

# RLIS – ESTARREJA "DESAFIO À INCLUSÃO SOCIAL"

## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

3 ANOS DE EXECUÇÃO

2016 A 2019



## Índice

<b>Introdução .....</b>	<b>3</b>
<b>Enquadramento.....</b>	<b>4</b>
<b>A Equipa.....</b>	<b>5</b>
<b>Horário e Locais de Atendimento.....</b>	<b>5</b>
<b>Atividades Realizadas.....</b>	<b>6</b>
<b>Indicadores de Realização e de Resultado.....</b>	<b>8</b>
1. Número de Processos Familiares	
2. Diligências de Intervenção	
3. Atendimento e Acompanhamentos	
4. Planos de Intervenção Realizados	
5. Propostas de Apoio Económico	
<b>Retrato da População e Intervenção do SAAS.....</b>	<b>14</b>
1. Caracterização das famílias atendidas no SAAS	
2. Origem dos pedidos de intervenção	
3. Problemáticas Sinalizadas	
4. Distribuição geográfica dos processos familiares por freguesias	
5. Motivo/Estado Atual dos Processos Não Ativos	
6. Beneficiários de apoios e respostas dos parceiros após encaminhamento da RLIS	
7. Pólos de Atendimento Descentralizado	
<b>Técnico da RLIS na CPCJ.....</b>	<b>26</b>
<b>Análise do Questionário de Satisfação aos Parceiros.....</b>	<b>30</b>
<b>Consideração - Intervenção social do SAAS – .....</b>	<b>36</b>

## Introdução

Estando a RLIS circunscrita em termos temporais a um período de execução de 36 meses com término a 8 de novembro de 2019, importa aqui apresentar os resultados da intervenção social realizada neste período.

Perto do término dos 3 anos de implementação do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS) promovido pela Fundação Benjamim Dias Costa, elaboramos o relatório final do projeto, registando uma avaliação quantitativa e qualitativa global, tentando realçar o seu impacto na comunidade.

Este relatório apresenta o trabalho e as atividades desenvolvidas pela equipa da Rede Local de Intervenção Social de Estarreja, em funcionamento ao serviço da comunidade.

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 e com a abertura oficial à população de Estarreja em 2016.

Ao longo destes três anos de execução foi importante a mobilização das parcerias para a reestruturação e readaptação do serviço de atendimento e acompanhamento social, no âmbito da Rede Social já existente no concelho.



## Enquadramento

A RLIS, visa potenciar e mobilizar a corresponsabilização dos diferentes intervenientes locais, personalizar e flexibilizar os apoios sociais, promover a intervenção prioritária das entidades mais próximas dos cidadãos e valorizar as parcerias para uma atuação integrada, tendo em vista a prossecução dos seguintes objetivos:

- a) Potenciar a concertação da atuação dos diversos organismos e entidades envolvidas;
- b) Assegurar a coordenação eficiente de todos os agentes, meios e recursos;
- c) Promover o desenvolvimento de mecanismos e estratégias no âmbito da intervenção social;
- d) Reforçar a plataforma de colaboração estabelecida com as entidades que localmente prestam serviços no âmbito da Ação Social;
- e) Promover plataformas de colaboração com as entidades da administração local e central com intervenção em áreas complementares ao âmbito da Ação Social;
- f) Assegurar o Atendimento e Acompanhamento Social das situações de vulnerabilidades, nomeadamente através da gestão, a nível local, dos programas criados para esse efeito;
- g) Promover iniciativas de experimentação social que se constituam como novas abordagens de resposta a problemas emergentes identificados nos territórios;
- h) Concertar a ação de todas as entidades públicas e privadas, estruturas e programas de intervenção na área das crianças e jovens em risco, de modo a reforçar estratégias de cooperação e de racionalização de recursos.

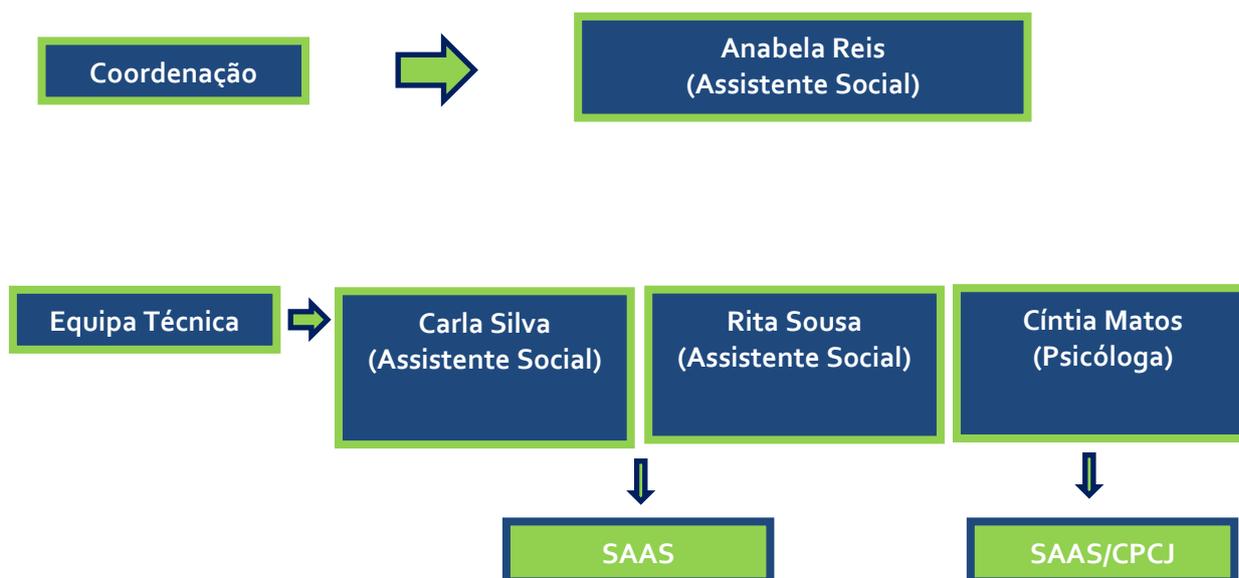
Esta Rede possui Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social, designado por SAAS, através do qual se pretende assegurar o atendimento e o acompanhamento de pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade e exclusão social, bem como de emergência social, num território de intervenção tipologia C. 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 Estarreja, através da parceria entre o Instituto de Segurança Social, I.P. e a Fundação Benjamim Dias Costa.

## A Equipa

A RLIS/SAAS de Estarreja executou a sua missão através de uma equipa multidisciplinar constituída por uma coordenadora a 50 % (assistente social) e quadro técnico a 100 % (duas assistentes sociais e uma psicóloga). Esta equipa veio complementar, ao longo de três anos, o atendimento social realizado pelo Serviço Local do Instituto da Segurança Social de Estarreja, e por outras entidades no âmbito dos Acordos Atípicos de Ação Social (AAS).



## Horário e Locais de Atendimento

O Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS) funciona de segunda-feira a sexta-feira, das 09h00 às 17h00, dando apoio a todas as freguesias do concelho de Estarreja.

Freguesia	Local de Atendimento	Dia de Atendimento	Técnica
Fermelã	Junta de Freguesia de Canelas e Fermelã (EM FERMEIÃO)	Segunda-feira 9h30 às 13:00	Rita Sousa
Canelas	Junta de Freguesia de Canelas e Fermelã (EM CANELAS)	Segunda-feira 14:30 às 17:00	Rita Sousa
Beduido	SEMA - Estarreja	Terça-feira 9:30 às 12:30	Carla Silva
Veiros	Delegação Junta Freguesia de Beduido e Veiros (EM VEIROS)	Terça-feira 14:00 às 17:00	Carla Silva
Pardilhó	Junta de Freguesia de Pardilhó	Quarta-feira 9:30 às 12:30	Rita Sousa
Salreu	Junta de Freguesia de Salreu	Quinta-feira 9:30 às 12:30	Carla Silva
Avanca	Sede da RLIS/Estarreja Antiga Escola Primária da Bandeira	Segunda-feira, Terça-feira, Quinta-feira e Sexta-feira 9:00 às 13:00 e 14:00 às 17:00 Quarta-feira 9:00 às 15:00	Carla Silva Rita Sousa

## Atividades Realizadas

Sendo as principais atividades do SAAS o **atendimento** e o **acompanhamento social**, o domínio de atuação privilegiado da equipa manteve-se neste âmbito, tendo-se realizado todas as ações previstas.

### ATENDIMENTO SOCIAL:

Assegurar o atendimento a pessoas e famílias que se desloquem ao serviço SAAS e/ou sejam sinalizadas 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.

### 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.

### Formação:

A equipa realizou formação presencial no Centro Distrital da Segurança Social em Aveiro, durante 3 dias, num total de 21 horas. Foi realizada ainda formação, em contexto, e-learning, com a duração média de 6 horas, em conteúdos relacionados com a plataforma ASIP.

### Reuniões:

A equipa reunia semanalmente para discutir aspetos relacionados com o funcionamento da RLIS.

### Organização de trabalho interno/Ações Backoffice:

A equipa desenvolveu várias ações com o objetivo de preparar os materiais necessários ao funcionamento e divulgação da RLIS/SAAS:

- Regulamento interno da RLIS/SAAS
- Ficha de caracterização Processual
- Registo de Diligências
- Declaração de consentimento Informado
- Declaração de Presença
- Folha de documentos a entregar
- Criação de bases de dados/mapas de trabalho

Ao longo dos 3 anos e a par do serviço SAAS foram ainda realizadas as seguintes ações:

- Escolha de material e de mobiliário de escritório
- Marcação de Reuniões com parceiros

- Parcerias com juntas de freguesia para cedência de espaços para locais de atendimento descentralizado.
- Participação em reuniões/workshops de contribuição para o diagnóstico social
- Disponibilização de transporte e acompanhamento de utentes a serviços (dentro e fora do concelho)
- Participação nas reuniões de comissão social de freguesia (Pardilhó)
- Criação e dinamização da página do Facebook
- Apelos à comunidade para atribuição de bens mobiliários e bens de primeira necessidade (recolha, transporte e entrega aos beneficiários)
- Aconselhamento Jurídico de carácter gratuito aos beneficiários de Estarreja, disponível mensalmente em regime Pro Bono, assegurado pela Advogada, Dra. Darlene Costa

## Indicadores de Realização e de Resultado

Considerando o enquadramento legal das RLIS, o SAAS como território de tipologia C teve como meta a média mensal de atendimentos e acompanhamentos situada entre 100 e 200.

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 contratualizar 1440 Planos de Intervenção com os agregados familiares, tendo que concluir 50% destes com sucesso.

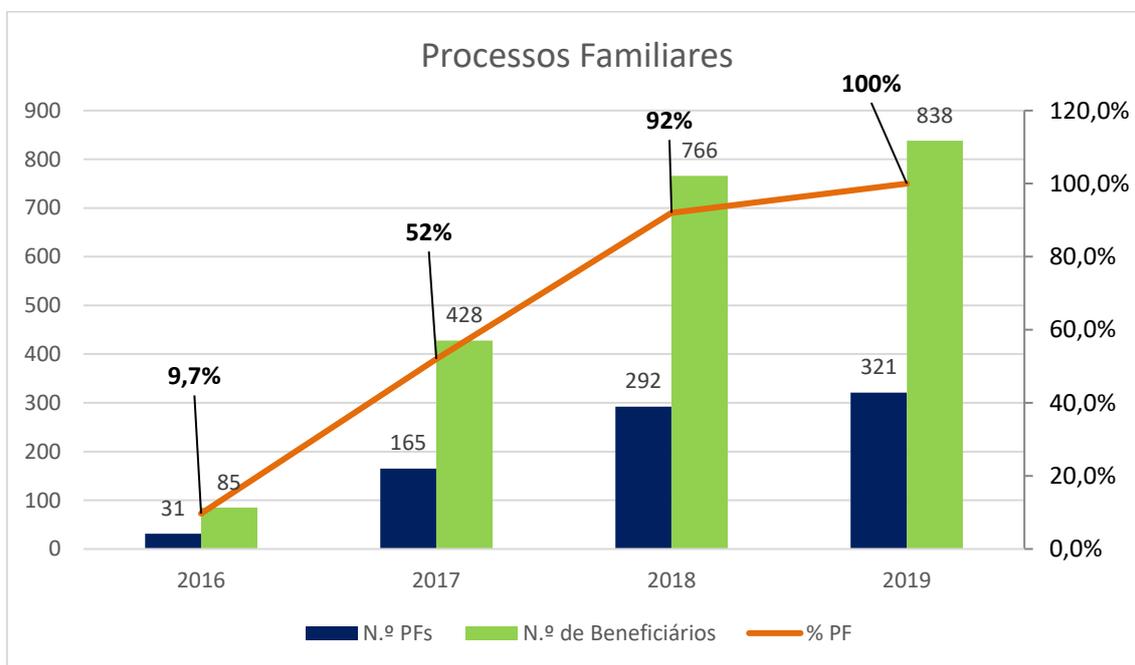
Por indicação superior, estes indicadores foram alterados, ficando a proposta de contratualizar 120 Planos de Intervenção, sendo necessário atingir os 20% para atingir as metas propostas.

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

Apresenta-se uma breve análise dos indicadores de resultado extraídos da Plataforma ASIP, que evidenciam o trabalho e empenho da equipa.

### 1. Número de Processos Familiares

O SAAS iniciou a implementação do projeto a 08/11/2016, com atendimentos e sinalização de situações familiares pelo ISS, tendo-se verificado gradualmente um acréscimo processual, que culminou em julho de 2019 com **321 processos**.



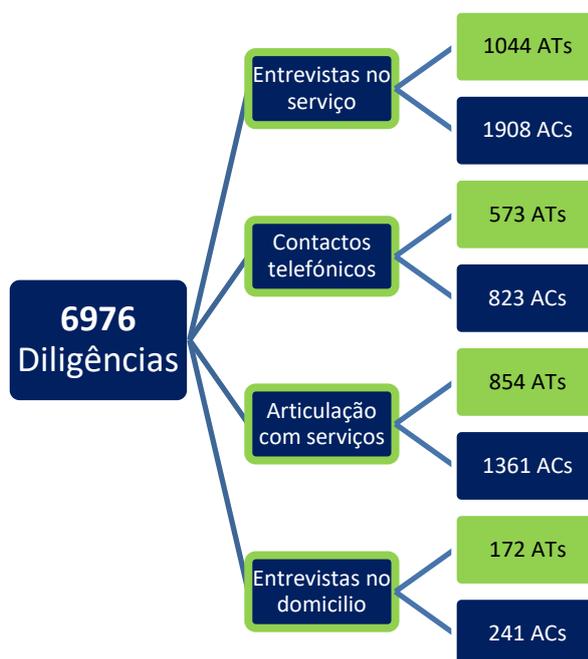
Fonte: Mapas Mensais extraídos da Plataforma ASIP

Com base na informação estatística dos gráficos, observa-se que em 2016 existiam 31 processos familiares, em 2017 um total de 165, em 2018 existiam 292 e, no perto do final do projeto em julho de 2019, 321 processos familiares.

