida pelo SAAS. Integrar o diagnóstico social da população atendida pela ação social do concelho (SAAS e RSI). Desenvolver um projeto integrado na Rede Social, no âmbito do NOISI, direcionado às famílias multiproblemáticas.	Janeiro 2018 a Dezembro de 2018	2 Assistentes Sociais 1 Coordenadora SAAS 1 Educadora Social 1 Psicólogo Parceiros da Rede Social Técnicos do NOISI Famílias	Base de dados dos AF's acompanhados pelo SAAS e RSI Instrumentos a construir	Diagnóstico Social Relatório de Avaliação Instrumentos de avaliação a definir

Cofinanciado por:



PLANO DE AÇÃO 2018

ATIVIDADE	OBJETIVOS	CALENDARIZAÇÃO	INTERVENIENTES	RECURSOS INSTRUMENTOS	INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO
Participação nas reuniões de articulação das equipas técnicas da SCML	Articular e refletir a intervenção com as outras respostas sociais da SCML Partilhar informação da RLIS, RSI, ERPI's e intervenções sociais	Janeiro a dezembro 2018	Técnicos das equipas afetas às respostas sociais da SCML	Processos Familiares Registos de Reunião	Relatório final da RLIS
Participação nas reuniões do NOISI	Articular e refletir a intervenção com parceiros Envolver todos os parceiros no acompanhamento de PF específicos	Janeiro a dezembro 2018	Técnicos das entidades parceiras do MEISI	Processos Familiares Instrumentos técnicos da intervenção	Focus Grupo
Participação na definição do Plano de Ação do Plano de Desenvolvimento Social da Rede Social	Definir as ações e projetos a desenvolver no concelho Co-participar e contribuir para a construção do PDS	Janeiro e Fevereiro 2018	Dirigentes e técnicos das entidades do CLAS	Instrumento e grelhas da Rede Social Diagnóstico Social da Rede Diagnóstico Social do SAAS	Plano De Desenvolvimento Social
Alteração do Polo Descentralizado de Macieira – Junta de Freguesia de Macieira	Iniciar atendimento social na Junta de Freguesia de Macieira Equipar o novo espaço	Janeiro 2018	Coordenadora do SAAS Presidente de Junta da Freguesia de Macieira	Protocolo de colaboração Material de escritório Material de divulgação	Protocolo de colaboração Reunião de avaliação
Divulgação do novo espaço do Polo de Atendimento de Macieira	Divulgar o polo junto da comunidade Divulgar o polo junto dos parceiros	Janeiro a Março 2018	Equipa do SAAS Parceiros	Folhetos de divulgação E-mails	Informações de divulgação
Atividade da Rede de Parceiros do Programa 'Família a Crescer'	Desenvolver encontro entre todos os grupos do 'Família a Crescer' Promover novas experiências de vida aos participantes dos grupos	Fevereiro de 2018	Equipa do SAAS e Parceiros	Fotografias e registos de atividade	Relatório de avaliação
Apresentação do Relatório do SAAS 2017 aos órgãos de gestão da SCML	Analisar os resultados do SAAS no 2º ano de intervenção Avaliar a satisfação dos parceiros Identificar aspetos a melhorar	Março 2018	Coordenadora do SAAS	PowerPoint Base de dados geral SAAS Mapas Mensais da ASIP	Relatório anual 2017

Cofinanciado por:

PLANO DE AÇÃO 2018

ATIVIDADE	OBJETIVOS	CALENDARIZAÇÃO	INTERVENIENTES	RECURSOS INSTRUMENTOS	INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO
Apresentação do Relatório do SAAS 2017 ao CLAS da Rede Social	Dar a conhecer aos parceiros os resultados do SAAS em 2017 Avaliar a satisfação dos parceiros Identificar aspetos a melhorar	Março 2018	Coordenadora do SAAS Equipa do SAAS	Apresentação em PowerPoint Base de dados geral SAAS Mapas Mensais da ASIP	Relatório anual 2017
Apresentação da Avaliação do 2º ano de trabalho do SAAS	Partilhar com os parceiros os resultados da intervenção do SAAS	Março 2018	Equipa do SAAS	Apresentação em PowerPoint	Relatório final de atividade 2017
Integração da RLIS na CIIAD – Comissão Integrada do Idoso e Adulto Dependente e participação nas reuniões mensais	Promover respostas integradas Desenvolver projetos capazes de melhorar as respostas sociais adequadas e necessárias aos idosos e adultos dependentes Dinamizar um Seminário	Janeiro a Dezembro de 2018	Equipa técnica dos ERPI's da SCML Coordenadora Local do ISS Técnicos das IPSS's com respostas sociais para Idosos Coordenadora da RLIS	Registos de reuniões da CIIAD	Relatório de avaliação
Reunião de parceiros na definição de estratégias de intervenção na área da inserção socioprofissional	Identificar os elementos dos AF que usufruem de apoios da CML e ação social com potencial de empregabilidade Articular com os GIP ações facilitadoras da reinserção laboral	16 de Março de 2018	Equipa do SAAS Equipas dos protocolos de RSI Técnicos gestores dos PF de RSI Técnicos da CML Técnicos dos GIP's	Base de dados dos AF com apoios da CML, caracterizados quanto ao potencial de empregabilidade	Relatório de avaliação
Sessão temática de trabalho técnico sobre 'Saúde mental e Psicopatologia'	Dinamizar uma sessão para os técnicos do NOISI sobre a temática da saúde mental Partilhar estratégias de Intervenção Conhecer as doenças psicopatológicas para orientar as intervenções técnicas	18 de Maio de 2018	Equipa do SAAS Enfermeira Dolores do Serviço de Psiquiatria do CHTS	Apresentação em PowerPoint Registos da Sessão	Relatório de Avaliação
Participação na Feira Social	Divulgar o SAAS e mostrar o trabalho à comunidade	Setembro 2018	Equipa do SAAS Equipa dos ERPI's	Stand e Materiais de divulgação Produtos para venda	Relatório de atividade

Cofinanciado por:



PLANO DE AÇÃO 2018

ATIVIDADE	OBJETIVOS	CALENDARIZAÇÃO	INTERVENIENTES	RECURSOS INSTRUMENTOS	INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO
Implementação dos instrumentos de avaliação do SAAS	Avaliar a qualidade da intervenção Avaliar o grau de satisfação dos utentes e dos parceiros com a intervenção do SAAS	Novembro e Dezembro 2018	Utentes e famílias do SAAS Técnicos das entidades parceiras do MEIS	Processos Familiares	Questionários Focus Grupos
Elaboração do relatório de avaliação final do Projeto da RLIS Lousada	Avaliar os indicadores de resultado anuais do projeto Avaliar qualitativamente a intervenção do SAAS e as parcerias Identificar constrangimentos e potencialidade do SAAS Avaliar a necessidade de continuidade do projeto	Dezembro 2018	2 Assistentes Sociais 1 Coordenadora SAAS 1 Educadora Social 1 Psicólogo	Plataforma ASIP Base de dados do SAAS Relatórios Registos da equipa	Resultados ASIP Questionários Focus Grupos Relatórios anuais

Cofinanciado por:



Figura I: CONCRETIZAÇÃO DO PLANO DE AÇÃO DA RLIS 2018

Janeiro 2018

- Atendimento e Acompanhamento Social
- Participação na reunião de trabalho do NOISI
- Aplicação dos questionários de satisfação aos utentes e parceiros
- Dinamização do Focus Grupo com parceiros
- Participação na reunião de trabalho da Rede Social no âmbito do PDS, no Grupo da Saúde Mental
- Avaliação do Programa 'Família a Crescer' em reunião de NOISI
- Integração no grupo da Comissão Integrada do Adulto e Idoso Dependente – CIAD e participação na reunião
- Elaboração do relatório final de avaliação anual do SAAS
- Conclusão e divulgação do Plano de Ação 2018
- Alteração do local de atendimento descentralizado em Macieira
- Início do atendimento descentralizado na junta de Freguesia de Macieira

Fevereiro 2018

- Atendimento e Acompanhamento Social
- Conclusão e apresentação do relatório anual da RLIS à SCML
- Reunião de supervisão, com interlocutora do Centro Distrital do Porto e coordenadoras das RLIS do Tâmega e Sousa
- Participação na reunião de trabalho do NOISI e apresentação da avaliação anual da RLIS aos parceiros
- Participação na reunião da CIAD para planificação do V Seminário
- Participação na reunião de trabalho da Rede Social no âmbito do PDS, nos grupos da Saúde Mental e Dependências
- Participação na reunião de CLAS – Rede Social e apresentação do relatório anual da RLIS aos parceiros
- Dinamização, em parceria com a Qualifica, de sessão de informação e divulgação do processo de RVCC
- Participação na reunião de trabalho do NOISI – Co-construção do Projeto 'Sobrevivências'
- Co-construção da base de dados de diagnósticos das famílias do Projeto 'Sobrevivências'

Março 2018

- Atendimento e acompanhamento social
- Apresentação na Assembleia Geral da SCML dos resultados da RLIS através do relatório da SCML
- Conclusão da Base de dados de caracterização das famílias da RLIS integradas no Projeto 'Sobrevivências'
- Participação na reunião da CIAD para planificação do V Seminário
- Participação na reunião de trabalho do NOISI
- Participação na reunião de CLAS para avaliação do PA 2017 e aprovação do PA 2018 da Rede Social
- Participação nas reuniões de trabalho da Rede Social no âmbito do PDS
- Participação na Ação de Formação Financeira, no âmbito do Plano Nacional de Formação Financeira Todos Contam, promovida pela ASF, pelo Banco de Portugal e pela CMVM
- Reunião de trabalho com Ministério Público de Lousada, Flor de Lis e RLIS para definir mecanismos de articulação da intervenção social
- Participação na reunião de parceiros (NOISI e GIPs) na definição de estratégias de intervenção e inserção socioprofissional
- Reunião de trabalho da CPCJ, ISS e RLIS para co-participação na definição de mecanismos de articulação no âmbito do projeto: 'Selo Protetor'

Abril 2018

- Atendimento e acompanhamento social
- Participação na reunião de trabalho do NOISI
- Reorganização do Arquivo do SAAS, devido ao aumento do volume processual
- Participação na Formação 'Seja Diferente, Não seja Indiferente, deficiência em Portugal'
- Planificação da sessão temática organizada pelo SAAS no âmbito da formação do NOISI

Maio 2018

- Atendimento e acompanhamento social
- Participação nas reuniões de NOISI
- Participação nas reuniões de CIAD no âmbito da organização do V Seminário
- Reunião de coordenadoras das RLIS do Tâmega e Sousa
- Participação na XII Jornadas Sociais de Lousada – ‘Criança – Realidades e Desafios’
- Co-participação com o Centro Qualifica e parceiros do NOISI na seleção de utentes para integração da turma formação de capacitação para a inclusão, promovida pela SCML no âmbito da tipologia 3.05 do POISE
- Organização e dinamização da sessão temática de formação ‘Saúde Mental e Estratégias de Intervenção Social’ para técnicos do NOISI

