

Apêndice VI

Entrevistas e análise de conteúdo às Direcções das Instituições de Solidariedade Social

A - Entrevista à Direcção do Centro Comunitário de Tires

(Efectuada dia 16 de Julho das 10 h às 11,30 h)

<p><u>I - Caracterização da Instituição prestadora de cuidados</u></p> <p><u>A – Identificação da Instituição</u></p> <p>1. Nome da Instituição? <u>Centro Comunitário de Tires</u></p> <p>2. Tipo de Instituição? (Associação; Fundação; Irmandade da misericórdia; Institutos de organizações religiosas (centros comunitários e ou centros sociais paroquiais) <u>É uma Instituição Particular de Solidariedade Social, está ligada à paróquia</u></p> <p>3. Missão (vocação da Instituição)? <u>Apoiar a terceira idade nas várias áreas que forem necessárias e também aos objectivos da instituição</u></p> <p>4. Quais os objectivos da Instituição? <u>Satisfazer as necessidades que os idosos tenham, não só da alimentação, mas todas as outras respostas que nós temos, e também apoiar as famílias nas várias vertentes</u></p> <p>5. Qual o ano da sua fundação? (Antes 1974; De 1974 até 1983; De 1984 a 1993; De 1994 à actualidade) <u>Em 1980</u></p> <p>6. Desde quando é uma IPSS? (relação com o estado) <u>Desde a fundação foi sempre IPSS</u></p> <p>7. A Instituição surgiu por iniciativa de quem? (pessoas ou entidades) <u>Surgiu por iniciativa da população local. Foi uma história curiosa, que foram as pessoas que sentiram a necessidade dos idosos terem um local onde passarem, onde deviam passar os seus tempos livres. Organizaram-se, a Câmara cedeu este terreno, um percebia de, um era pedreiro, outro era carpinteiro e cada um com a sua apetência foi dando o seu contributo porque até a obra era por empreitada. Á medida que havia dinheiro e recursos humanos foi-se erguendo mas foi sobretudo esta necessidade de os idosos estarem ocupados nos tempos livres</u></p> <p>8. Quais as fases mais importantes que determinaram o seu desenvolvimento?</p>	<p>Cc tires</p> <p>Ipss Ligada à igreja</p> <p>3ª idade exclusivamente</p> <p>Satisfazer as necessidades dos idosos e outros</p> <p>1980</p> <p>1980</p> <p>população local</p> <p>pessoas idosas ligadas à igreja</p>
--	--

<p><u>Pelo que eu percebi primeiro fez-se um levantamento junto dos idosos, daquilo que eles gostavam, de porta à porta. Depois houve realmente um grupo de idosos mais activos que se envolveram mais e começaram a angariar fundos económicos para também a obra começasse a surgir. Posteriormente houve um barracão prefabricado onde um trazia um pacote de bolachas e outro trazia um chá e começaram-se a reunir dessa forma. Depois houve um envolvimento mais oficial, digamos assim, das pessoas, neste caso de um arquitecto que programasse a obra, neste caso, as instalações, para que essa necessidade que os idosos sentiam de ter um espaço onde estar fosse uma realidade.</u></p>	<p>estudo levantamento de necessidades</p> <p>actividades para angariar fundos</p> <p>recorreu a especialistas (arquitectos)</p>
<p>Qual o papel da igreja nesse processo? <u>É incentivar a participação comunitária, não só envolver os idosos, mas famílias, os paroquianos. Esta associação de pessoas já pertencia à comunidade. Aliás, os corpos da Direcção sempre tiveram muito ligados à paróquia, ainda hoje é assim que acontece. Porque há pessoas que vêm desde a inauguração do aqui (...) do centro, ainda estão presentes na Direcção. O padre Agostinho que foi o fundador tinha uma visão de que os leigos deviam assumir uma posição muito activa e importante para que as coisas acontecessem não ficassem só à espera do Padre..., e envolvia sempre ao máximo e incentivava e apoiava... para que fossem para a frente.</u></p>	<p>incentivar motivar para a acção social dos leigos</p>
<p>9. Qual a dimensão actual da Instituição? (pequena, média ou grande segundo o número de funcionários; património, diversidade de valências e número de utilizadores das mesmas)</p> <p><u>A pouco e pouco a instituição foi ganhando credibilidade, porque também foi dando pequenos passos para que isso acontecesse. Por exemplo no apoio domiciliário só havia 25 utentes na altura e sempre houve essa preocupação. Após a construção aqui do espaço já havia a preocupação de uma valência que fosse ao domicílio, porque havia idosos que estavam à margem, não se podiam deslocar, tinham problemas de mobilidade e esse pouco a pouco, esse caminhar pouco a pouco também, expandiu grandemente e a preocupação também sempre presente de ir ao encontro às necessidades. No princípio era só com os idosos ao redor do centro comunitário, é este passo a passo que eu falo, e depois começou-se a sentir que havia zonas para lá deste núcleo que estavam a descoberto, e é este avançar e ir ao encontro dessas necessidades. Não só em termos de apoio domiciliário mas também de centro de dia. Mora longe, mas então vamos trazê-la para cá se for essa a sua vontade de estar com os outros.</u></p>	<p>Aumento das valências</p> <p>Aumentou a área geográfica de intervenção</p> <p>Pessoas idosas</p>
<p>10. Áreas de intervenção preferenciais? <u>Têm sido as pessoas idosas, mas também temos outras problemáticas, como o alcoolismo a toxicodependência, estamos</u></p>	<p>Pontualmente outras problemáticas</p>