## 2. Diligências de Intervenção

Para interpretação deste indicador (diligências de intervenção) importa clarificar o que a Segurança Social entende por **atendimento**. 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.

### Diligências realizadas entre novembro 2016 e julho de 2019



Fonte: Mapas Mensais extraídos da Plataforma ASIP

Legenda:

ATs – Diligências no âmbito do Atendimento Social

ACs – 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 **6976**.

Destaca-se o volume de atendimentos: **2952 entrevistas no serviço** e **413 entrevistas no domicílio/visitas domiciliárias**.

De realçar ainda os **1396 contactos telefónicos** e as **2215 articulações com outras entidades**, que demonstram o envolvimento com as parcerias, nomeadamente: Serviço Local da Segurança Social, Câmara Municipal de Estarreja, IPSS's; Escolas, Centros de Saúde e Unidades de Saúde Familiar, GNR, Ministério Público, Juntas de Freguesia entre outras dentro e fora do concelho.

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

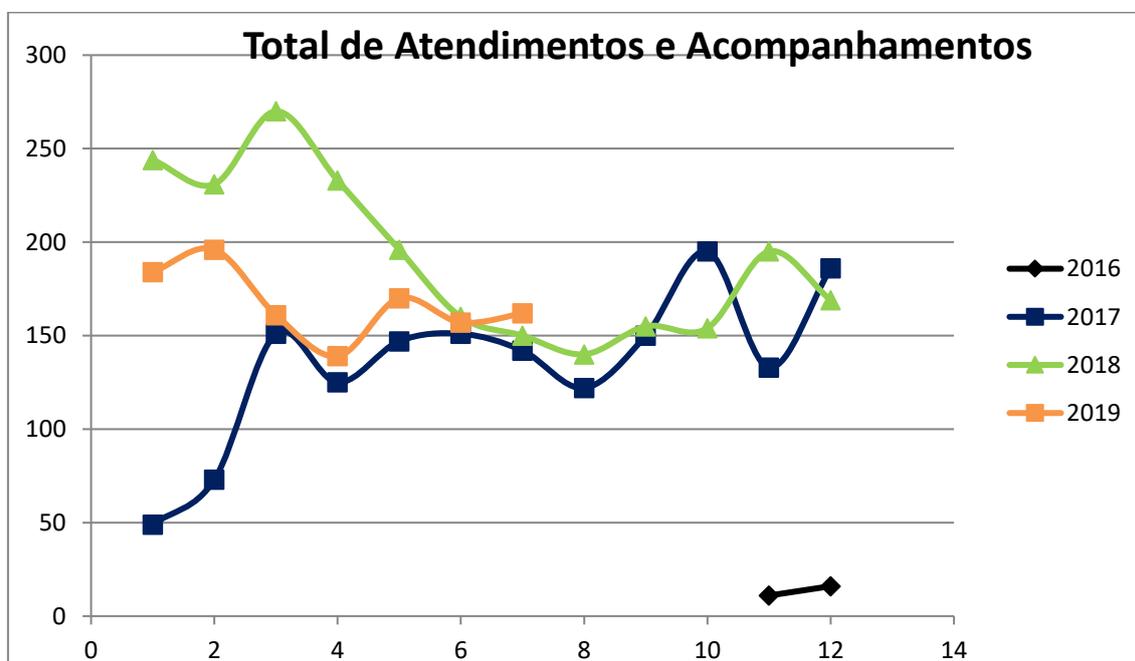
indicadores de realização, cumprindo, assim, de forma exemplar as metas acordadas com o ISS em simultâneo com a intervenção eficaz, diligente e sem lista de espera.

### 3. Atendimentos e Acompanhamentos

Considerando os indicadores extraídos pela plataforma ASIP e atendendo a que Estarreja é um território de tipologia C e os seus objetivos devem situar-se no intervalo 100 a 200, verifica-se nos quadros abaixo, que à exceção dos primeiros quatro meses de funcionamento, a média mensal situa-se dentro ou acima do intervalo de referência.

Mês	2016			2017			2018			2019		
	At.	Ac.	Intervalo									
Jan				25	24	49	129	115	244	45	139	184
Fev				38	35	73	103	128	231	59	137	196
Mar				38	113	151	128	142	270	40	121	161
Abr				46	79	125	82	151	233	25	114	139
Mai				91	56	147	55	141	196	51	119	170
Jun				90	61	151	26	134	160	42	115	157
Jul				82	60	142	30	120	150	24	138	162
Ago				64	58	122	25	115	140			
Set				78	72	150	36	119	155			
Out				101	94	195	39	115	154			
Nov	11	0	11	33	100	133	66	129	195			
Dez	8	8	16	74	112	186	36	133	169			

Fonte: Mapas Mensais extraídos da Plataforma ASIP



Fonte: Mapas Mensais extraídos da Plataforma ASIP

#### 4. Planos de Intervenção Realizados

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. Para efeitos de indicadores de realização os AIS elaborados teriam de ter sucesso em pelo menos 50% das ações contratualizadas.

Entre novembro de 2016 e julho de 2019 foram realizados **267 acordos** (AIS), tendo-se concluído **123** com sucesso, pelo que sendo a meta final 24 verifica-se que esta foi atingida e superada.

No âmbito da celebração de Acordos de Intervenção Social importa salientar que apesar do volume de famílias que recorreram ao SAAS, num total de **321**, muitas delas tiveram apoio transitório e outras pelas suas características de funcionalidade não justificaram a contratualização.

Mês	2017			2018			2019		
	AIS cel.	AIS ac.	AIS suc.	AIS cel.	AIS ac.	AIS suc.	AIS cel.	AIS ac.	AIS suc.
Jan	3	5	0	9	99	28	11	211	86
Fev	4	9	0	13	112	41	19	224	91
Mar	12	21	1	7	120	45	15	233	94
Abr	3	24	2	29	140	52	11	241	101
Mai	8	32	2	18	154	55	24	253	106
Jun	5	37	2	5	159	60	2	256	113
Jul	6	43	3	6	162	60	17	267	123
Ago	7	50	4	12	165	60			
Set	7	56	8	12	171	66			
Out	11	67	9	14	179	72			
Nov	12	79	14	22	189	76			
Dez	11	90	22	18	202	85			

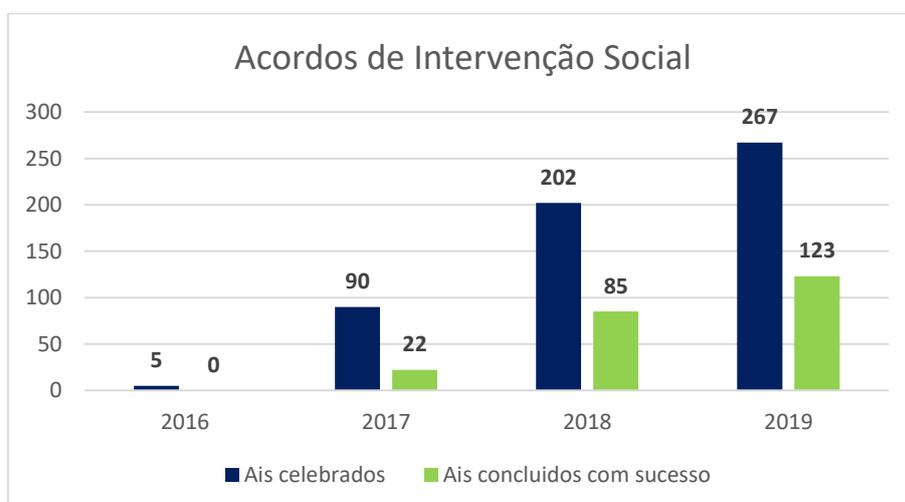
Fonte: Mapas Mensais extraídos da Plataforma ASIP

Legenda:

AIS cel. – AIS celebrados no mês

AIS ac. – AIS celebrados desde o início do contrato

AIS suc. – Ais efetivamente concluídos, desde o início do contrato



Fonte: Mapas Mensais extraídos da Plataforma ASIP

Sempre que se verificou a necessidade de a intervenção social passar à fase do acompanhamento social junto dos agregados familiares, foram elaborados Acordos de Intervenção Social (AIS), onde era possível delinear-se em colaboração com as famílias uma estratégia de intervenção e possibilitar uma melhoria das suas condições de vida aos vários níveis. Nesses AIS eram definidas ações que iam de encontro às necessidades e problemáticas diagnosticadas.

Desta forma, verifica-se, como era de se esperar, um aumento gradual ao nível da elaboração dos AIS e famílias acompanhadas, durante a execução do projeto.

## 5. Propostas de Apoio Económico

Mês	2017			2018			2019		
	N.º PAE	N.º PF	Acumu.	N.º	N.º PF	Acumu.	N.º	N.º PF	Acumu.
Jan	-	-	-	34	19	176	23	15	542
Fev	3	2	3	41	19	210	13	10	553
Mar	13	10	13	41	25	251	12	12	564
Abr	18	14	18	56	25	306	17	15	581
Mai	22	18	25	48	20	354	14	9	595
Jun	19	16	32	0	0	354	1	1	596
Jul	9	6	39	53	24	406	3	2	599
Ago	11	9	50	55	22	461			
Set	23	13	72	17	13	476			
Out	16	10	86	17	9	492			
Nov	35	17	121	26	17	518			
Dez	21	11	142	1	1	519			
Total	142			377			80		

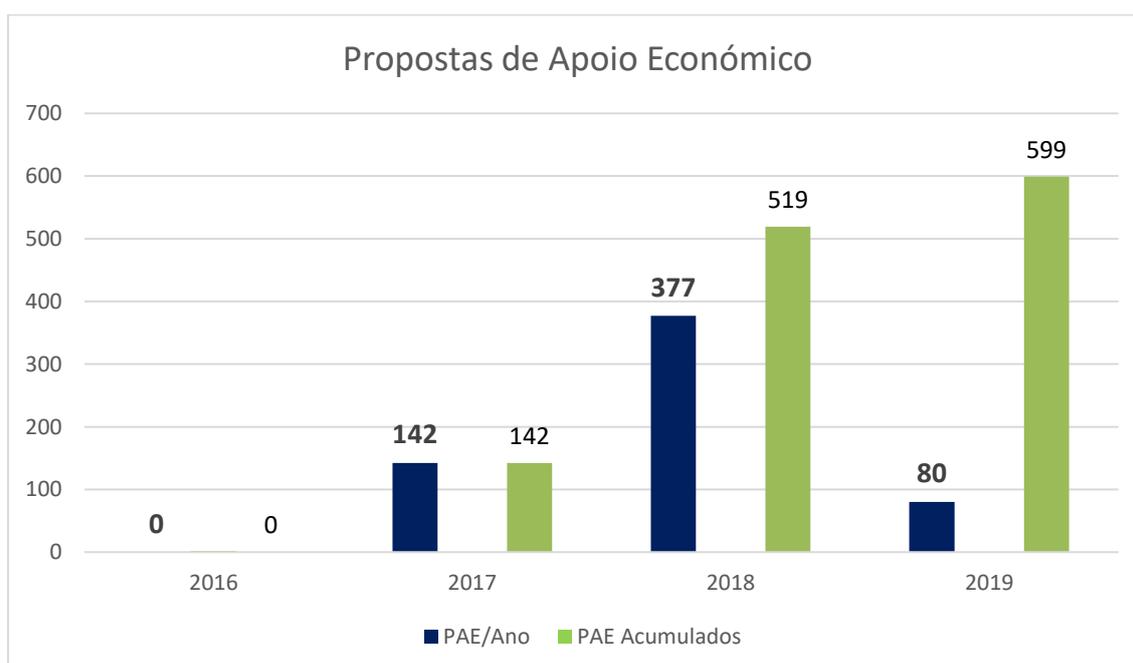
Fonte: Mapas Mensais extraídos da Plataforma ASIP

Legenda:

N.º PAE – Proposta de Apoio Económico celebrada no mês

N.º PF. – Processos Familiares com Proposta de Apoio Económico celebrada no mês

Acumu. – Propostas de Apoio Económico, desde o início do contrato



Fonte: Mapas Mensais extraídos da Plataforma ASIP

Sempre que se verificou a necessidade de atribuição de um apoio económico de carácter pontual que de alguma forma viesse fazer face às necessidades dos agregados familiares, ajudando à obtenção ou manutenção de serviços e bens de primeira necessidade e melhorias às condições de saúde dos mesmos, a Equipa RLIS, negociou e atribuiu apoios económicos para o efeito.

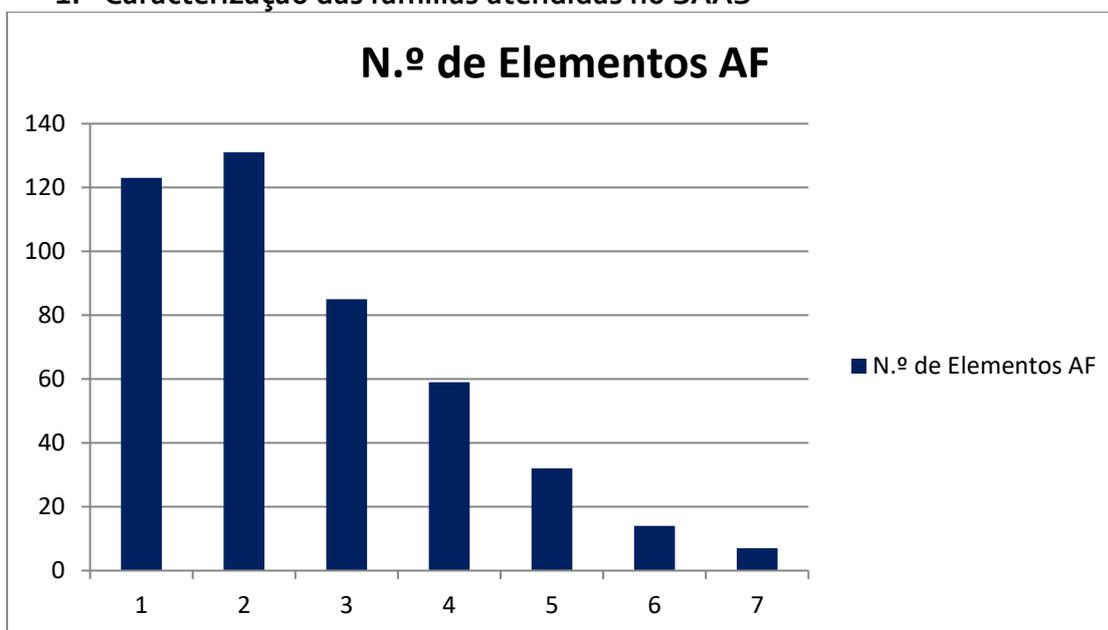
Desta forma, verifica-se, como era de se esperar, um aumento gradual ao nível da atribuição dos mesmos, sendo que ao longo da execução do projeto se efetivaram 599 apoios.

## Retrato da População e Intervenção do SAAS

Para permitir uma melhor organização do trabalho interno, a Equipa criou bases de trabalho, que permitiram uma leitura e análise mais pormenorizada dos dados referentes às sinalizações recebidas e do trabalho realizado ao longo do curso do Projeto.