Junho 2018

- Atendimento e acompanhamento social
- Participação na reunião de trabalho do NOISI
- Participação nas reuniões de CIAD no âmbito da organização do V Seminário
- Reunião no Centro Distrital do Porto com interlocutora e coordenadoras das RLIS do Tâmega e Sousa
- Elaboração, no âmbito do NOISI, de proposta de atividades de Verão para crianças e jovens das famílias acompanhadas pelo SAAS e RSI – Programa ‘Verão Azul’
- Apresentação e aprovação da proposta de Programa ‘Verão Azul’
- Organização das atividades do Programa ‘Verão Azul’
- Participação na sessão de formação ‘Processo de Consciencialização e Maiêutica’, no âmbito do NOISI

Julho 2018

- Atendimento e acompanhamento social
- Participação na reunião de trabalho do NOISI
- Participação nas reuniões de CIAD no âmbito da organização do V Seminário
- Implementação do Programa ‘Verão Azul’
- Realização do Campo de Férias com crianças e jovens ‘Verão Azul’

Agosto 2018

- Atendimento e acompanhamento social
- Participação na reunião de trabalho do NOISI
- Participação nas reuniões de CIAD no âmbito da organização do V Seminário
- Reunião de parceria com Centro Qualifica, no âmbito do encaminhamento de utentes para RVCC e Formação
- Co-organização da atividade final do Programa ‘Verão Azul’
- Atualização da Base de Dados interna da RLIS

Setembro 2018

- Atendimento e acompanhamento social
- Participação na reunião de trabalho do NOISI
- Participação nas reuniões de CIAD no âmbito da organização do V Seminário
- Participação na Feira Social de Lousada
- Participação na reunião de trabalho da Rede Social no âmbito do PDS, no grupo da Integração da Pessoa com Deficiência
- Atualização da Base de Dados interna da RLIS e análise intermédia dos indicadores do SAAS

Outubro 2018

- Atendimento e acompanhamento social
- Participação na reunião de trabalho do NOISI
- Reunião de supervisão com interlocutora do Centro Distrital do Porto e equipas da RLIS do Tâmega e Sousa – apresentação de resultados e metodologias de trabalho das equipas
- Presença na Cerimónia de Entrega da Distinção Selo Protetor, da Comissão Nacional para a Promoção dos Direitos e Proteção de Crianças e Jovens
- Participação no colóquio 'Ação Social / Saúde e Sociedades Inclusivas', da RLIS do Marco de Canaveses

Novembro 2018

- Atendimento e acompanhamento social
- Participação na reunião de trabalho do NOISI 'Sinto-me Frágil, já não consigo ser ágil'
- Análise dos indicadores de resultados da RLIS extraídos em ASIP
- Participação na reunião de CLAS da Rede Social, na apresentação do projeto Portugal Inovação Social, pela Dr.ª Helena Loureiro
- Participação na sessão plenária de CLAS para avaliação do PA 2018 e apresentação do PA 2019
- Aplicação dos questionários de avaliação da RLIS junto dos utentes e parceiros
- Participação no colóquio do 'Dia Internacional para a eliminação da violência contra as mulheres'

Dezembro 2018

- Atendimento e acompanhamento social
- Participação na reunião de trabalho do NOISI
- Participação na Semana 'Diferença na Igualdade 2018'
- Participação RLIS na mesa redonda do Mesa Redonda "18 anos: e agora, que futuro?" integrada na sessão temática para comemoração do Dia Internacional das Pessoas com Deficiência
- Tratamento estatístico dos questionários de avaliação aplicados
- Atualização da base de dados geral de caracterização da população do SAAS
- Atualização do diagnóstico social da população atendida no SAAS
- Elaboração do relatório final da RLIS-SAAS

ANEXO II

PLANO DE AÇÃO 2018

ATIVIDADE	OBJETIVOS	CALENDARIZAÇÃO	INTERVENIENTES	RECURSOS INSTRUMENTOS	INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO
Realização do Atendimento Social	Assegurar o atendimento a pessoas e famílias que se desloquem ao serviço SAAS e apresentem um problema ou pedido a fim de obter uma orientação para a resolução dos seus pedidos/problemas. Intervir com pessoas ou famílias em situação de vulnerabilidade e/ou emergência social.	1 Janeiro a 31 Dezembro 2018	2 Assistentes Sociais 1 Coordenadora SAAS	Apoios económicos da Ação Social Outros Subsistemas da Segurança Social Respostas Sociais da SCM Lousada: Plano Municipal de Apoio a Desfavorecidos da CML	Grelhas de monitorização Dados estatísticos da plataforma ASIP Processos Familiares
Realização do Acompanhamento Social	Acompanhamento a pessoas e famílias, de forma a assegurar apoio técnico com a finalidade de prevenir e ou resolver os seus problemas sociais. Promover a inserção social e autonomia dos cidadãos e família que recorrem ao SAAS.		1 Educadora Social 1 Psicólogo	Respostas Sociais das IPSS's do concelho Respostas públicas e privadas das áreas da saúde, emprego e educação. Banco Alimentar Conferências Vicentinas de Lousada	Processos Familiares Acordos de Intervenção Social Grelhas de Monitorização Verificação da aplicação na plataforma ASIP
Intervenção Comunitária Projeto 'Sobrevivências'	Sistematizar informação caracterizadora da população atendida pelo SAAS. Integrar o diagnóstico social da população atendida pela ação social do concelho (SAAS e RSI). Desenvolver um projeto integrado na Rede Social, no âmbito do NOISI, direcionado às famílias multiproblemáticas.	Janeiro 2018 a Dezembro de 2018	2 Assistentes Sociais 1 Coordenadora SAAS 1 Educadora Social 1 Psicólogo Parceiros da Rede Social Técnicos do NOISI Famílias	Base de dados dos AF's acompanhados pelo SAAS e RSI Instrumentos a construir	Diagnóstico Social Relatório de Avaliação Instrumentos de avaliação a definir

ATIVIDADE	OBJETIVOS	CALENDARIZAÇÃO	INTERVENIENTES	RECURSOS INSTRUMENTOS	INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO
Participação nas reuniões de articulação das equipas técnicas da SCML	Articular e refletir a intervenção com as outras respostas sociais da SCML Partilhar informação da RLIS, RSI, ERPIs e intervenções sociais	Janeiro a dezembro 2018	Técnicos das equipas afetas às respostas sociais da SCML	Processos Familiares Registos de Reunião	Relatório final da RLIS
Participação nas reuniões do NOISI	Articular e refletir a intervenção com parceiros Envolver todos os parceiros no acompanhamento de PF específicos	Janeiro a dezembro 2018	Técnicos das entidades parceiras do MEISI	Processos Familiares Instrumentos técnicos da intervenção	Focus Grupo
Participação na definição do Plano de Ação do Plano de Desenvolvimento Social da Rede Social	Definir as ações e projetos a desenvolver no concelho Co-participar e contribuir para a construção do PDS	Janeiro e Fevereiro 2018	Dirigentes e técnicos das entidades do CLAS	Instrumento e grelhas da Rede Social Diagnóstico Social da Rede Diagnóstico Social do SAAS	Plano De Desenvolvimento Social
Alteração do Polo Descentralizado de Macieira – Junta de Freguesia de Lustosa	Iniciar atendimento social na Junta de Freguesia de Macieira Equipar o novo espaço	Janeiro 2018	Coordenadora do SAAS Presidente de Junta da Freguesia de Macieira	Protocolo de colaboração Material de escritório Material de divulgação	Protocolo de colaboração Reunião de avaliação
Divulgação do novo espaço do Polo de Atendimento de Macieira	Divulgar o polo junto da comunidade Divulgar o polo junto dos parceiros	Janeiro a Março 2018	Equipa do SAAS Parceiros	Folhetos de divulgação E-mails	Informações de divulgação
Atividade da Rede de Parceiros do Programa 'Família a Crescer'	Desenvolver encontro entre todos os grupos do 'Família a Crescer' Promover novas experiências de vida aos participantes dos grupos	Fevereiro de 2018	Equipa do SAAS e Parceiros	Fotografias e registos de atividade	Relatório de avaliação
Apresentação do Relatório do SAAS 2017 aos órgãos de gestão da SCML	Analisar os resultados do SAAS no 2º ano de intervenção Avaliar a satisfação dos parceiros Identificar aspetos a melhorar	Março 2018	Coordenadora do SAAS	PowerPoint Base de dados geral SAAS Mapas Mensais da ASIP	Relatório anual 2017

ATIVIDADE	OBJETIVOS	CALENDARIZAÇÃO	INTERVENIENTES	RECURSOS INSTRUMENTOS	INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO
Apresentação do Relatório do SAAS 2017 ao CLAS da Rede Social	Dar a conhecer aos parceiros os resultados do SAAS em 2017 Avaliar a satisfação dos parceiros Identificar aspetos a melhorar	Março 2018	Coordenadora do SAAS Equipa do SAAS	Apresentação em PowerPoint Base de dados geral SAAS Mapas Mensais da ASIP	Relatório anual 2017
Apresentação da Avaliação do 2º ano de trabalho do SAAS	Partilhar com os parceiros os resultados da intervenção do SAAS	Março 2018	Equipa do SAAS	Apresentação em PowerPoint	Relatório final de atividade 2017
Integração da RLIS na CIIAD – Comissão Integrada do Idoso e Adulto Dependente e participação nas reuniões mensais	Promover respostas integradas Desenvolver projetos capazes de melhorar as respostas sociais adequadas e necessárias aos idosos e adultos dependentes Dinamizar um Seminário	Janeiro a Dezembro de 2018	Equipa técnica dos ERPIs da SCML Coordenadora Local do ISS Técnicos das IPSS's com respostas sociais para Idosos Coordenadora da RLIS	Registos de reuniões da CIIAD	Relatório de avaliação
Reunião de parceiros na definição de estratégias de intervenção na área da inserção socioprofissional	Identificar os elementos dos AF que usufruem de apoios da CML e ação social com potencial de empregabilidade Articular com os GIP ações facilitadoras da reinserção laboral	16 de Março de 2018	Equipa do SAAS Equipas dos protocolos de RSI Técnicos gestores dos PF de RSI Técnicos da CML Técnicos dos GIP's	Base de dados dos AF com apoios da CML, caracterizados quanto ao potencial de empregabilidade	Relatório de avaliação
Sessão temática de trabalho técnico sobre 'Saúde mental e Psicopatologia'	Dinamizar uma sessão para os técnicos do NOISI sobre a temática da saúde mental Partilhar estratégias de Intervenção Conhecer as doenças psicopatológicas para orientar as intervenções técnicas	18 de Maio de 2018	Equipa do SAAS Enfermeira Dolores do Serviço de Psiquiatria do CHTS	Apresentação em PowerPoint Registos da Sessão	Relatório de Avaliação
Participação na Feira Social	Divulgar o SAAS e mostrar o trabalho à comunidade	Setembro 2018	Equipa do SAAS Equipa dos ERPI's	Stand e Materiais de divulgação Produtos para venda	Relatório de atividade

ATIVIDADE	OBJETIVOS	CALENDARIZAÇÃO	INTERVENIENTES	RECURSOS INSTRUMENTOS	INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO
Implementação dos instrumentos de avaliação do SAAS	Avaliar a qualidade da intervenção Avaliar o grau de satisfação dos utentes e dos parceiros com a intervenção do SAAS	Novembro e Dezembro 2018	Utentes e famílias do SAAS Técnicos das entidades parceiras do MEISI	Processos Familiares	Questionários Focus Grupos
Elaboração do relatório de avaliação final do Projeto da RLIS Lousada	Avaliar os indicadores de resultado anuais do projeto Avaliar qualitativamente a intervenção do SAAS e as parcerias Identificar constrangimentos e potencialidade do SAAS Avaliar a necessidade de continuidade do projeto	Dezembro 2018	2 Assistentes Sociais 1 Coordenadora SAAS 1 Educadora Social 1 Psicólogo	Plataforma ASIP Base de dados do SAAS Relatórios Registos da equipa	Resultados ASIP Questionários Focus Grupos Relatórios anuais

ANEXO III

QUESTIONÁRIOS DE SATISFAÇÃO

PARCEIROS E UTENTES



QUESTIONÁRIO SATISFAÇÃO DE PARCEIROS SAAS

Para cada uma das seguintes afirmações avalie, de forma espontânea, o seu grau de satisfação, desde “Nada Satisfeito” até “Totalmente Satisfeito”, preenchendo o respetivo círculo.

Caso não saiba o que responder em alguma afirmação pode assinalar “Não sei” (NS). Se a pergunta não se aplica ao seu caso assinale “Não se Aplica” (NA).

Se eventualmente se enganar a assinalar a sua resposta, deverá riscá-la com uma cruz e preencher o círculo correspondente à resposta que pretende.

	1	2	3	4	5	NS	NA
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Não Sei	Não se aplica
Como avalia a divulgação da parceria nos meios de comunicação utilizados pela RLIS (Rede Local de Intervenção Social).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
As comunicações com o SAAS (Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social) são fluídas, corretas e atempadas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Como avalia a cortesia dos colaboradores.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Como avalia a qualidade dos serviços prestados pela RLIS.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A RLIS cumpre atempadamente com os compromissos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
As questões existentes com a RLIS foram resolvidas de forma profissional.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Em situação de parceria e necessidade de reuniões com a RLIS, considera que as articulações e reuniões com a equipa são suficientes e ajustadas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Considera que a RLIS é uma resposta que traz uma mais-valia para a comunidade.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De forma global, qual o grau de satisfação face à parceria estabelecida.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Muito obrigada pela sua colaboração!











Questionário de Satisfação _ Utentes SAAS sem AIS

EXEMPLO:

Para cada uma das seguintes afirmações diga, de forma espontânea, qual o seu grau de satisfação, desde “Nada Satisfeito” até “Totalmente Satisfeito”, pintando a “bolinha” (círculo) correspondente.

Caso não saiba o que responder em alguma afirmação pode assinalar “Não sei” (NS). Se a pergunta não se aplica ao seu caso, assinale “Não se Aplica” (NA).

Se eventualmente se enganar a assinalar a sua resposta, deverá riscá-la com uma cruz e preencher o círculo correspondente à resposta que pretende.

1	2	3	4	5	NS	NA
						
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Não Sei	Não se aplica
					NS	NA

Instalações e acesso ao SAAS	Gosta do local do Serviço Atendimento e Acompanhamento Social – SAAS.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Acha que dos gabinetes de atendimento do SAAS têm boas condições.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Acha que o SAAS é fácil de encontrar e está num local acessível.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Privacidade e Informação	Sente respeito dos/as técnicos/as por si e pelos seus problemas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	A informação apresentada é fácil de entender.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Acha que o horário de atendimento do SAAS é adequado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Conhece os seus direitos e deveres.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualidade da intervenção	As atividades propostas são importantes para si.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Quando necessita de alguma coisa, a equipa do SAAS ajuda-o sempre que possível, a encontrar uma resposta para o seu problema.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Sente que os técnicos do SAAS têm respeito por si e pelos seus problemas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Tem confiança no/a seu/ sua gestor/a de processo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Se algum familiar, amigo ou conhecido precisasse, recomendaria o SAAS?		Sim <input type="radio"/>			Não <input type="radio"/>		

Muito obrigada pela sua colaboração!











Questionário de Satisfação _ Utentes SAAS com AIS

EXEMPLO:

Para cada uma das seguintes afirmações diga, de forma espontânea, qual o seu grau de satisfação, desde “Nada Satisfeito” até “Totalmente Satisfeito”, pintando a “bolinha” (círculo) correspondente.

Caso não saiba o que responder em alguma afirmação pode assinalar “Não sei” (NS). Se a pergunta não se aplica ao seu caso, assinale “Não se Aplica” (NA).

Se eventualmente se enganar a assinalar a sua resposta, deverá riscá-la com uma cruz e preencher o círculo correspondente à resposta que pretende.

1	2	3	4	5	NS	NA
						
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Não Sei	Não se aplica
					NS	NA

Instalações e acesso ao SAAS	Gosta do local do Serviço Atendimento e Acompanhamento Social – SAAS.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Acha que os gabinetes de atendimento do SAAS têm boas condições.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Acha que o SAAS é fácil de encontrar e está num local acessível.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Privacidade e Informação	Sente respeito dos/as técnicos/as por si e pelos seus problemas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	A informação apresentada é fácil de entender.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Acha que o horário de atendimento do SAAS é adequado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Conhece os seus direitos e deveres.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualidade da intervenção	Participa/ou na elaboração do seu Acordo Intervenção Social.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Conhece o seu Acordo de Intervenção Social.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Quando precisa de alguma coisa a equipa do SAAS ajuda-o/a, sempre que possível, a encontrar uma resposta para o seu problema.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Tem confiança no/a técnico/a que o atende.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Se algum familiar, amigo ou conhecido precisasse, recomendaria o SAAS?		Sim <input type="radio"/>			Não <input type="radio"/>		

Muito obrigada pela sua colaboração!

ANEXO IV

REGISTO DO FOCUS GRUPO

REDE LOCAL DE INTERVENÇÃO SOCIAL

LOCAL: CÂMARA MUNICIPAL DE LOUSADA

DATA: 26/01/2018

HORA: 11H30 ÀS 13H00

DINAMIZADOR(A): ANABELA PEIXOTO (COORDENADORA DO SERVIÇO LOCAL DO ISS LOUSADA)

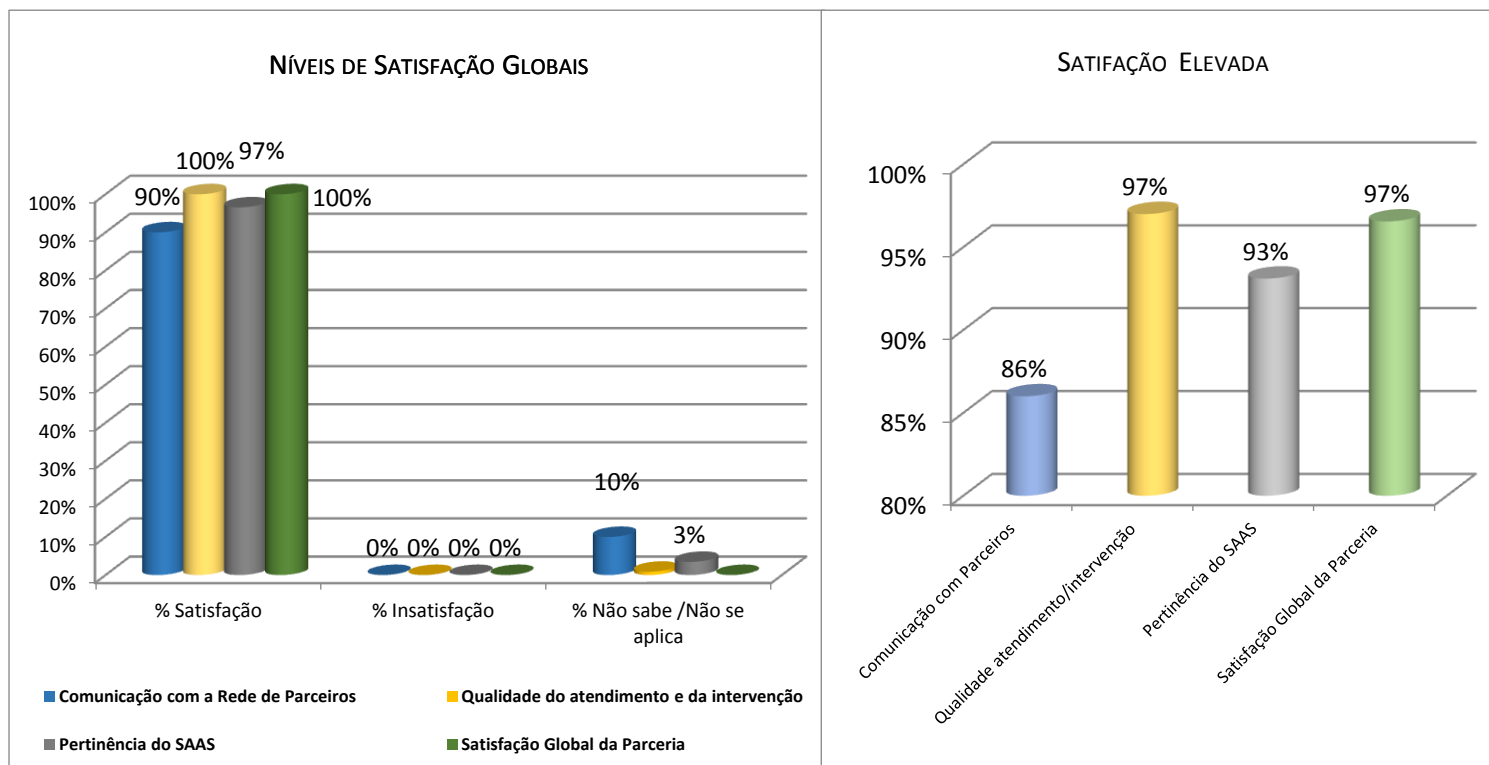
SÍNTESE	INTERVENIENTES
<p>POTENCIALIDADES:</p> <p><u>Articulação:</u> ‘boa articulação com parceiros’; ‘boa relação com os parceiros’ e ‘dinamização de projetos de intervenção comunitária articulados com o MEISI’.</p> <p><u>Equipa:</u> ‘equipa multidisciplinar’; ‘boa relação entre a equipa’; ‘boa coordenação – competências de liderança’ e a existência de recursos institucionais ‘viatura, cantina social, verba atribuída pela SCML para apoios da RLIS’.</p> <p><u>Qualidade do atendimento e da intervenção:</u> ‘resposta célere’; a ‘proximidade’ e a ‘flexibilidade’ da intervenção.</p> <p>FRAGILIDADES:</p> <p>Excesso de processos por técnico; Falta de respostas (sobretudo da população idosa); Falta de respostas ao nível da habitação (ausência de mercado de arrendamento e rendas muito elevadas); Espaço físico reduzido; Instabilidade contratual.</p>	<p><u>CML – Ação Social:</u> Ana Faria e Inês Cardoso</p> <p><u>ISS Lousada:</u> Anabela Peixoto e Zulmira Mesquita</p> <p><u>Protocolo de RIS ACIP:</u> Rafaela e Sílvia Ferreira</p>
<p>OPORTUNIDADES:</p> <p>Lei da descentralização Experiência adquirida (individual) Possibilidade de renovação por mais um ano.</p>	<p><u>Protocolo de RSI Santa Casa da Misericórdia de Lousada:</u> Rodrigo Carvalho e Vânia Ferreira</p>
<p>AMEAÇAS:</p> <p>Lei da Descentralização.</p>	