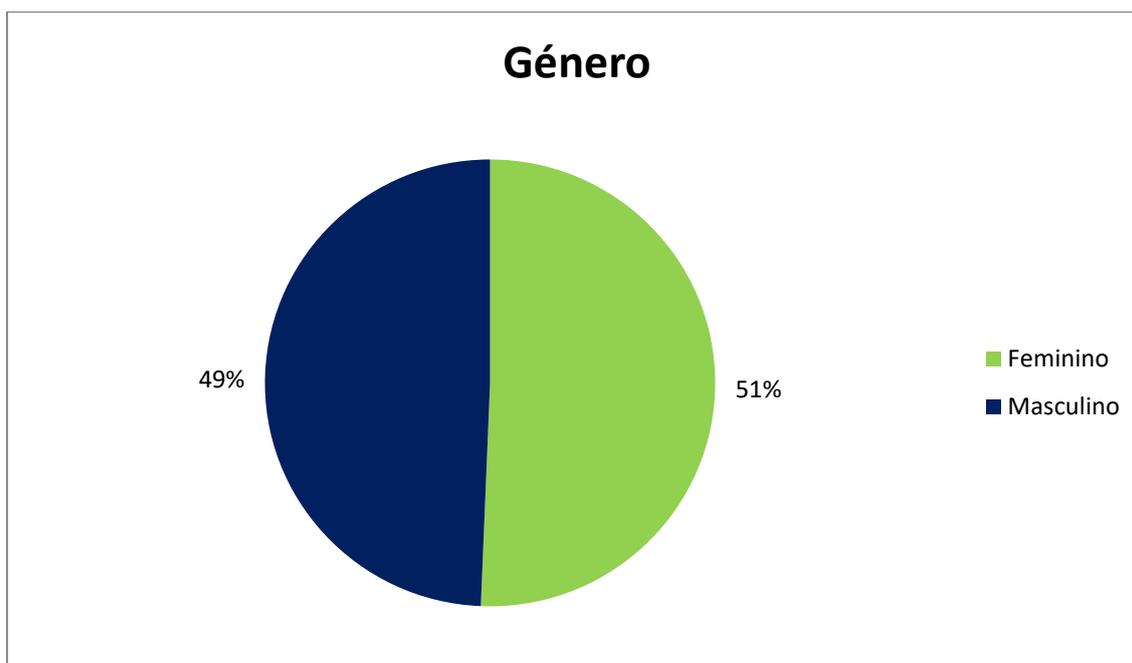
Os dados apresentados de seguida reportam a **451 sinalizações** recebidas até julho de 2019.

### 1. Caracterização das famílias atendidas no SAAS



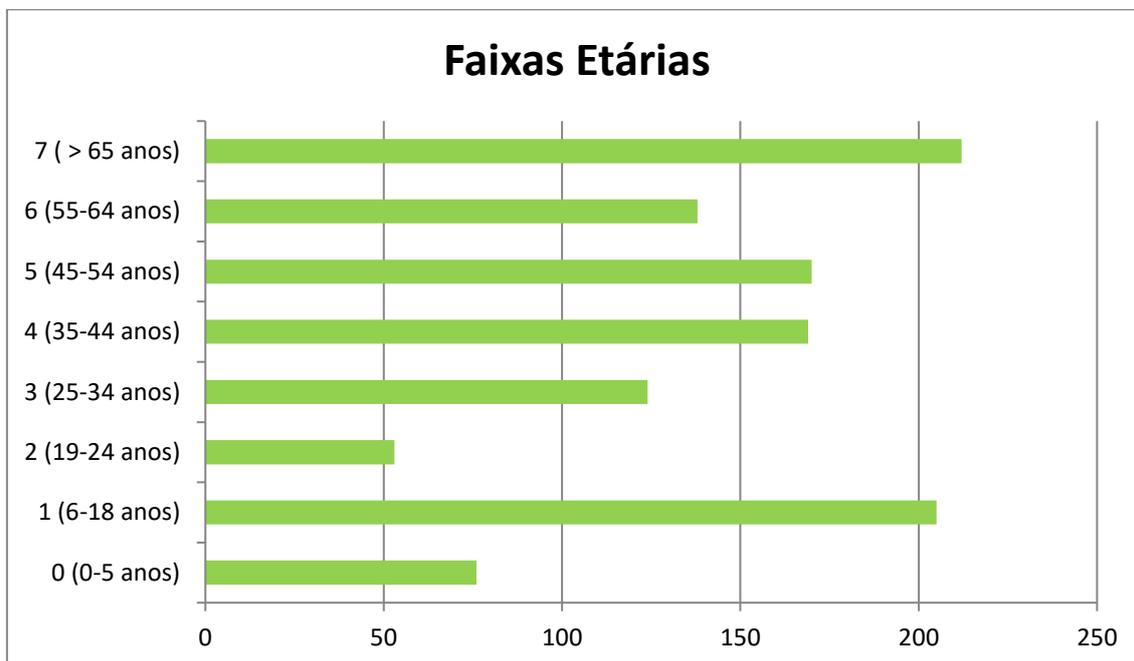
Fonte: Bases internas RLIS/Estarreja

No que respeita à composição dos Agregados Familiares, conclui-se que 29 % são famílias compostas por 2 elementos, 27 % são famílias compostas por elemento isolado.



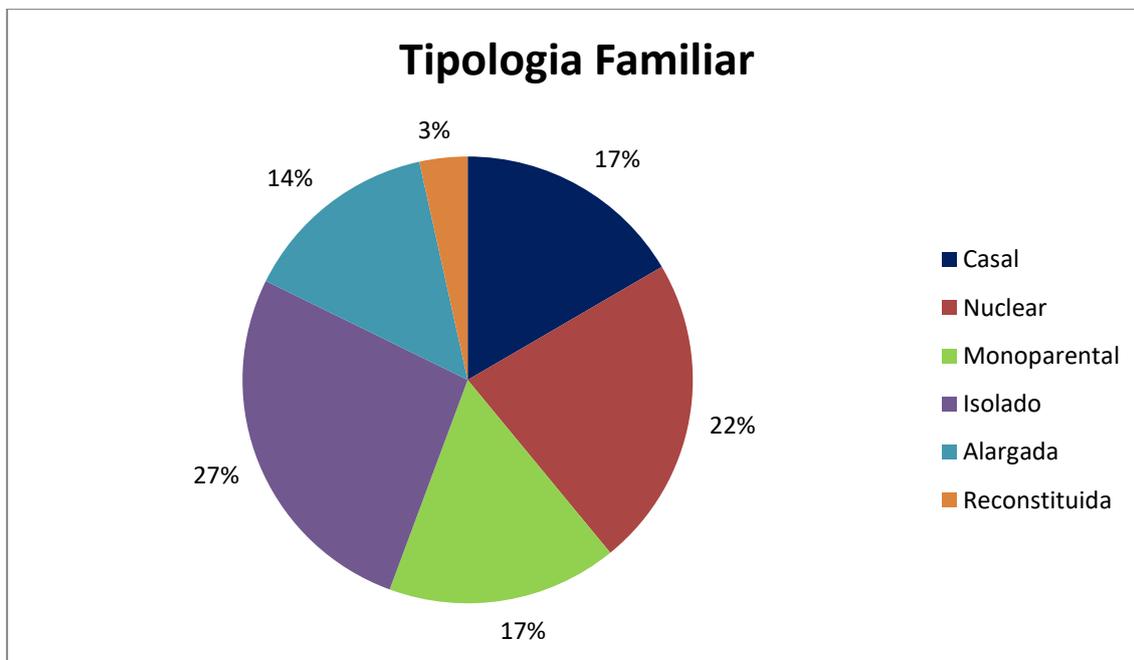
Fonte: Bases internas RLIS/Estarreja

A distribuição por sexo foi equitativa, com cerca de 51 % de população do sexo feminino e 49% do sexo masculino.



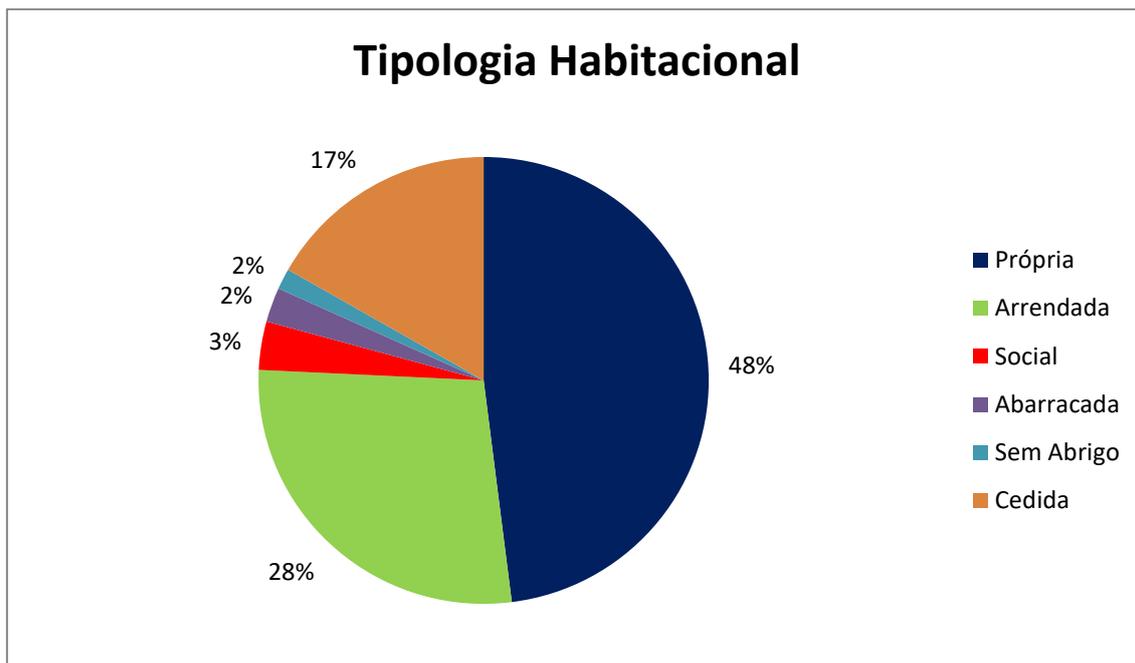
Fonte: Bases internas RLIS/Estarreja

No que se refere às idades dos beneficiários, verifica-se que as faixas etárias com maior prevalência são as dos maiores de 65 anos (18%), e a das crianças e jovens entre os 6 e os 18 anos (18%).



Fonte: Bases internas RLIS/Estarreja

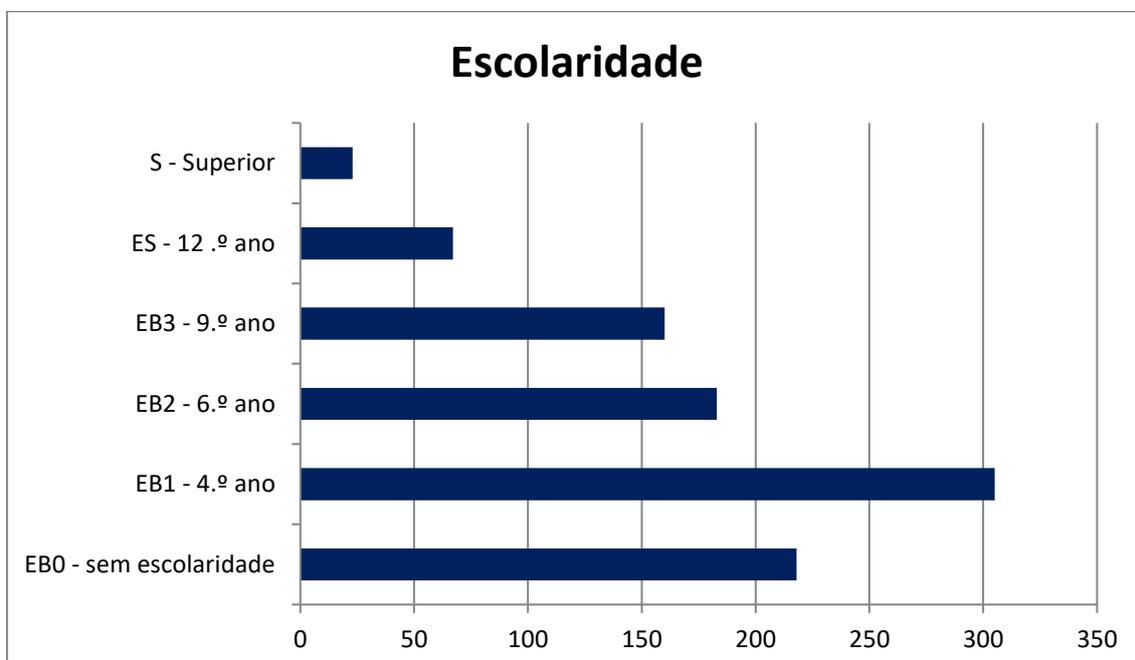
No que se refere à tipologia familiar podemos concluir que a mais comum é a de elemento isolado (27 %) e os agregados de tipologia nuclear (pais com filhos – 22%).



Fonte: Bases internas RLIS/Estarreja

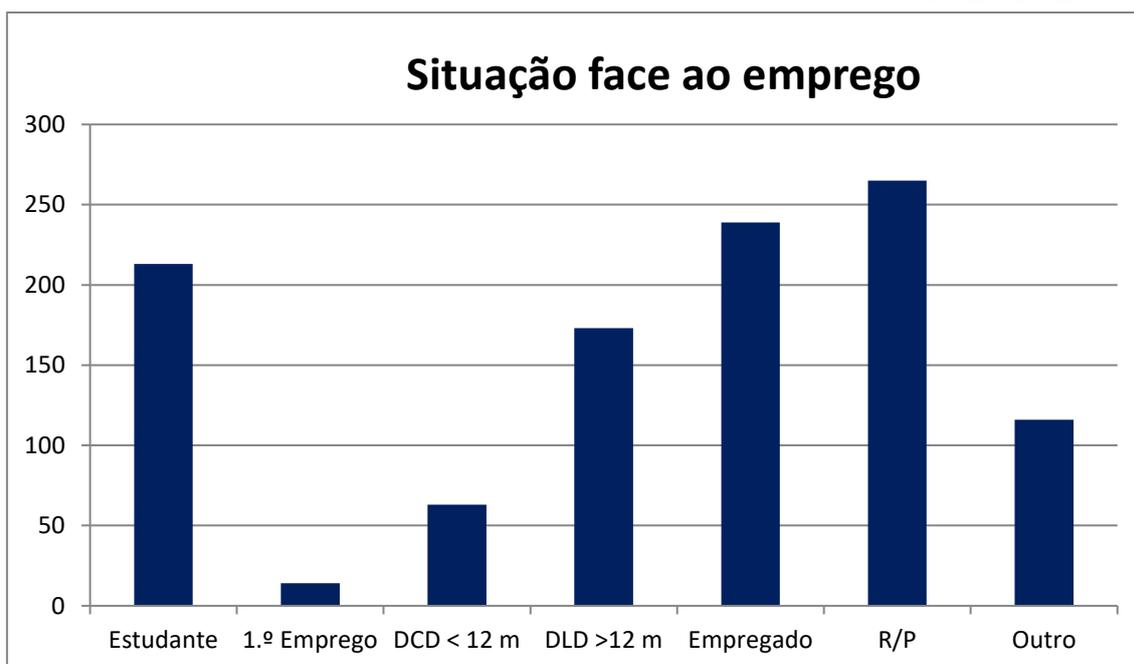
Respeitante à tipologia habitacional das famílias sinalizadas a esta equipa pode-se concluir que a maioria reside em habitação própria – 48 %; e cerca de 28% residem em habitação arrendada. 17 % vivem em habitação cedida.