ANEXO V

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

1. NÍVEIS DE SATISFAÇÃO DOS PARCEIROS

Gráfico I: Satisfação global dos parceiros com a RLIS Lousada



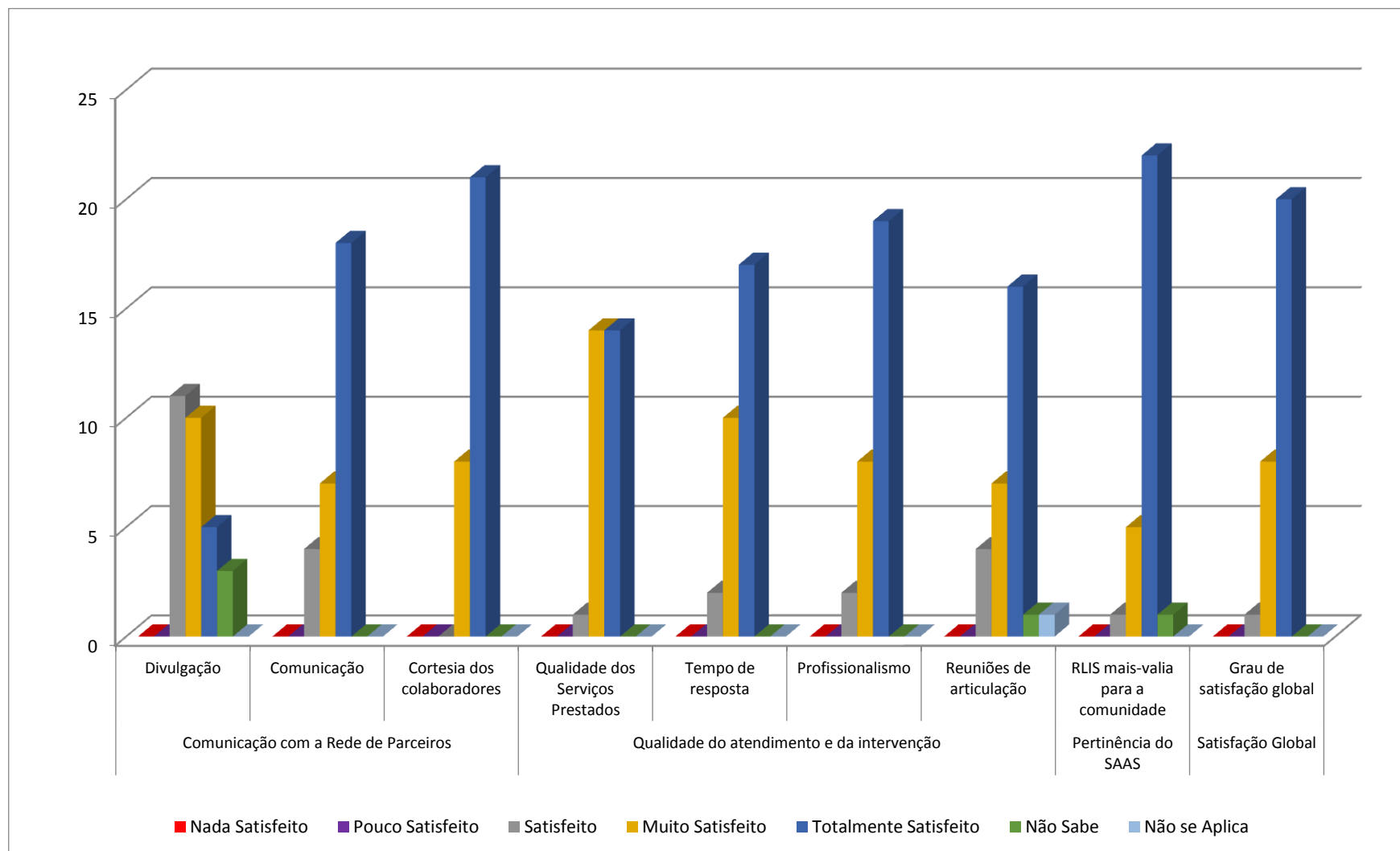
OBSERVAÇÕES:

% Insatisfação – Média das respostas que indicam grau de satisfação negativo: “nada satisfeito” e “pouco satisfeito”.

% Satisfação – Média das respostas que indicam grau de satisfação positivo: “Satisfeito”, “Muito Satisfeito” e “Totalmente Satisfeito”.

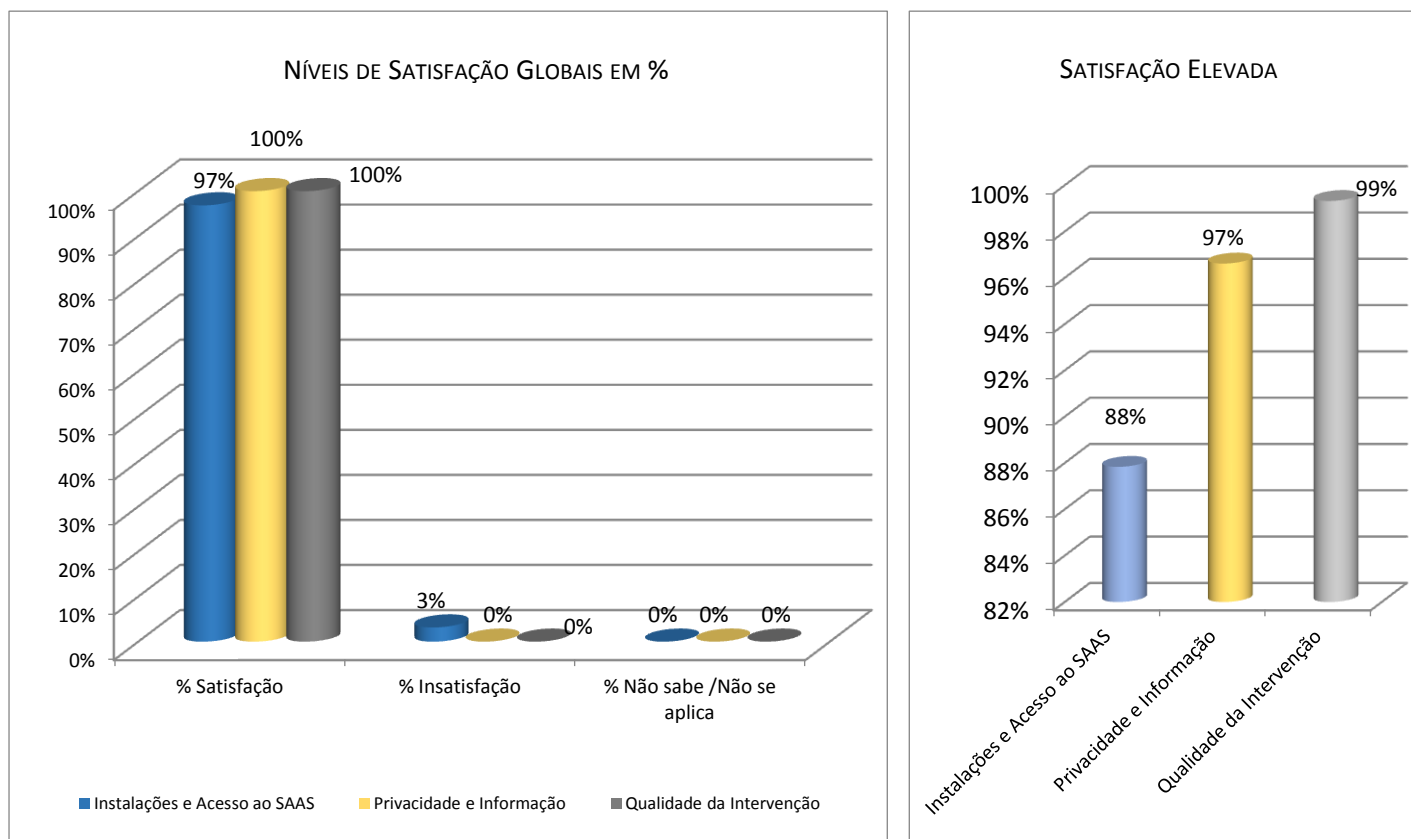
% Satisfação Elevada – considera a média das respostas “Muito Satisfeito” e “Totalmente Satisfeito”.

Gráfico II: Avaliação de todas as categorias do questionário



2. NÍVEIS DE SATISFAÇÃO DOS UTENTES

Gráfico III: Níveis de satisfação global dos utentes do SAAS da RLIS Lousada



OBSERVAÇÕES:

% Insatisfação – Média das respostas que indicam grau de satisfação negativo: “nada satisfeito” e “pouco satisfeito”.

% Satisfação – Média das respostas que indicam grau de satisfação positivo: “Satisfeito”, “Muito Satisfeito” e “Totalmente Satisfeito”.

% Satisfação Elevada – considera a média das respostas “Muito Satisfeito” e “Totalmente Satisfeito”.