Apenas 3 % residem em habitação social; 2% em habitação abarracada e 2% eram sem abrigo à data da sinalização.



Fonte: Bases internas RLIS/Estarreja

No que concerne à escolaridade das pessoas sinalizadas, conclui-se que a maior parte tem baixa escolaridade (55% - EB1 e EBO)



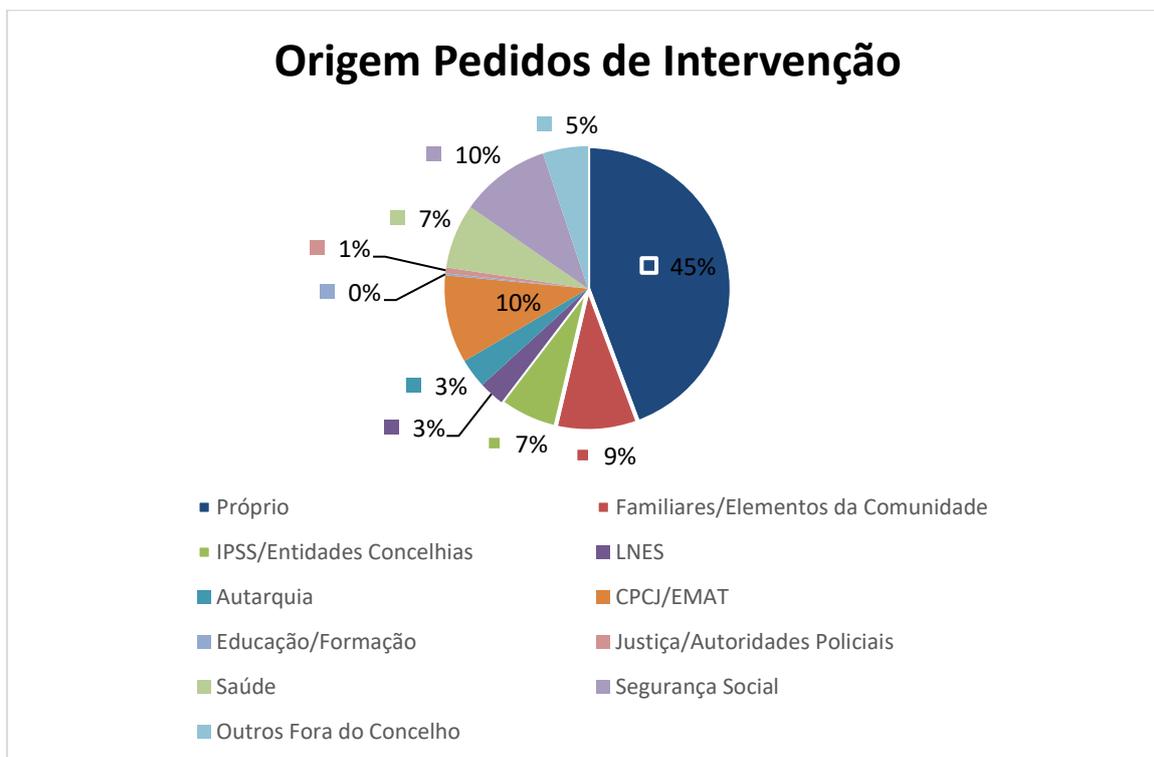
Fonte: Bases internas RLIS/Estarreja

No que diz respeito à situação face ao emprego, apuramos que a maior parte das sinalizações se referem a agregados compostos por reformados/pensionistas (24%).

Verificam-se poucas sinalizações de pessoas à procura do 1.º emprego (1%).

Importa referir que 11% dos beneficiários (Outro) são indivíduos que não têm qualquer tipo de enquadramento (crianças não integradas em idade escolar ou indivíduos que não têm qualquer prestação e ou situação laboral definida).

## 2. Origem dos pedidos de intervenção

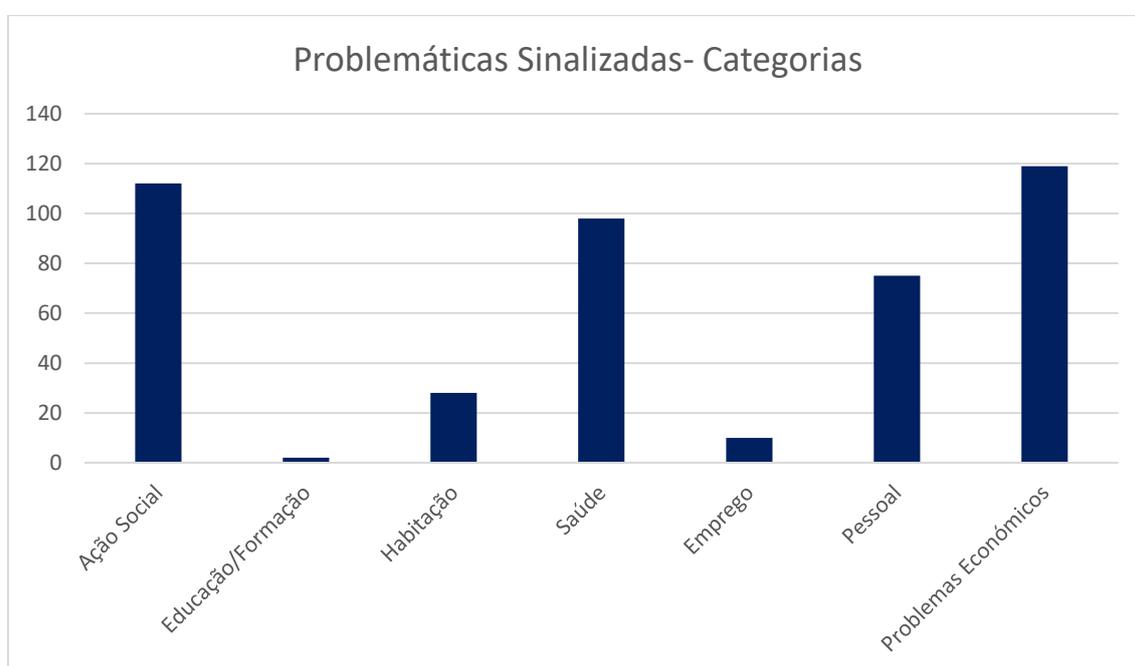


Fonte: Bases internas RLIS/Estarreja

No decorrer do funcionamento da RLIS, a maioria dos pedidos intervenção (45%) chegaram ao serviço por iniciativa própria dos Agregados Familiares; 10 % orientados pelos serviços da Segurança Social; 10 % indicados pelos serviços da CPCJ/EMAT; 9 % por sinalização de familiares ou elementos da comunidade; 7 % por referência de IPSS's ou entidades concelhias e/ou fora do concelho; 7% por sinalização dos Serviços de Saúde; 3% através da Linha Nacional de Emergência Social e apenas 1% pela Justiça/Autoridades Policiais.

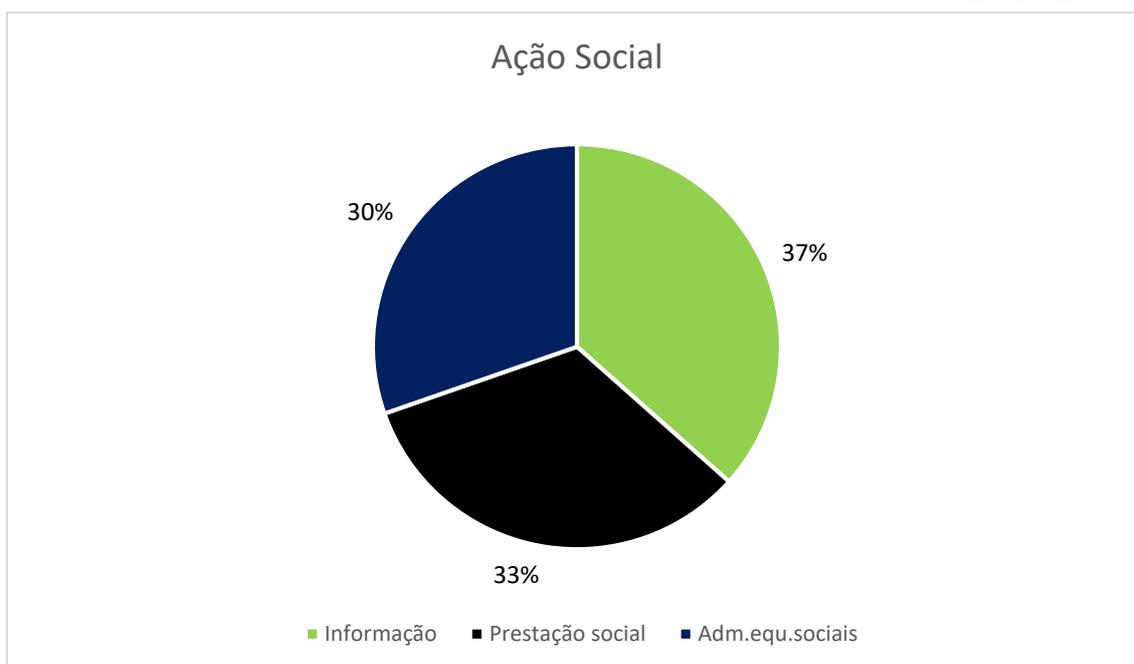
### 3. Problemáticas Sinalizadas

Importa referir que para estes efeitos estatísticos, em cada sinalização, foi apenas considerado uma problemática, **a mais evidente**, no Agregado Familiar, não obstante de se considerarem as múltiplas problemáticas dos mesmos.



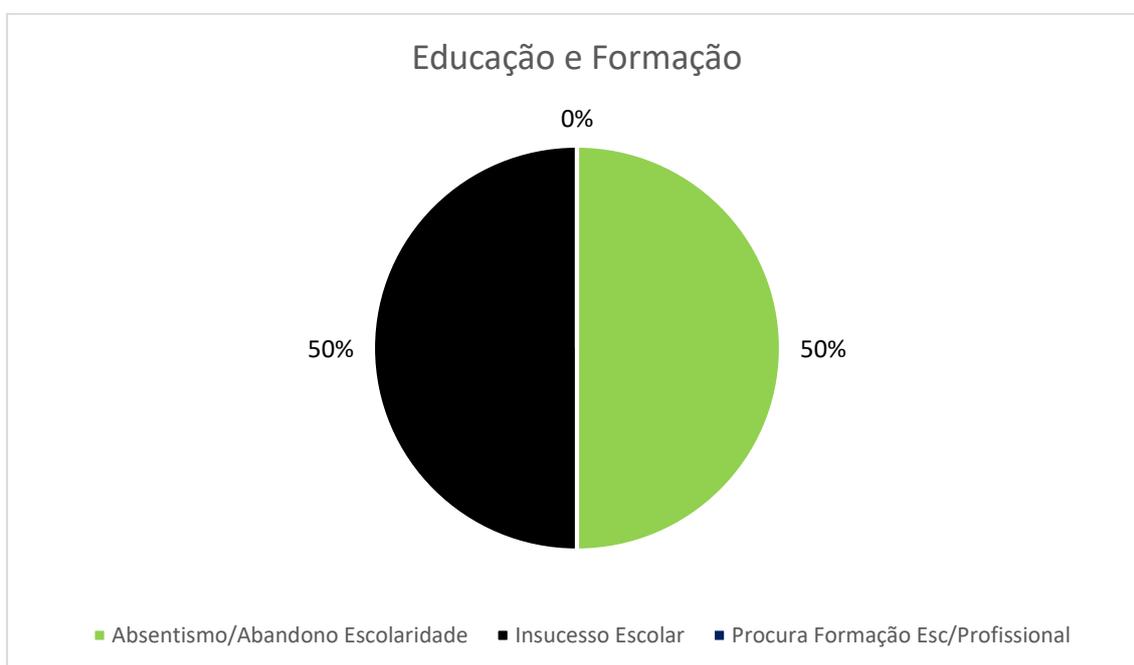
Fonte: Bases internas RLIS/Estarreja

No que se refere aos motivos que levaram ao pedido de intervenção, verifica-se que a maior parte das sinalizações são por motivos relacionados com **problemas económicos (27%)** ou por problemáticas relacionadas com **ação social (25%)** e **saúde (22%)**



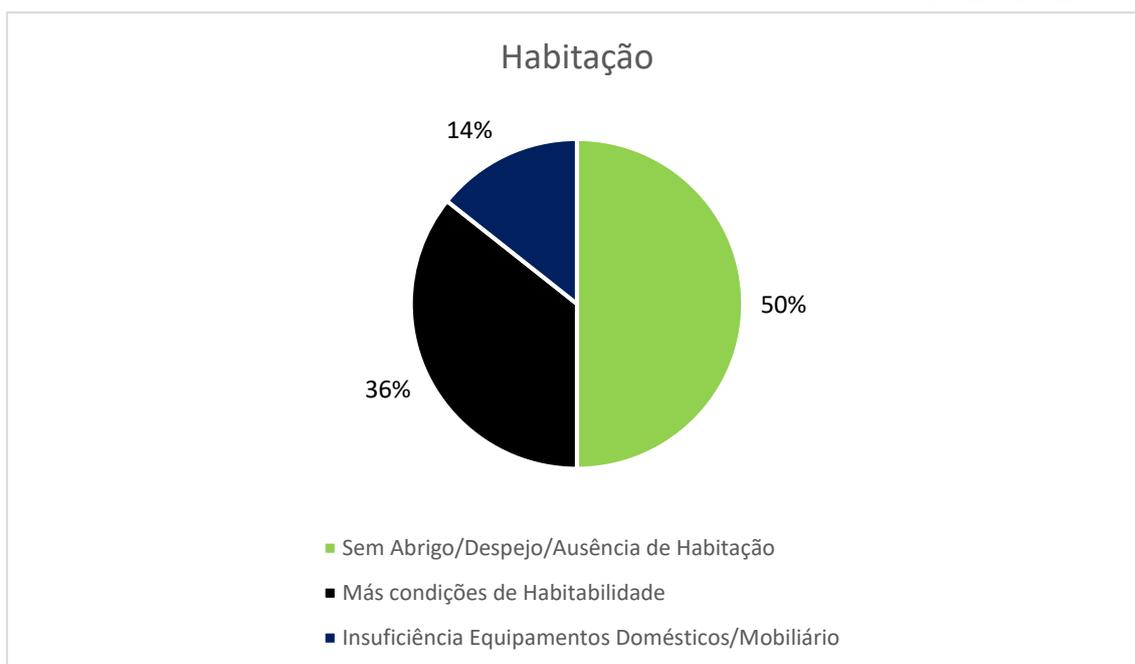
Fonte: Bases internas RLIS/Estarreja

Inserida na categoria de Ação social – **37 %** das sinalizações foram pedidos de informação/orientação, **33%** foram pedidos de encaminhamento para prestações sociais e **30%** foram pedidos para admissão em equipamentos sociais.