Gráfico IV: Instalações e acesso ao SAAS

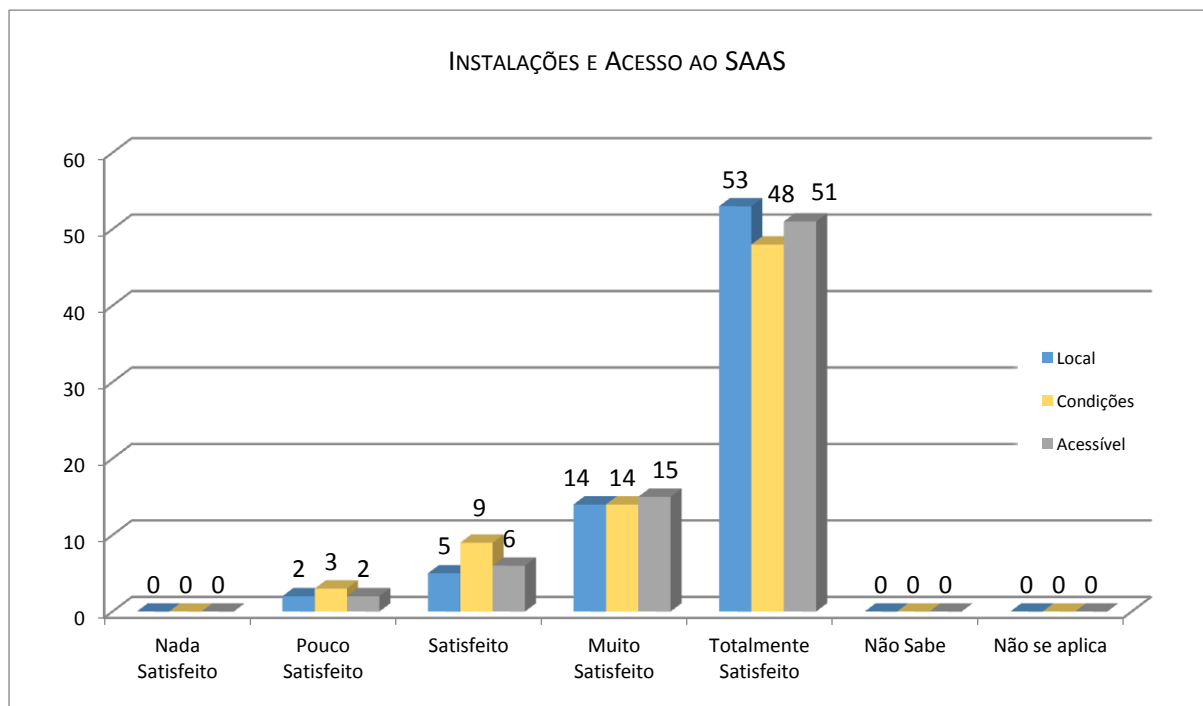


Gráfico V: Privacidade e Informação

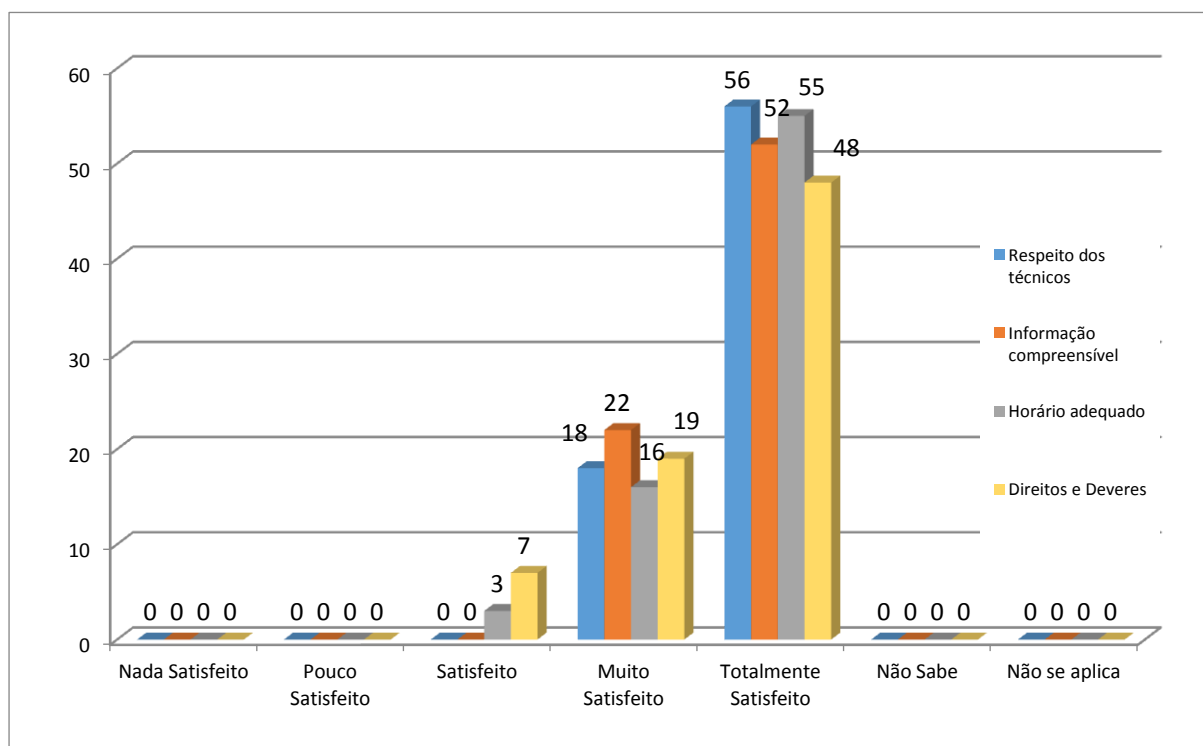


Gráfico VI: Qualidade da Intervenção

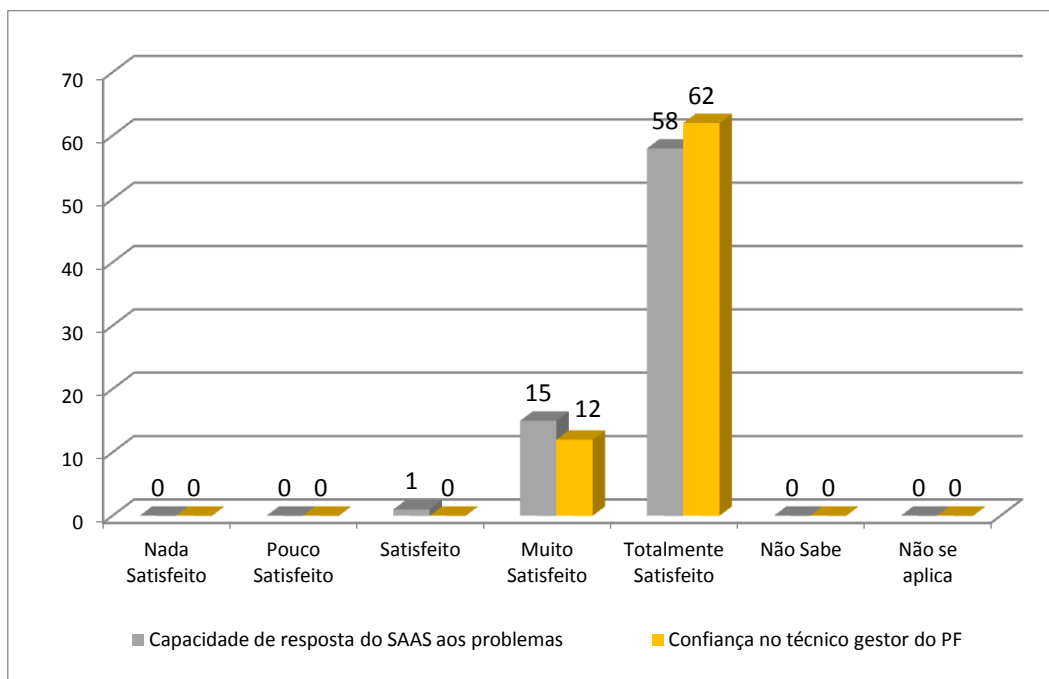
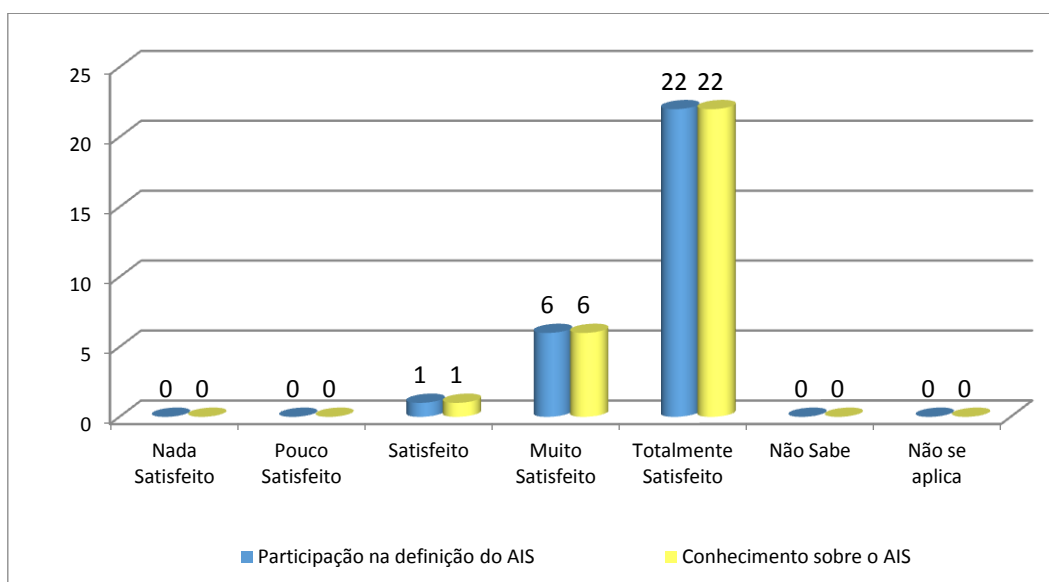


Gráfico VII: Acordo de Intervenção Social



ANEXO VI

RETRATO DA POPULAÇÃO E INTERVENÇÃO DO SAAS

VOLUME PROCESSUAL DO SAAS

QUADRO I: Número de Processos Familiares do SAAS nos 36 meses do Projeto

PF 2016			PF 2017			PF 2018			TOTAL PF
TRANSFERIDOS DO ISS	ABERTOS NO SAAS	TOTAL PF 2016	TRANSFERIDOS DO ISS	ABERTOS NO SAAS	TOTAL PF 2017	TRANSFERIDOS DO ISS	ABERTOS NO SAAS	TOTAL PF 2018	2016, 2017, 2018
358	162	520	119	138	257	118	109	227	1004