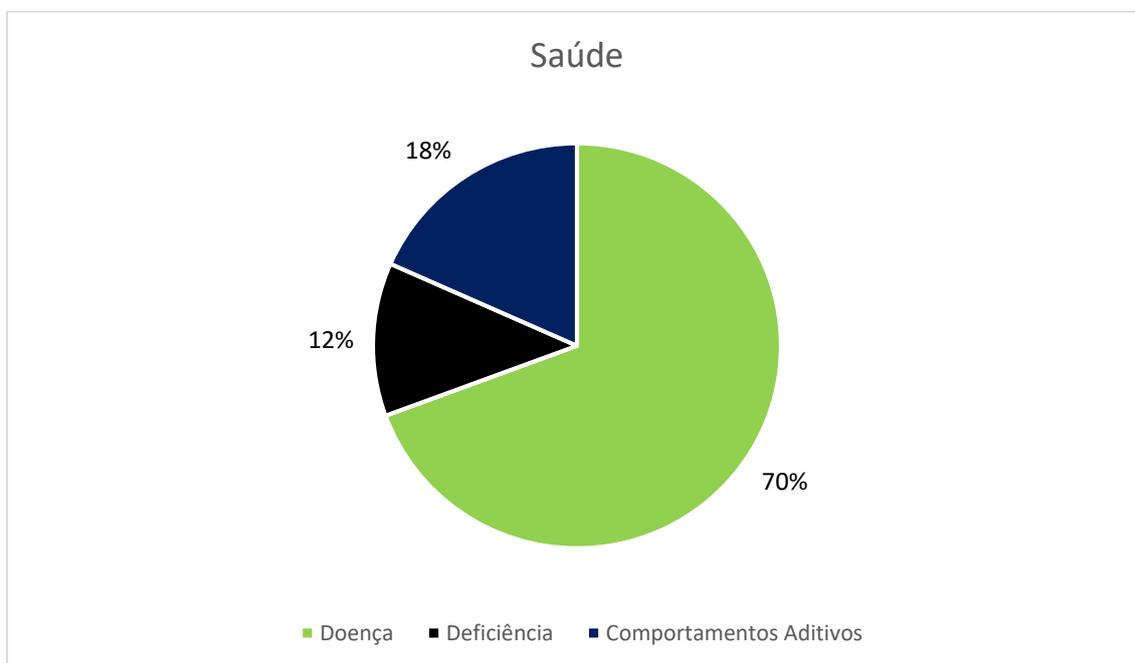
Fonte: Bases internas RLIS/Estarreja

Verificou-se um baixo número de sinalizações relacionadas com Educação e Formação, estando equiparadas as sinalizações por absentismo/abandono escolar e por insucesso escolar. Não recebemos nenhuma sinalização em que a problemática predominante fosse a procura de formação escolar ou profissional.



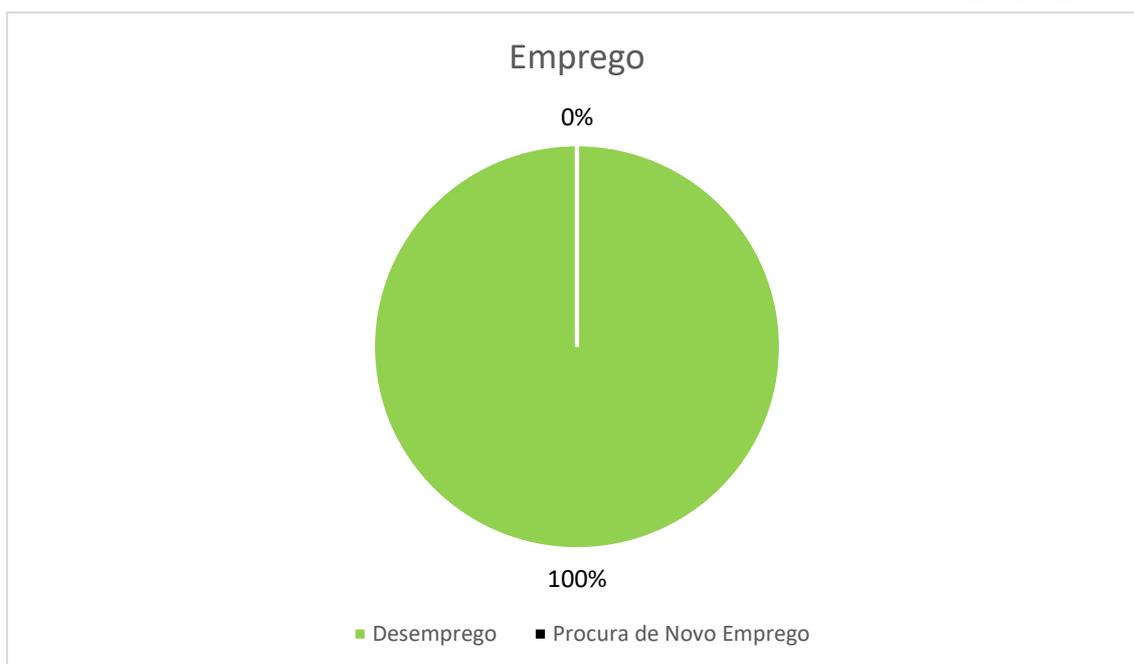
Fonte: Bases internas RLIS/Estarreja

As sinalizações relacionadas com a matéria da habitação foram na sua maioria por situações de sem abrigo/despejo ou ausência de habitação (50%); 36% dos pedidos têm por base agregados familiares que apresentam más condições de habitabilidade e 14 % dos pedidos de intervenção estavam relacionados com insuficiência de equipamentos domésticos/mobiliário.



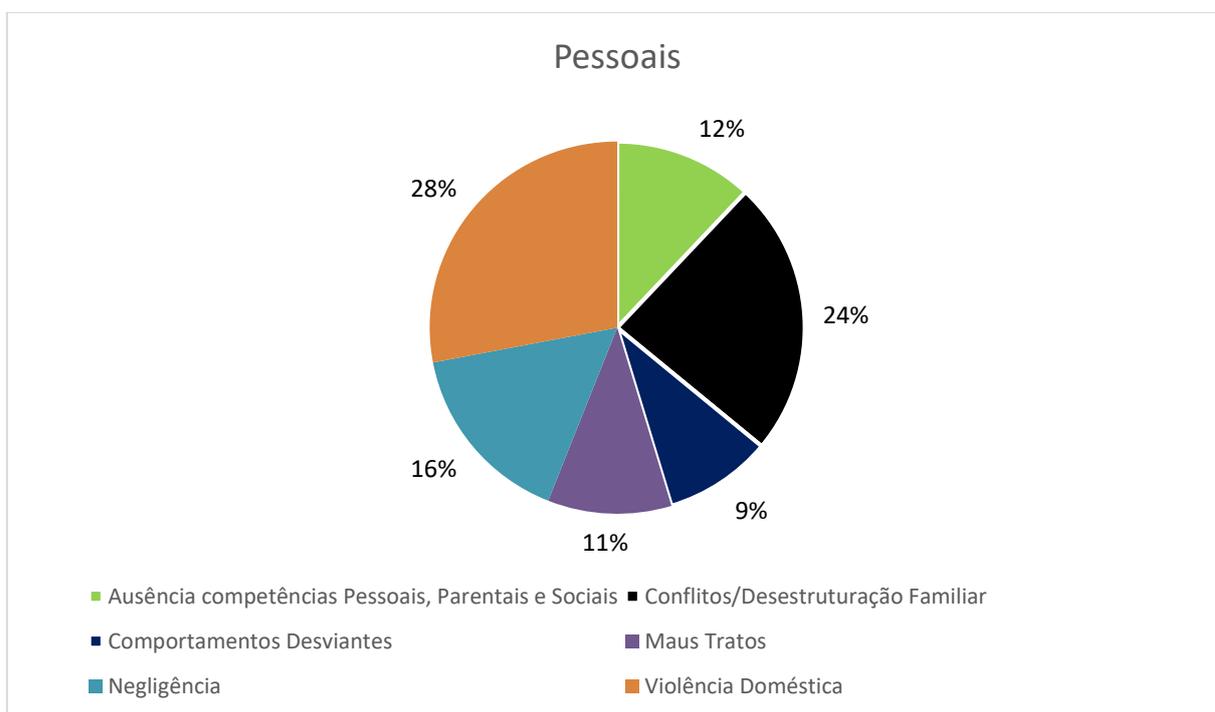
Fonte: Bases internas RLIS/Estarreja

No que respeita às questões relacionadas com a saúde, podemos concluir que 70 % das sinalizações se devem a situação de doença; 12 % são situações de portadores de deficiência e 18 % relacionadas com comportamentos aditivos (alcooolismo e toicodependência).



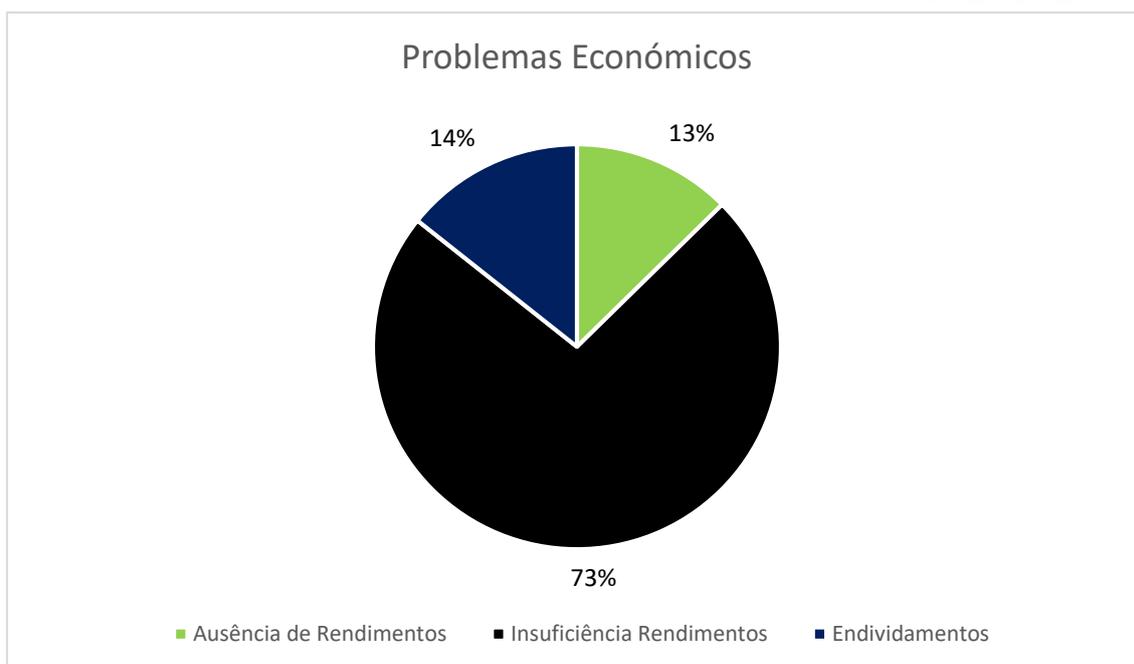
Fonte: Bases internas RLIS/Estarreja

Nos pedidos de intervenção relacionados com situação de emprego, todas as sinalizações se referem a agregados familiares com problema de desemprego (100%).



Fonte: Bases internas RLIS/Estarreja

No que concerne às problemáticas sinalizadas por motivos pessoais, verifica-se a seguinte distribuição: 28% por situações de violência doméstica; 24 % por situações de conflito/desestruturação familiar; 16% por negligência; 12 % por ausência de competências pessoais, parentais e sociais; 11% por maus tratos e 9% por comportamentos desviantes.

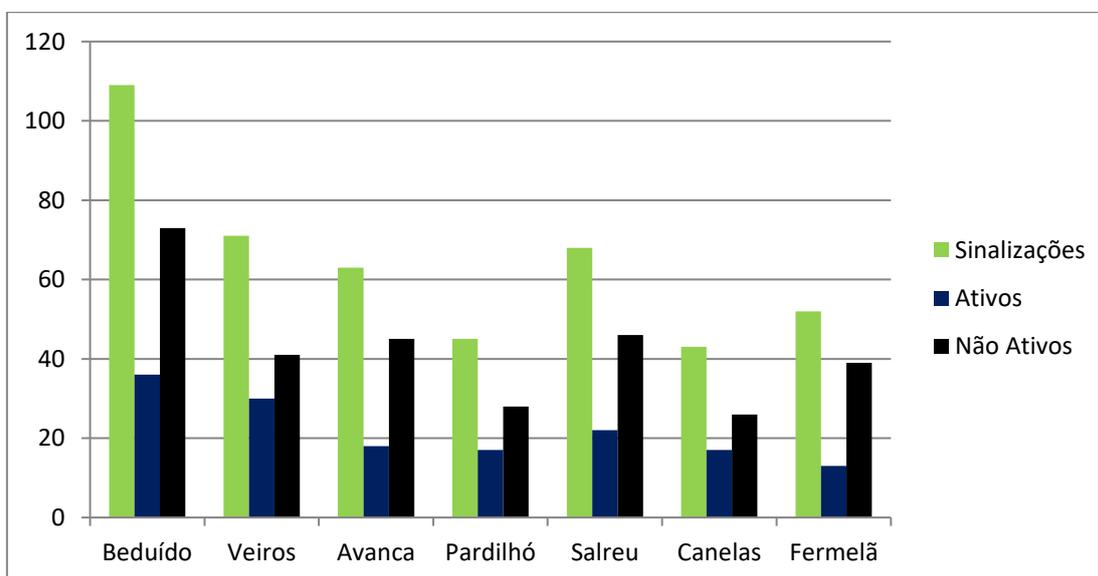


Fonte: Bases internas RLIS/Estarreja

Na categoria dos Problemas Económicos, o motivo que levou um maior número de Agregados familiares a pedir intervenção foi a insuficiência de rendimentos (73%), seguido de endividamentos (14%) e de agregados com ausência de rendimentos (13%).

Foram considerados Agregados Familiares com problemas económicos, aqueles que se encontram abaixo do limiar da pobreza, tendo por referência o valor da Pensão Social.