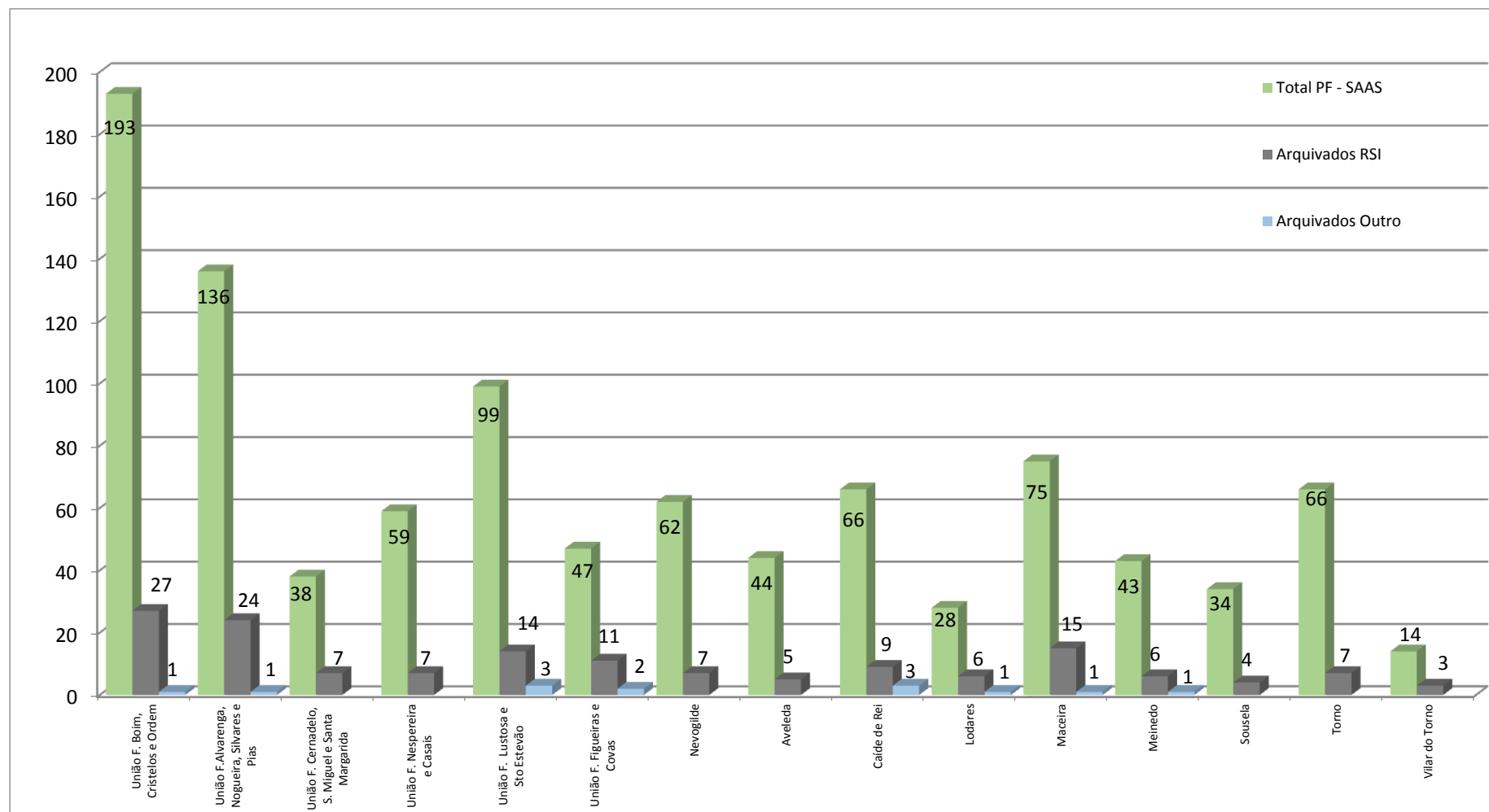
409 FAMÍLIAS RECORRERAM PELA 1ª VEZ À AÇÃO SOCIAL NOS 36 MESES DE PROJETO

41% PF'S ABERTOS PELO SAAS DA SCML

QUADRO II: Número de PF's ativos e Transitados para RSI nos 36 meses

PF EM ATS E AS NO SAAS	RSI	ARQUIVADOS	TOTAL PF
837	153	14	1004

GRÁFICO I: Distribuição geográfica dos PF pelas freguesias do concelho



CARACTERIZAÇÃO DA POPULAÇÃO DO SAAS

GRÁFICO II: Distribuição da População do SAAS por género

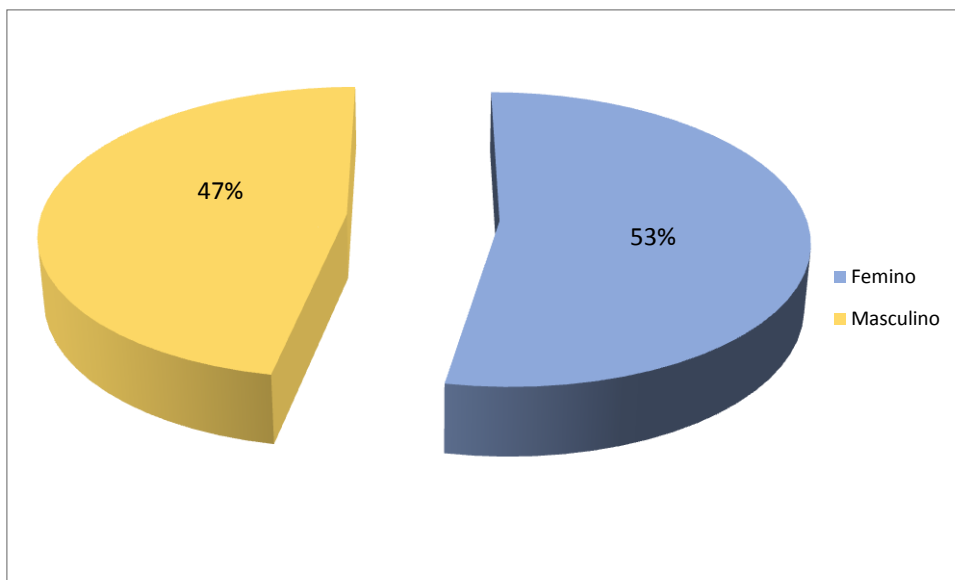