#### 4. Distribuição geográfica dos processos familiares por freguesias

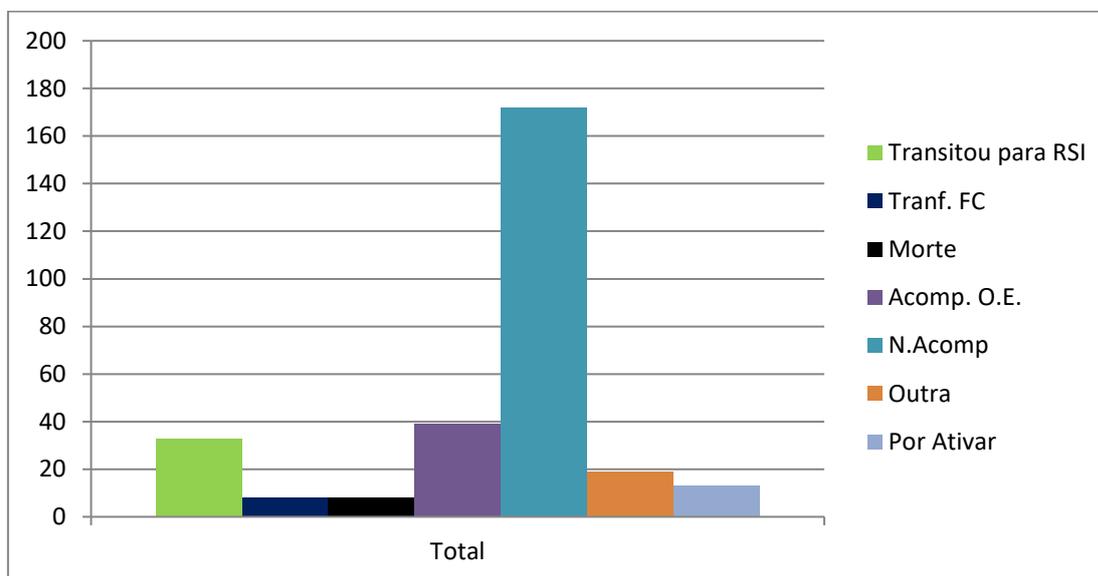


Fonte: Bases internas RLIS/Estarreja

Importa referir, que foram considerados como processos Ativos, todas as sinalizações que deram origem a atendimento e acompanhamento social. E como Não Ativos, todas as sinalizações que não se encontram em acompanhamento (nomeadamente, situações já acompanhadas e que deixaram de querer acompanhamento, situações que, entretanto, transitaram para outra resposta/entidade, morte ou outras).

No que diz respeito à distribuição processual pelas 5 freguesias do concelho, observa-se maior incidência na freguesia de Beduído, com 24 % das sinalizações, seguido as freguesias de Veiros (16%) e Salreu (15%), seguindo-se Avanca (14%), Fermelã (12%), Pardilhó (10%) e Canelas (9%)

## 5. Motivo/Estado Atual dos Processos Não Ativos

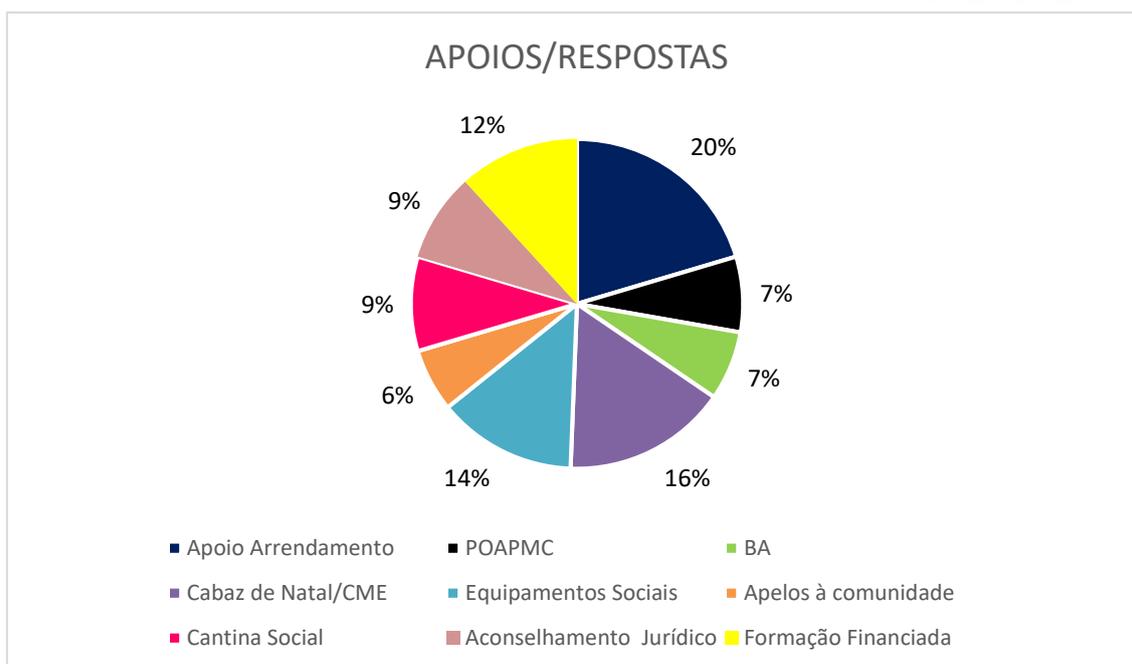


Fonte: Bases internas RLIS/Estarreja

No que concerne aos processos **Não Ativos** (num total de 292): 59% destes foi porque O agregado familiar não pretendeu iniciar/continuar o acompanhamento; 12% eram Processo Acompanhados por outras Entidades; 11% Agregados transitaram para a medida RSI; 7% por outro motivo; 4% não ativados na plataforma; 3% por morte e 3% por transferidos para Entidades fora do Concelho.

## 6. Beneficiários de apoios e respostas dos parceiros após encaminhamento da RLIS

Dos Processos Acompanhados, foram realizados vários encaminhamentos, sendo que os Agregados Familiares após a intervenção da RLIS/Estarreja passaram a beneficiar de várias medidas/apoios, de entre os quais: 20% Apoio ao Arrendamento – CME; 16% Cabaz de Natal – CME; 14% integraram alguma resposta de Equipamento Social (SAD, CD, CAFAP, ERPI e Lar Residencial); 12% frequentaram Formação Modular Financiada; 9% Cantina Social; 9% Aconselhamento Jurídico; 7% de POAPMC e 7% Banco Alimentar e 6% de Apelos à Comunidade (receberam algum tipo de ajuda/apoio material – mobiliário, roupas pessoais e de casa, eletrodomésticos, outros utensílios de cozinha).



Fonte: Bases internas RLIS/Estarreja

## 7. Pólos de Atendimento Descentralizado

A metodologia de intervenção da RLIS privilegia o princípio da proximidade aos cidadãos, pelo que foi opção estratégica descentralizar o atendimento, facilitando o acesso da população ao serviço em todas as freguesias do concelho.

O atendimento descentralizado registou níveis de adesão positivos.

O atendimento descentralizado realizou-se com carácter semanal, até novembro/18, altura em que por gestão e organização do trabalho interno da Equipa, o mesmo passou a ser realizado quinzenalmente, com a Sede da RLIS/Estarreja (Avanca) a funcionar com atendimento permanente.

### Quadro com afluência aos locais de atendimento descentralizado

Mês/ Ano	Pólos de Atendimento						
	Beduído/ Sema	Veiros/ J. Freguesia	Avanca/ sede	Pardilhó/ J. Freguesia	Salreu/ J. Freguesia	Canelas/ J. Freguesia	Fermelã/ J. Freguesia
2016	0	2	4	6	0	0	2
2017	216	172	177	89	68	102	143
2018	288	225	222	145	103	146	189
2019	102	85	145	44	53	61	40
<b>Total</b>	<b>606</b>	<b>484</b>	<b>548</b>	<b>284</b>	<b>224</b>	<b>309</b>	<b>374</b>

Fonte: Bases internas RLIS/Estarreja

Verifica-se assim que o local de atendimento descentralizado com maior afluência/procura por parte dos beneficiários Estarrejenses foi Beduído (onde o atendimento foi realizado nas instalações da SEMA) com um índice de procura de 22%, seguindo-se a Sede da RLIS/Estarreja, em Avanca, com uma procura de 19%, prosseguindo a freguesia de Veiros – com atendimentos realizados no espaço da Junta de Freguesia de Veiros com uma afluência de 17% de beneficiários, Fermelã em espaço igualmente cedido

+ pela Junta de Freguesia com 13% de incidência, seguida da freguesia de Canelas com atendimentos também na respetiva Junta de Freguesia com 11% de procura, Pardilhó em

espaço da Junta de Freguesia com 10% e por último Salreu, também em espaço cedido pela junta daquela localidade com a afluência de 8% por parte dos beneficiários.

Importa referir que a Sede da RLIS/Estarreja em Avanca foi um espaço procurado por beneficiários das várias freguesias do concelho de Estarreja, não se resumindo o atendimento prestado apenas aos beneficiários residentes em Avanca. Ainda assim, estes em maior afluência do que os restantes.

## Técnico da RLIS na CPCJ

No âmbito da cooperação e articulação estabelecida entre a Rede Local de Intervenção Social/Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social (RLIS/SAAS), e a Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens (CNPDCJ), foi estabelecido um protocolo específico, celebrado nos termos do Despacho n.º 11675/2014, de 18 de setembro e Despacho n.º 5149/2015, de 18 de maio, no qual se identificam as atribuições técnicas e funcionais que consubstanciam os termos da intervenção dos técnicos RLIS/SAAS, a afetar às Comissões de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ).

**Objetivo:** promover uma visão mais alargada e integrada das situações sociais e desenvolver de uma forma, igualmente, mais atempada e assertiva, medidas preventivas de proteção das famílias e em especial das crianças e jovens em risco.

De acordo com o protocolado entre ambas as entidades, as atribuições do técnico afeto às funções específicas das CPCJ, são designadamente as seguintes:

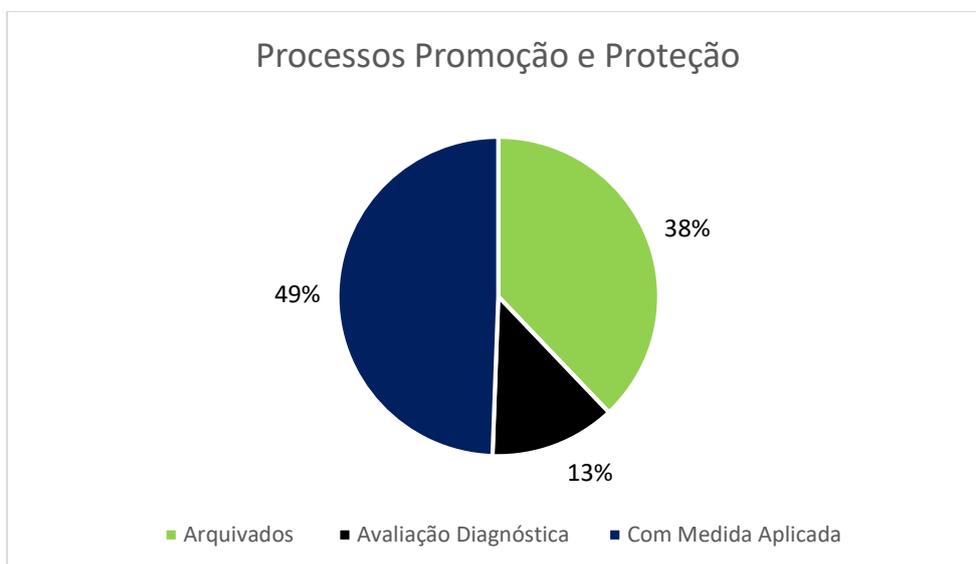
- **Elaboração de pareceres técnicos, informações e relatórios de avaliação e diagnóstico**, no sentido de contribuir com fundamentação necessária para a adequada tomada de decisões por parte da CPCJ em modalidade restrita;
- **Acompanhamento de agregados familiares com crianças em situação de perigo**, através das seguintes atividades:
  - Realização da avaliação diagnóstica das situações;
  - Execução dos atos materiais das medidas de promoção e proteção das crianças e jovens em perigo previstas nos artigos 39º, 40º, 43º e 45º da LPCJP, aplicadas pela CPCJ, de acordo com o regime previsto no Decreto-Lei nº 12/2008, de 17 de janeiro;
  - Preparação da cessação das medidas em meio natural de vida e acompanhamento após cessação dessas medidas;
  - Organização de um processo individual/familiar, para registo das atividades desenvolvidas no âmbito da CPCJ;
  - Colaboração na elaboração e participação no desenvolvimento do plano anual de atividades da CPCJ.

Ao longo da execução do projeto RLIS a técnica que esteve 100 % afeta à CPCJ de Estarreja desempenhou funções como:

- Gestora de processos de promoção e proteção, tendo acompanhado **87 processos** de promoção e proteção.
- Cogestora de processos de promoção e proteção, tendo apoiado os Gestores nas diligências inerentes à intervenção.
- Técnica gestora de processos de Ação Social/RLIS, realizando acompanhamento a **41 Processos Familiares**, a maior parte em Atendimento Social. Tendo celebrado de acordo com as necessidades verificadas, **5 Acordos de Intervenção Social**.
- Reforço técnico da CPCJ, tendo realizado diligências e dado seguimento a **16 pedidos de colaboração** (enviados por outras CPCJ's do país), tendo sido a responsável pela realização de visitas domiciliárias, recolha de consentimentos e elaboração de relatórios sociais.

Ao longo do acompanhamento aos seus processos, a técnica realizou diversas articulações com as entidades/serviços concelhios e extra-concelhios, tendo encaminhado para CAFAP (Murtosa e Albergaria), CRI, UAC (Unidade de Alcoologia de Coimbra), Programa de OTL "Férias Ativas" (Câmara Municipal de Estarreja), programa POAPMC (Associação de

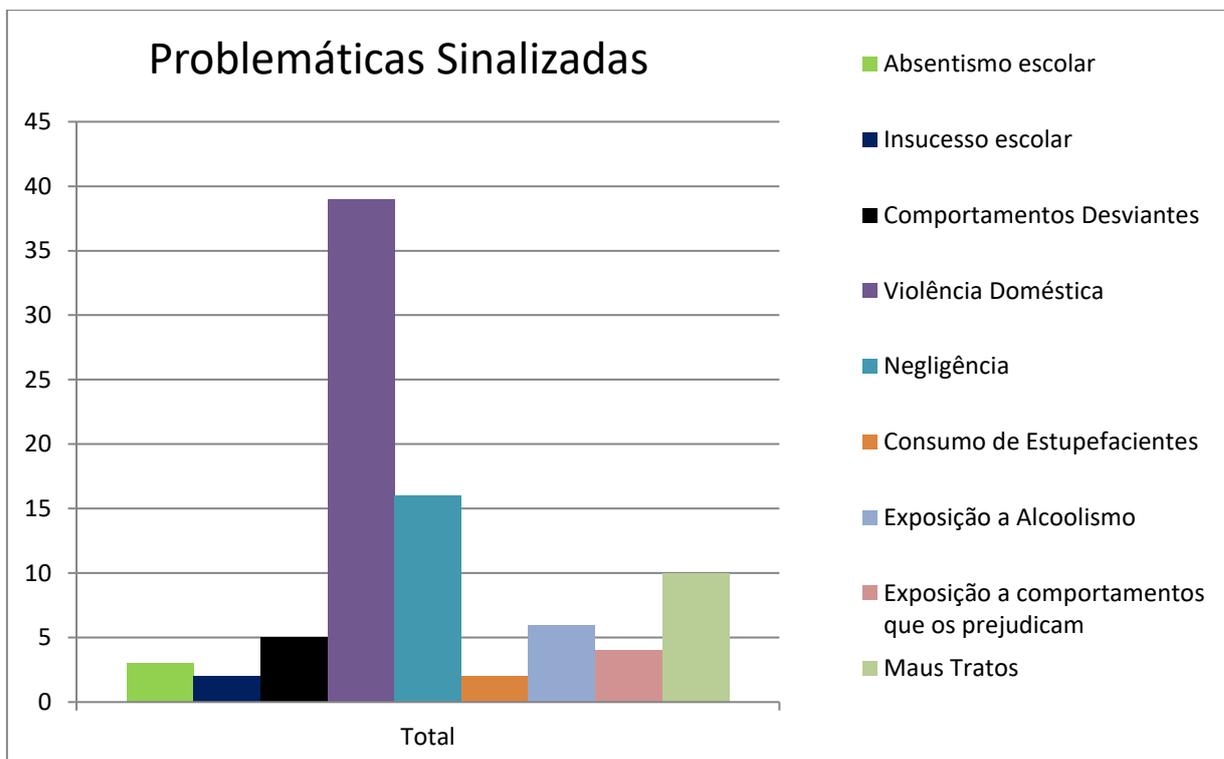
Solidariedade Estarrejense), Espaço Trevo (Acompanhamento a agressores e vítimas de violência doméstica); NAV (Núcleo de Apoio à Vítima – Cáritas Diocesanas de Aveiro), entre outros.