GRÁFICO III: Distribuição da População do SAAS por idade

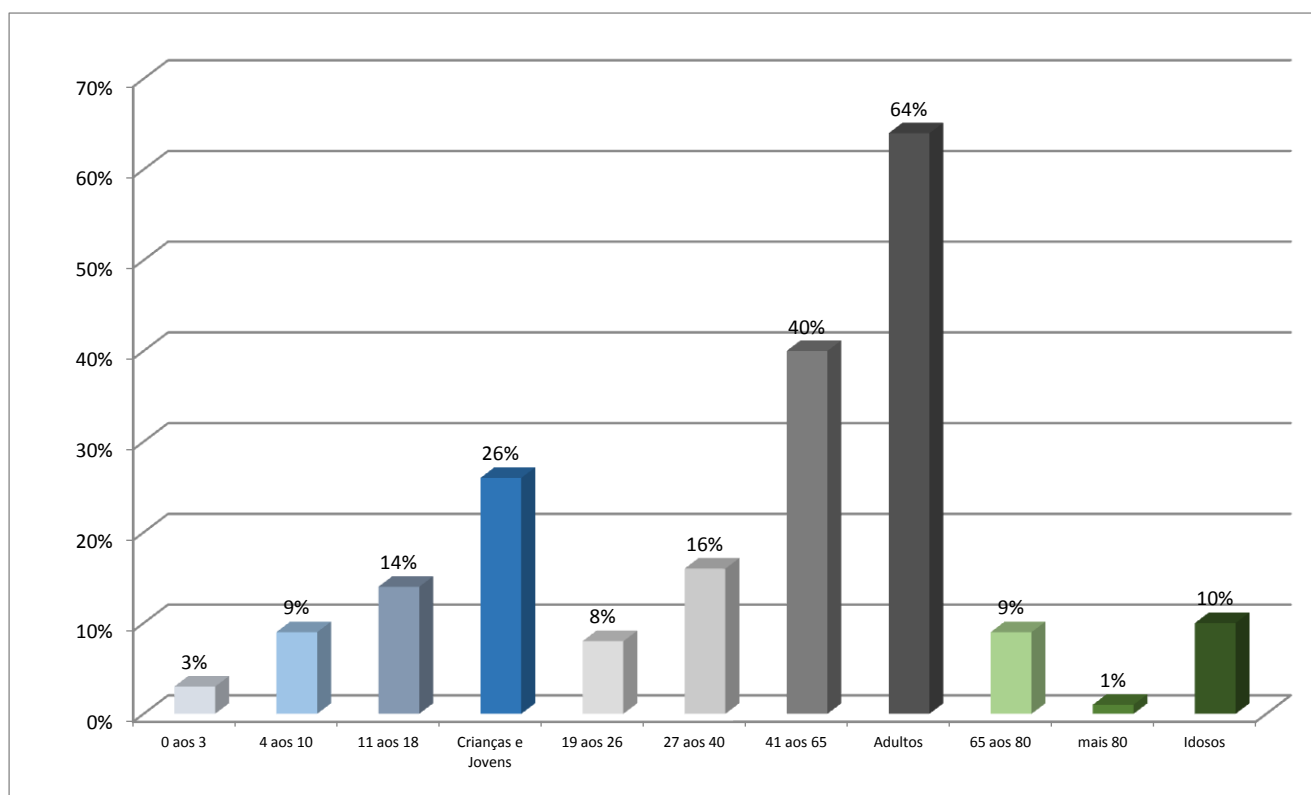


GRÁFICO IV: Tipologia Familiar

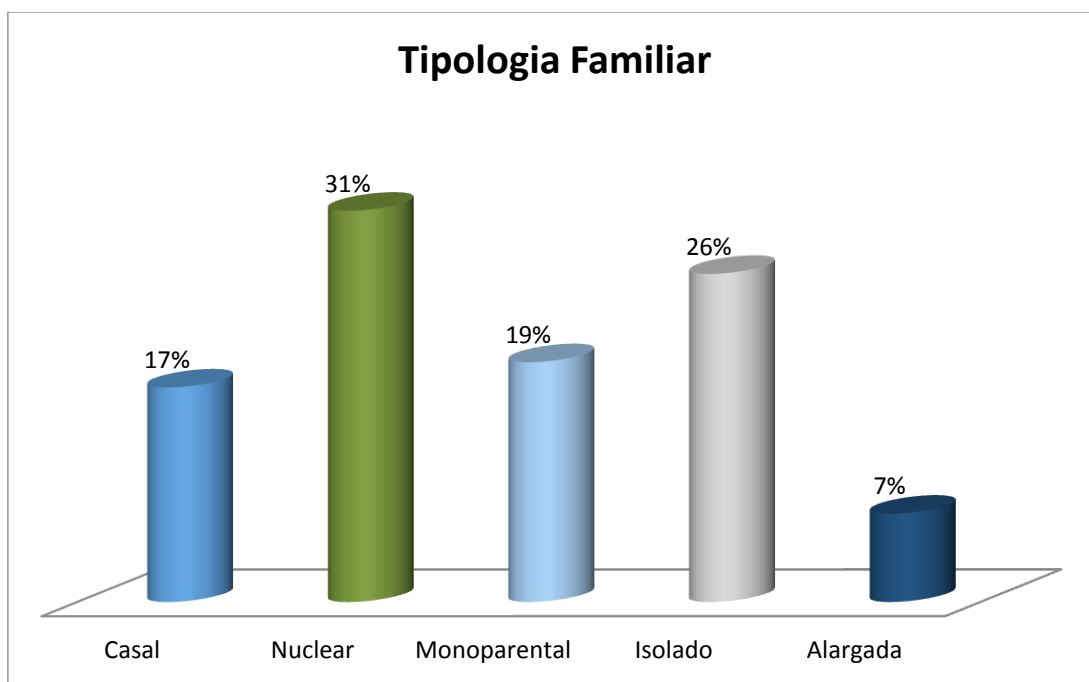


GRÁFICO V: Tipologia Habitacional

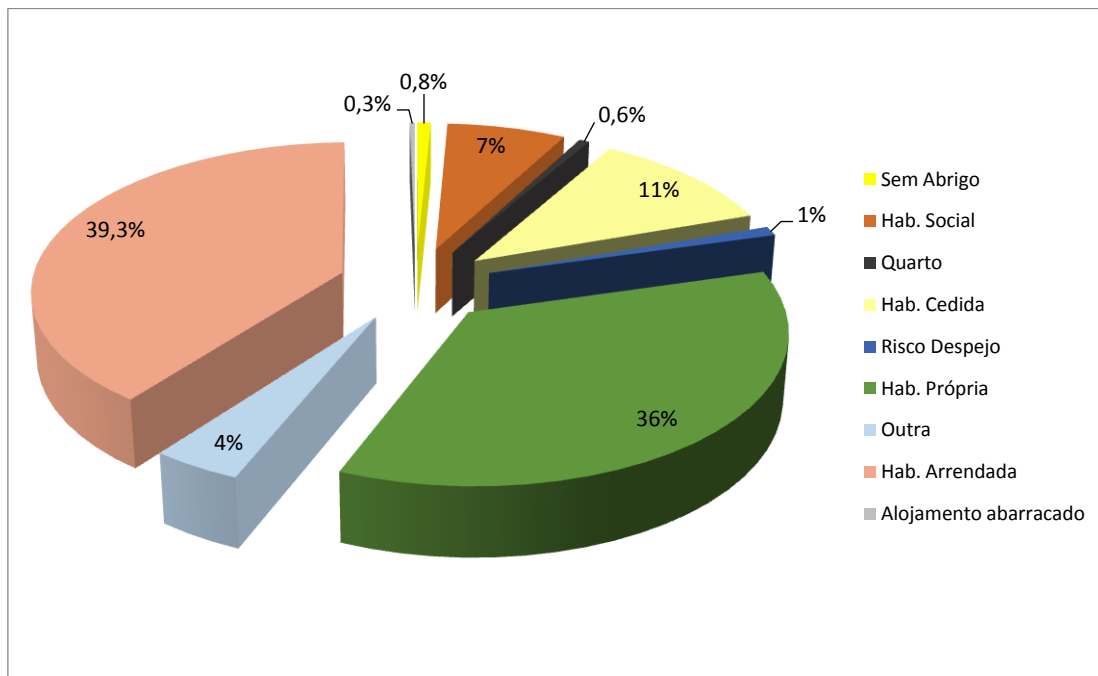


GRÁFICO VI: Distribuição da população em percentagem pela ocupação socioprofissional e género

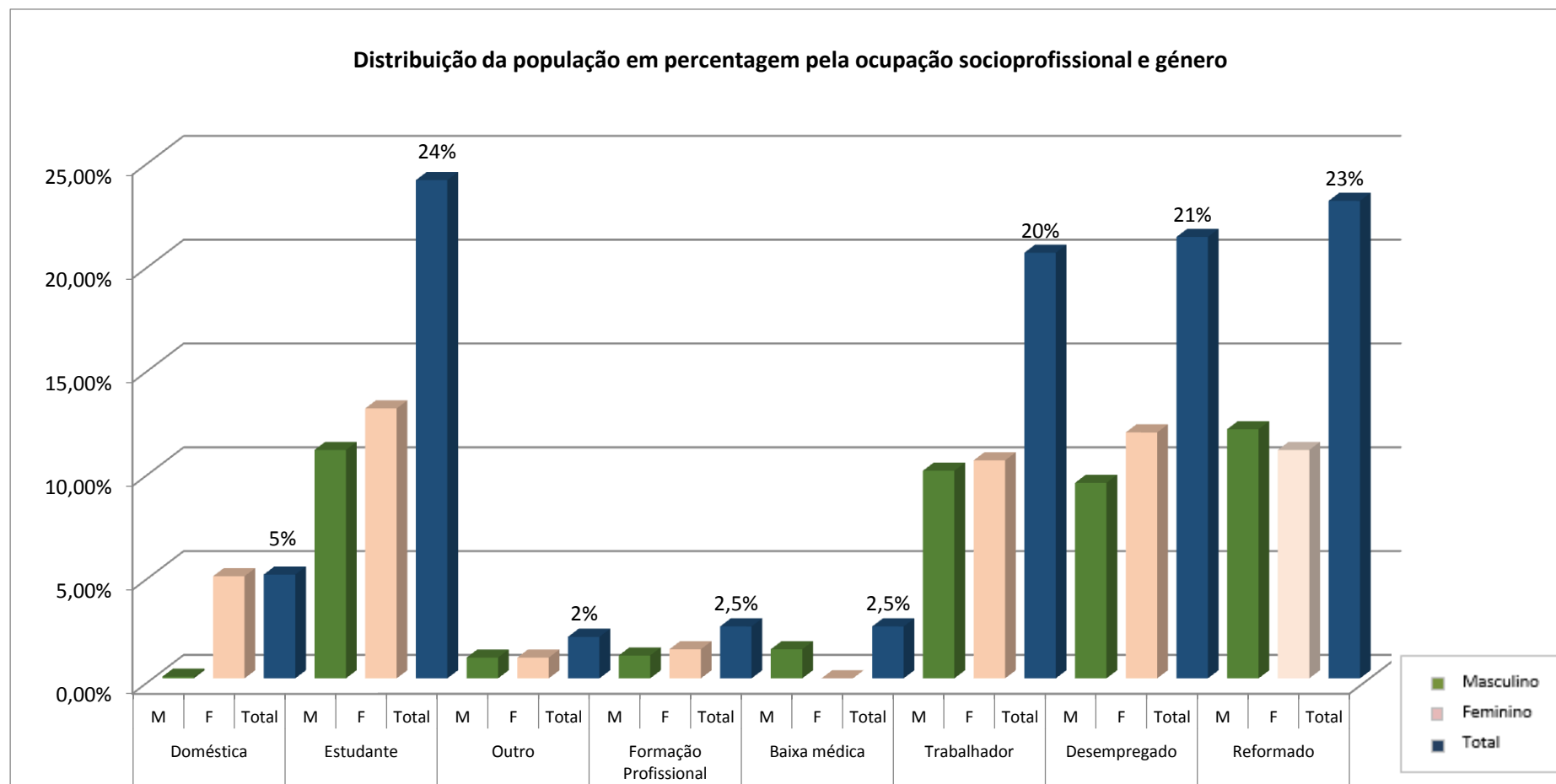


GRÁFICO VII: Problemas de saúde

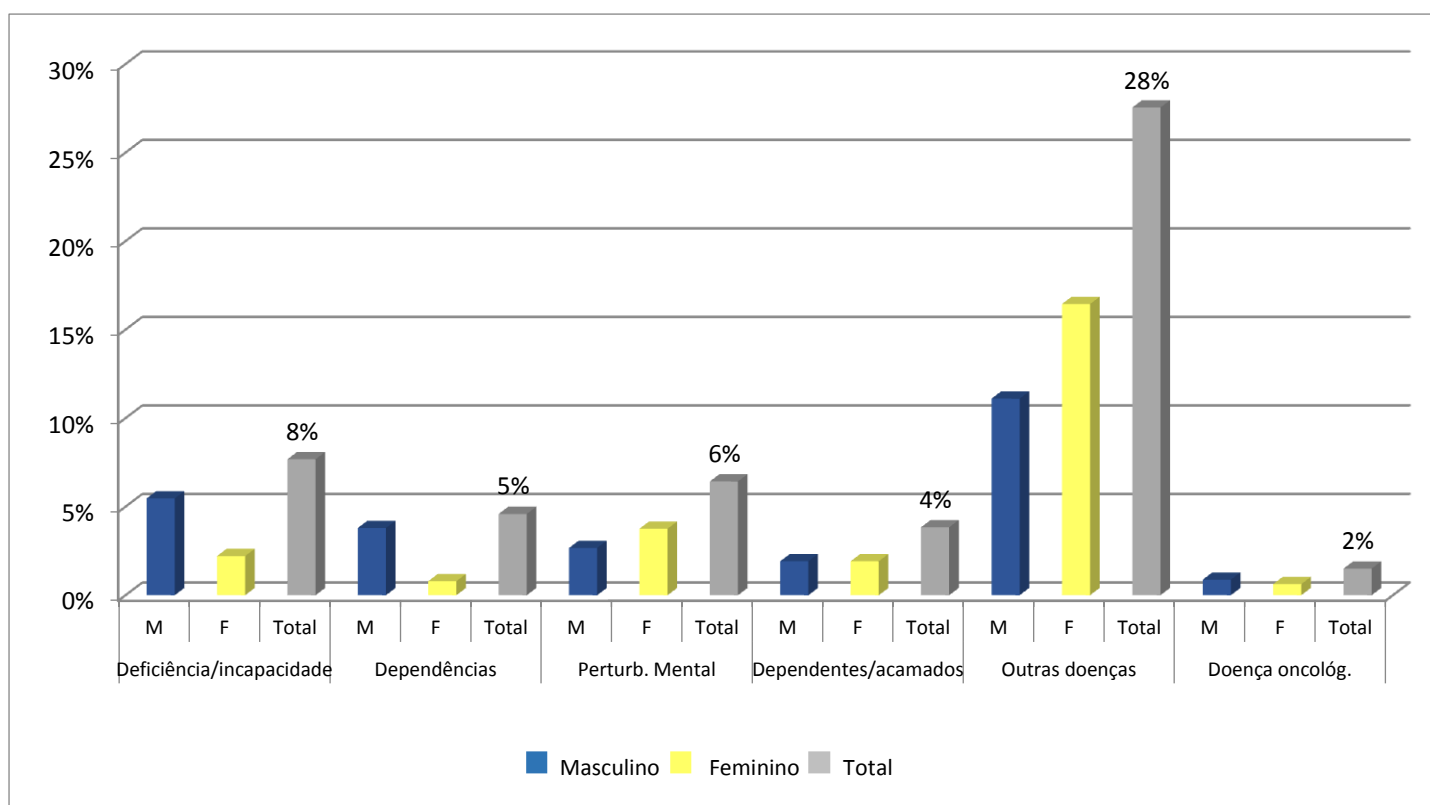
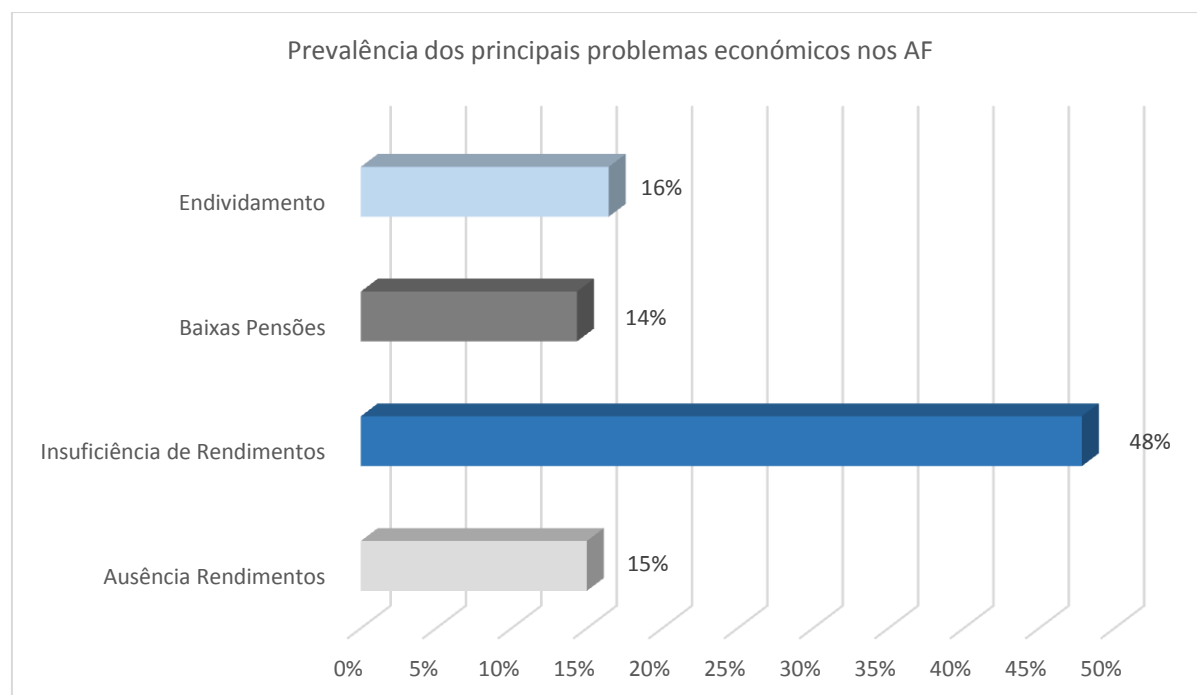