Fonte: Bases internas CPCJ/RLIS Estarreja

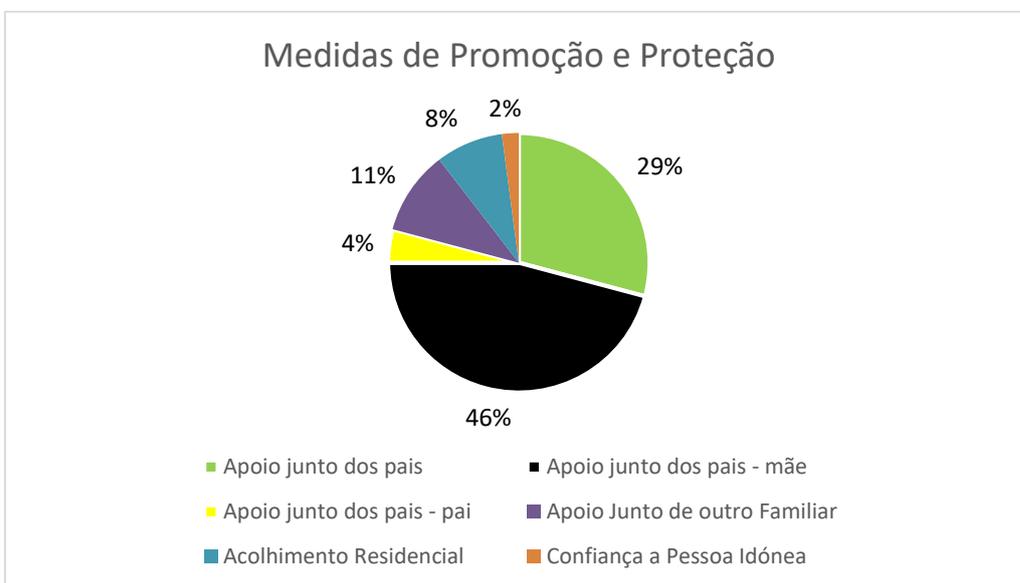
Dos **87 processos** de promoção e proteção acompanhados:

- 13% - 11 processos ainda se encontram em avaliação diagnóstica.
- 38% - 33 processos foram arquivados por não se ter confirmado/já não subsistir o perigo após avaliação diagnóstica da situação.
- 49% - 43 processos foram alvo de aplicação de medidas de promoção e proteção para eliminar o perigo.



Fonte: Bases internas CPCJ/RLIS Estarreja

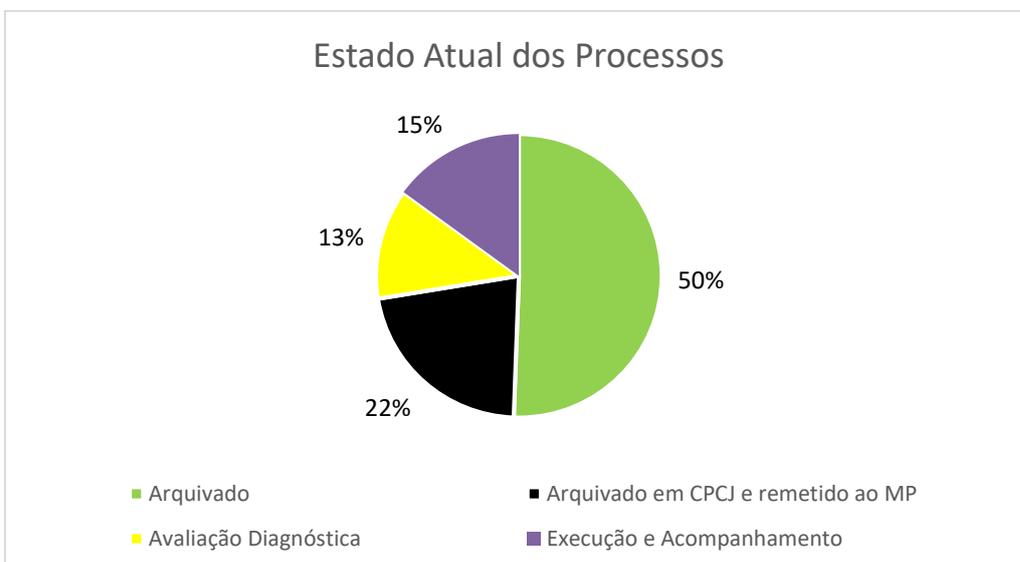
Dos processos acompanhados pela Técnica RLIS/CPCJ, as problemáticas sinalizadas foram na sua grande maioria relacionadas com: crianças/jovens expostos a violência doméstica (45%), seguidos da negligência parental (18%) e os maus tratos (11 %).



Fonte: Bases internas CPCJ/RLIS Estarreja

Nos 43 processos que necessitaram de acompanhamento, foram aplicadas 48 medidas de promoção e proteção:

- 11% - 5 medidas "apoio junto de outro familiar";
- 79% - 38 medidas de "apoio junto dos pais" – 29% - 14 medidas com ambos os pais; 46% - 22 medidas com mãe e 4% - 2 medidas com pai;
- 8% - 4 medidas de "acolhimento residencial"
- 2% - 1 medida de "confiança a pessoa idónea"



Fonte: Bases internas CPCJ/RLIS Estarreja

No final de julho de 2019, o estado atual dos processos era o seguinte: 50 % dos processos encontravam-se arquivados; 22 % dos processos foram arquivados e remetidos aos serviços do Ministério Público, 15 % dos processos estão em execução e acompanhamento e 13 % dos processos ainda se encontram em fase de avaliação diagnóstica.

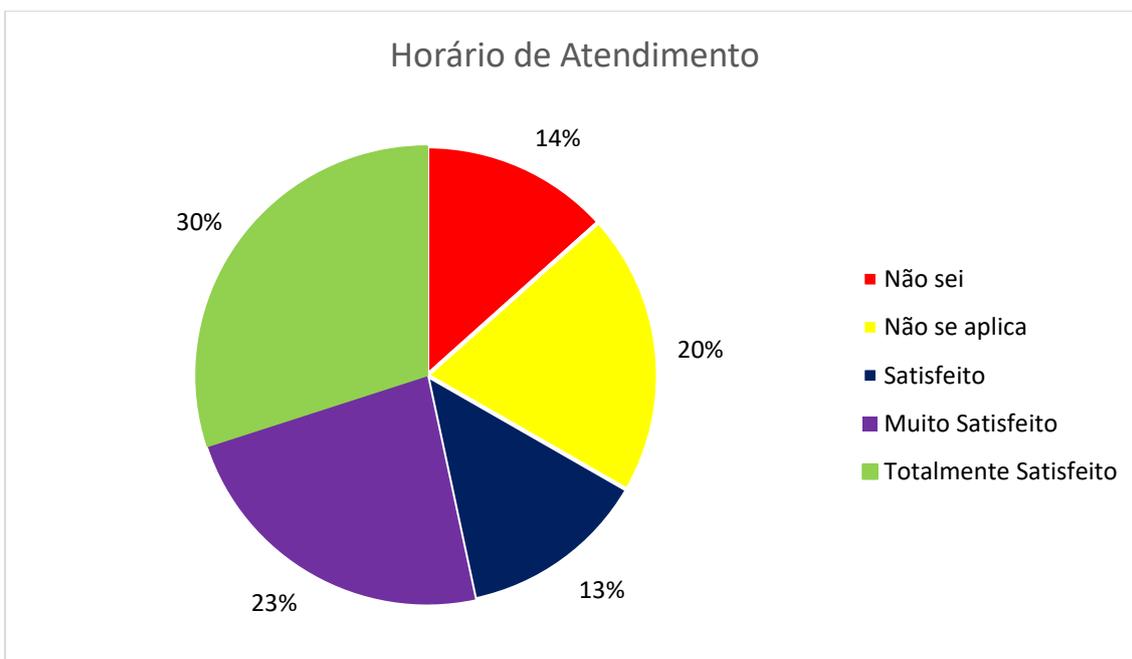
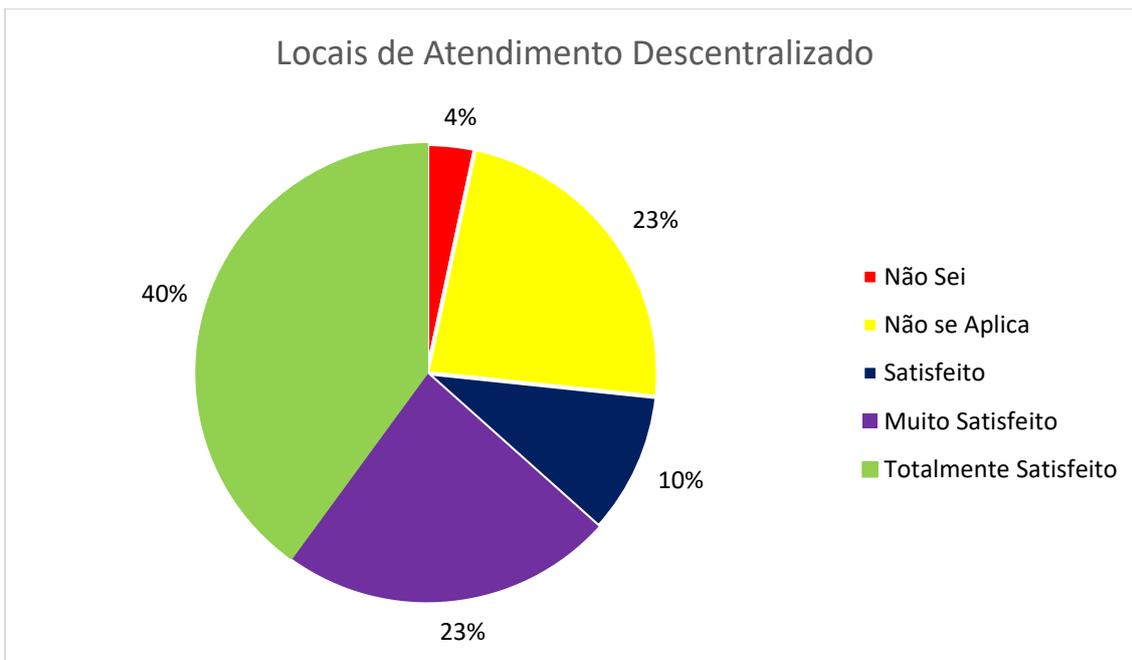
Para além das atividades inerentes à gestão de processos de promoção e proteção e de processos familiares no âmbito de ação social, o Técnico RLIS/CPCJ colaborou noutras tarefas, tais como:

- Elaboração de convocatórias, registo de sinalizações, envio de comunicações/informações para Tribunal;
- Criação de novos modelos de ofícios/relatórios/documentos;
- Revisão do Regulamento Interno da CPCJ;
- Elaboração de Apresentações sobre CPCJ;
- Colaboração na elaboração de relatórios (anuais e semestrais) de avaliação e atividades da CPCJ de Estarreja;
- Colaboração na elaboração dos planos de ação da CPCJ de Estarreja;
- Construção, organização e dinamização do Programa "Picos e Avelã";
- Dinamização do final do programa "Bem me quer, mal me quer";
- Colaboração na preparação das atividades dinamizadas pela CPCJ de Estarreja.

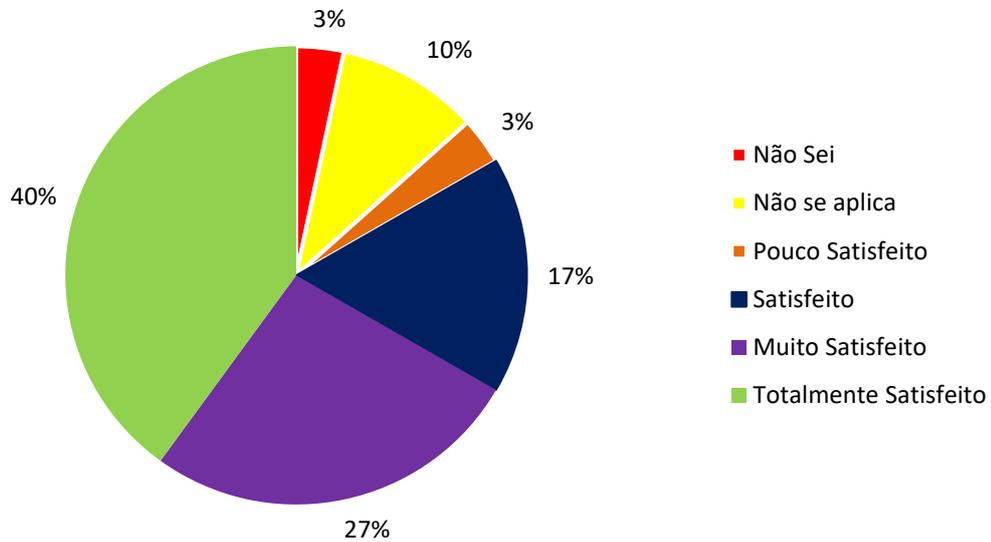
## Análise do Questionário de Satisfação aos Parceiros

Perto do término do projeto RLIS de Estarreja foi solicitado às entidades parceiras e outras que colaboraram com a equipa ao longo destes 3 anos, que respondessem a um breve questionário de satisfação. Foi pedido que qualificassem em grau de satisfação (de nada satisfeito a totalmente satisfeito) alguns aspetos inerentes ao funcionamento deste projeto.

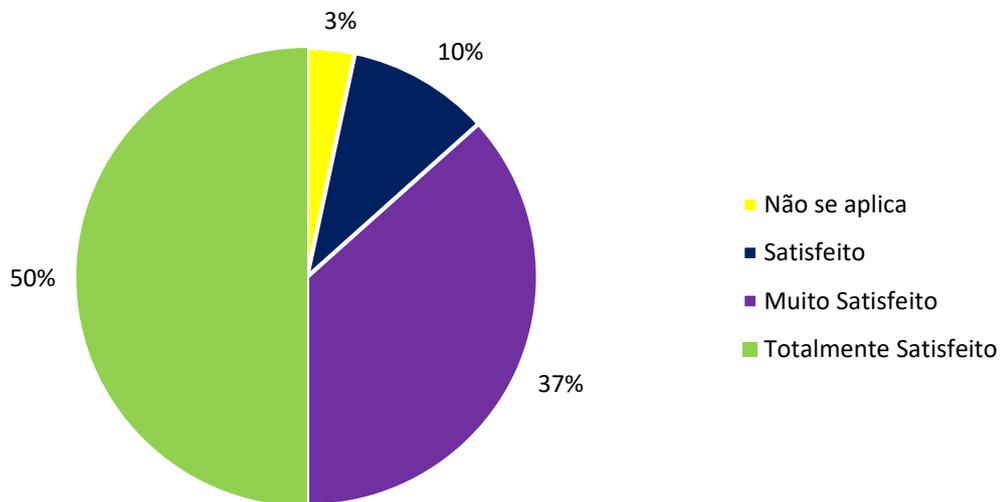
São, de seguida, apresentados os dados referentes à análise deste questionário.



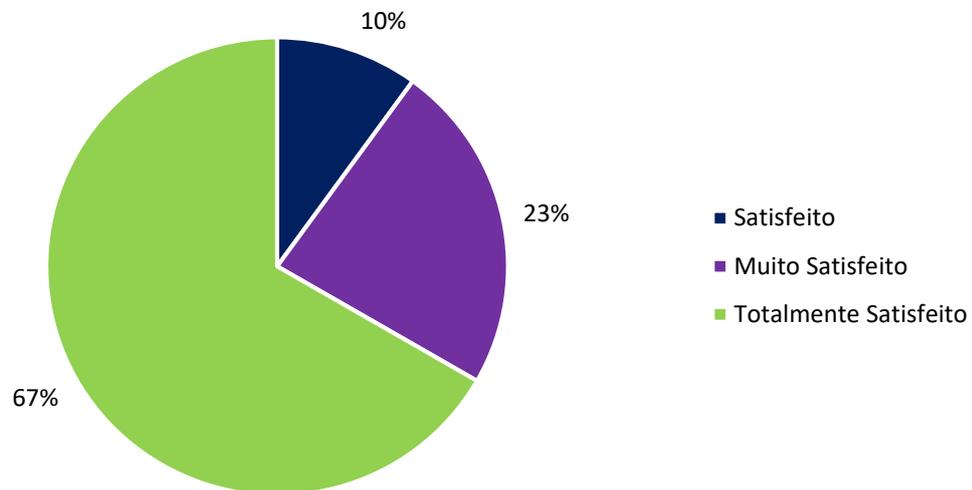
### Divulgação do SAAS/RLIS junto das entidades locais



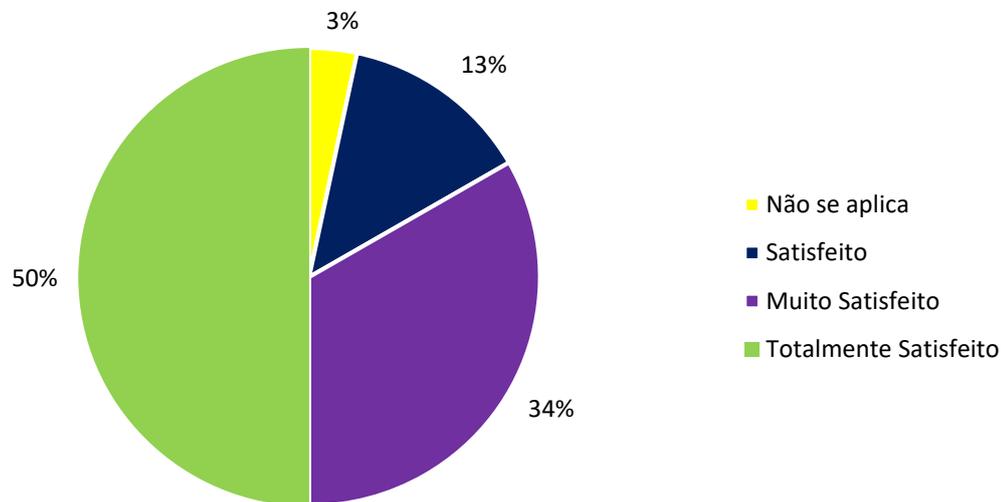
### Intervenção realizada face às sinalizações remetidas



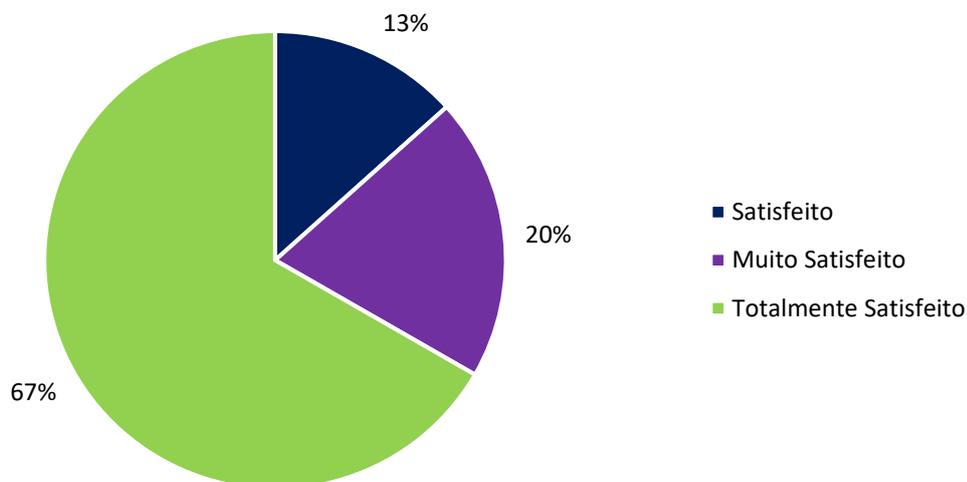
### Articulação com a equipa técnica SAAS/RLIS



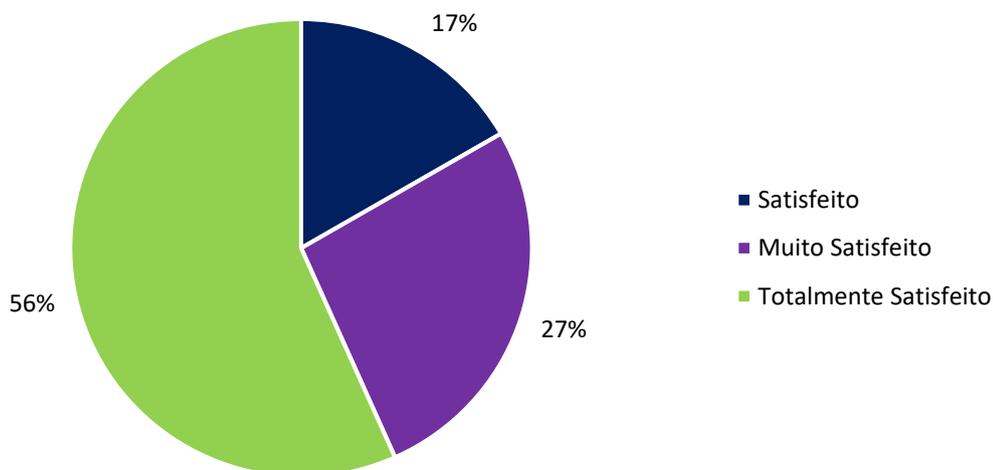
### A qualidade dos serviços prestados pelo SAAS/RLIS



### Responsabilidade e Profissionalismo na Intervenção Social



### Grau de Satisfação Global face ao Projeto RLIS



**100 % dos inquiridos consideraram que o Projeto RLIS foi uma mais-valia para o Concelho de Estarreja.**

Foi também pedido às entidades que identificassem aspetos positivos e negativos deste projeto, que se passam a citar:

#### Aspetos positivos:

- *"Resposta atempada face às solicitações"*
- *"Bom profissionalismo e empenho das Assistentes Sociais"; "O Profissionalismo bastante positivo"*

- *"Simpatia e competência das Técnicas de Atendimento"*
- *(A RLIS) "Permitiu identificar e ajudar a resolver vários casos sociais"*
- *"Atendimento, orientação/ajuda, proximidade"*
- *"Para mim o mais positivo foi poder contar com mais recursos humanos afetos a estas problemáticas"*
- *"Articulação com as técnicas e resolução das situações"*
- *"Humanismo e dedicação na abordagem técnica desenvolvida"*
- *"Proximidade, disponibilidade e conhecimento"; "Proximidade com a população"; "Intervenção direta e de proximidade com a comunidade local à vários níveis"; "Maior proximidade de intervenção com a população"; "Proximidade da população, articulação com entidades externas sempre que necessário, acompanhamento muito presente e célere"; "A proximidade às pessoas e famílias carenciadas."; "A proximidade com o público alvo, a entrega na resolução dos problemas e a responsabilidade assumida na sua intervenção"; "A maior proximidade com a população faz toda a diferença"; "Proximidade/Disponibilidade"*
- *"Sinalização de situações complicadas e a articulação com a Equipa Técnica"*
- *"Facilidade no contato"; "Facilidade/ disponibilidade no contato"*
- *"Articulação e cooperação na identificação das necessidades e problemas e abordagem/análise integrada e transversal para a intervenção mais adequada (tendo em consideração as devidas competências das entidades envolvidas/ou a envolver)"*
- *"Reforço na equipa da CPCJ; maior apoio social no âmbito das necessidades dos utentes; Atendimento e acompanhamento social executado de forma mais contínua e mais próximo dos utentes"*
- *"Rapidez e diligência nas respostas e colaborações com os serviços"*
- *"A maneira como os projectos RLIS foram implementados"*
- *"Cobertura de SAAS em todo o Concelho em AS"*

#### **Aspetos negativos:**

- *"Falta de articulação com algumas entidades (ex. saúde, educação) "*
- *"Pouco tempo da técnica para acompanhar as situações in loco"*
- *"a coordenação e articulação das entidades e mobilização/racionalização de recursos não têm conseguido garantir as respostas adequadas às necessidades e problemas da população mais vulnerável, quer quantidade e complexidade dos mesmos, quer pelos critérios de priorização na disponibilização de meios financeiros das entidades em matérias importantes para a qualidade de vida dos grupos mais vulneráveis (habitação, saúde, educação, proteção social)"*

#### **Outros comentários/Observações**

- *"É um projeto que deverá continuar, pois faz falta ao Concelho"*
- *"O projeto não deve acabar"*
- *"Na nossa opinião se for possível deve continuar"*
- *"Parabéns à equipa pelo excelente trabalho realizado"*
- *"Boa semente para futuro projeto a realizar"*
- *"Seria importantíssimo que este projeto tivesse continuidade"*
- *"É de todo o interesse a continuação deste Projeto ,e outros do género, visando dar continuidade ao trabalho iniciado de articulação com a Equipa Técnica proporcionando um estudo mais aprofundado das situações surgidas"*
- *"Que todo o trabalho desenvolvido pela equipa constitua um suporte para a continuidade do projeto de intervenção social no concelho, valorizando os procedimentos e metodologias utilizados, e sugestões para implementação de melhorias"*

- *"A RLIS é uma mais valia para as populações que dela usufruem. Vai fazer falta"*
- *"Projeto que deveria ter continuidade, dado o aumento de situações graves com necessidade de acompanhamento social"*
- *"Deve-se apostar na continuidade deste projeto" "É necessário e deve ter continuidade"*

## Considerações Finais - Intervenção Social SAAS/RLIS – Estarreja

Ao longo da execução do projeto, a equipa verificou que o mesmo se foi tornando numa mais valia para o concelho de Estarreja, quer pela proximidade com a comunidade e pela existência de uma equipa multidisciplinar ao serviço da mesma, quer pelo elevado índice de procura e sinalizações recebidas, assim como, também, pela intervenção efetuada pela equipa junto dos respetivos agregados familiares acompanhados.

A existência de um técnico RLIS afeto à equipa da CPCJ, foi também considerada uma mais valia, pois permitiu àquele serviço um reforço ao nível do acompanhamento social e da gestão dos processos de promoção e proteção.

Considera-se assim, a existência de um balanço positivo face à célere intervenção social articulada e de proximidade com a comunidade e com as entidades e serviços existentes.

De facto, um dos aspetos diferenciadores deste projeto e que se considerou preponderante para o sucesso desta RLIS, passou pelo atendimento descentralizado, mostrando-se este decisivo para uma intervenção eficaz e articulada junto da comunidade. Desta forma, torna-se importante que o mesmo (SAAS descentralizado) possa ter continuidade e ser replicado no futuro, pelas entidades existentes no território.

Também a possibilidade que esta RLIS/Estarreja disponibilizou de forma gratuita à comunidade, ao nível do Aconselhamento Jurídico, permitiu o célere esclarecimento de dúvidas ao nível do Direito, tendo possibilitado de igual forma uma melhor informação/orientação e encaminhamento dos beneficiários deste projeto. Desta forma, podemos agradecer o desempenho desta prestação à Advogada - Dra. Darlene Costa, que colaborou mensalmente com esta RLIS em regime de Pro Bono.

Outra mais valia verificada, foi a forma encontrada pela Equipa de a título de “Apelos à Comunidade” ter conseguido dar respostas quase imediatas às necessidades pontuais e emergentes junto dos agregados acompanhados. Dinamizando os mesmos através da nossa Rede Social – Facebook, obtendo as melhores respostas e bens.

A Equipa da RLIS/Estarreja de uma forma global conclui que este **“Desafio à Inclusão Social”** foi bem-sucedido e superado com sucesso, com obtenção de um resultado positivo e muito satisfatórios aos vários níveis.

Deixamos desta forma, um agradecimento a todos aqueles que colaboraram connosco.



2. **Considera que o Projeto RLIS foi uma mais-valia para o Concelho de Estarreja?** \*

*Marcar apenas uma oval.*

Sim

Não

3. **Identifique um ou mais aspeto(s) positivo(s) e negativo(s) relativamente ao Projeto RLIS Estarreja: \***

---

---

---

---

---

4. **Comentários/ Observações:**

---

---

---

---

---



R. do Outeiro da Bandeira | Tlm 933 729 922 (direto) | rlis@fundacaoobdiascosta.com  
3860-046 Avanca - Estarreja | T 234 850 820 | www.fundacaoobdiascosta.com