GRÁFICO VIII: Prevalência dos principais problemas económicos



3. RESPOSTAS SOCIAIS E APOIOS MOBILIZADOS

GRÁFICO IX: Origem dos pedidos de intervenção

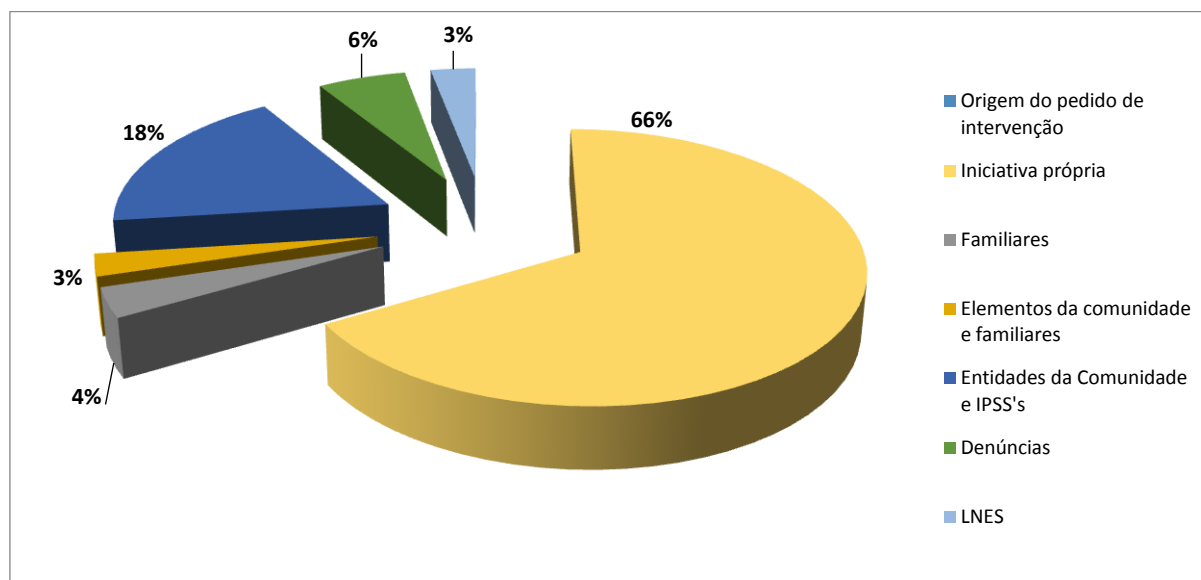
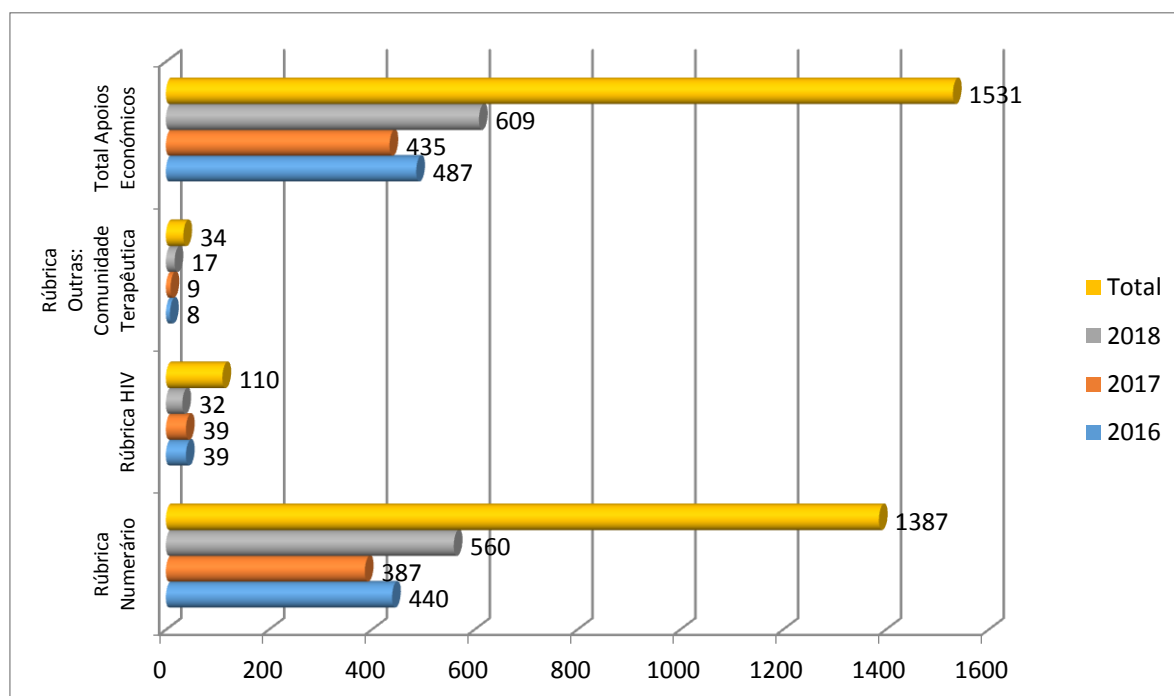
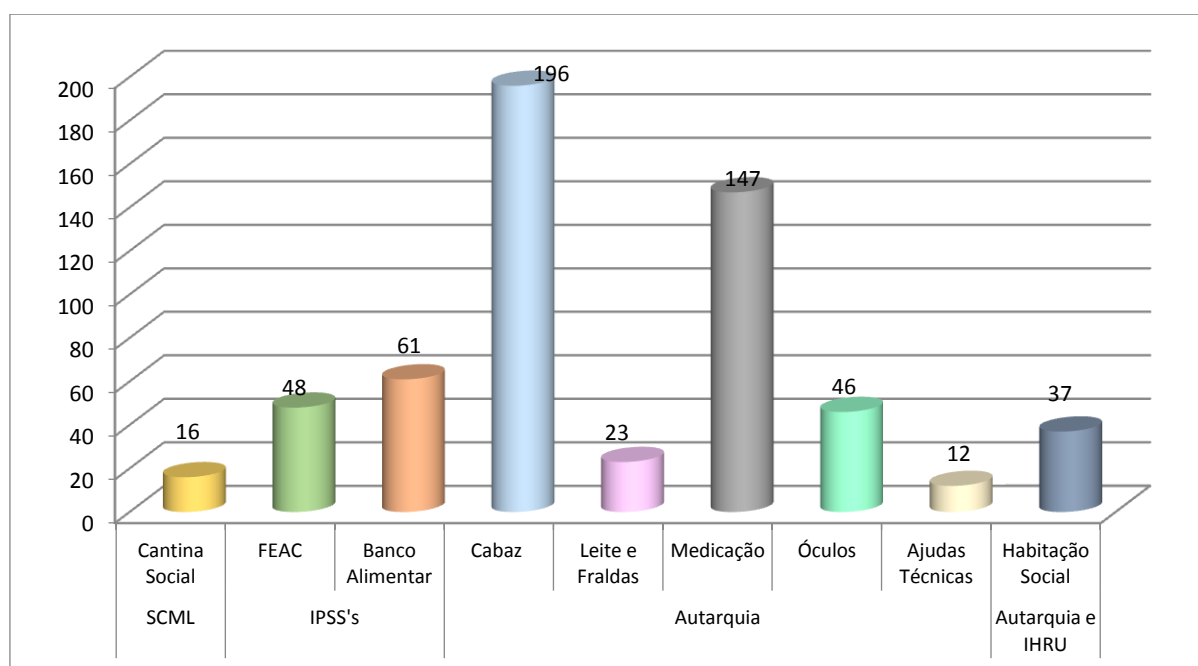


GRÁFICO X: Número de Famílias e Apoios económicos pela Ação Social do ISS



544 (54%) Famílias apoiadas economicamente pela Ação Social do ISS

GRÁFICO XI: Número de Famílias apoiadas pelos Parceiros



ANEXO VII

PROGRAMA “VERÃO AZUL’

Verão Azul

Férias 2018



Verão Azul

AÇÃO	Atividades de Verão
ORGANIZAÇÃO	Modelo Estratégico de Intervenção Social Integrada/Núcleo Local de Inserção
SUORTE JURÍDICO E FINANCEIRO	Associação Ao Encontro das Raízes, ACIP, Santa Casa da Misericórdia de Lousada
PARCEIROS	ACIP, Associação de Nespereira, Associação Raízes, CML, CPCJ, ISS, SCML
DESTINATÁRIOS	21 Crianças e Jovens das famílias acompanhadas pelo RSI e Ação Social
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Promover competências pessoais e sociais através da participação ativa nas atividades de verão; ▪ Proporcionar outras vivências culturais, sociais e pessoais; ▪ Alargar o leque de experiências que potenciam uma socialização positiva; ▪ Desenvolver o espírito crítico e a participação em novos contextos.
ATIVIDADES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dia na praia ▪ Dia no Parque 'Freixo de Cima' em Amarante ▪ Campo de férias (duas noites) no Albergue da Quinta dos Pentieiros em Ponte de Lima
EQUIPA	4 Técnicos do NOISI (das equipas de RSI e Ação Social)
MATERIAL	Bonés, sacos-cama, protetor solar, jogos e bola de futebol, equipamento de som; kit primeiros socorros; mantas; bens alimentares e alguns produtos de higiene.