<p><u>abertos, agora não temos uma estrutura montada para isso, mas aproveitamos ao máximo os recursos que temos, sei lá alguém que nos apareça aqui que não seja idoso, mas tenha carências alimentares, não vamos excluir, vamos fazer uma atitude de integração</u></p> <p>11. Qual a área de abrangência geográfica da Instituição? <u>Localidades de Tires próximo aqui do centro, Abóbada, Trajouce, Outeiro de Polima. São as zonas mais limítrofes.</u></p>	<p>Localidade Tires Aboboda Trajouce</p>
<p><u>B- Modo de gestão</u></p> <p>12. Qual a estrutura organizativa? (tipo de organograma, Direcção, departamentos, serviços) <u>Temos a Direcção, é composta pelo Presidente que é sempre o padre, o vice-presidente, dois vogais, que sou eu e outra pessoa, uns elementos do Conselho fiscal, e neste momento como temos uma valências a abrir, que é um centro de convívio, em S. José de Caparide temos dois membros da comissão instaladora também presentes, que não deixa de ser uma valência aqui do Centro Comunitário, uma vez que estatutariamente Caparide existe porque está (...) a paróquia é a mesma, e sendo a mesma os estatutos são iguais portanto será uma extensão, daí a presença deles. Apesar, e eu sou vogal, represento de certa maneira, ah, faço a ponte com o quotidiana do centro e gosto que os colegas, embora não fazendo parte também estejam presentes</u></p>	<p>Presidente – padre Vice-presidentes Dois vogais Conselho fiscal Elementos da comissão instaladora da valência centro de convívio</p> <p>Direcção Conselho fiscal</p>
<p>13. Quais os órgãos de gestão? (Assembleia-geral, Direcção, Conselho fiscal, outro. qual) <u>Existe um conselho fiscal e existe a Direcção propriamente dita</u></p>	<p>2 x por mês</p>
<p>14. Com que frequência reúnem os órgãos de gestão? (mensal, trimestral, semestral e anual) <u>Duas vezes por mês Ou quando solicitado. Na altura das obras as reuniões eram muito mais frequentes, porque havia mais assuntos para serem debatidos acerca das obras</u></p>	<p>Eleito no Conselho pastoral Convidados</p>
<p>15. Como são eleitos os corpos dirigentes? (listas, convidados, e ou a assembleia apresenta os nomes) <u>São eleitos no Conselho Pastoral é o padre também que tem essa (...) são convidados</u></p>	<p>4 em 4 anos</p>
<p>16. Qual a duração dos mandatos? <u>Muda de quatro em quatro anos, porque no nosso caso não tem mudado muito, porque não tem havido pessoas interessadas em fazer parte. Se o padre vir se há necessidade, que já aconteceu, não é, de convidar alguém que poderá ser um elemento válido, faz isso.</u></p>	<p>4 presidentes – já</p>

<p>17. Quantos presidentes e/ou direcções já existiram na Instituição? <u>Quatro presidentes, já houve 4 padres. O presidente é sempre o padre</u></p> <p>18. O actual presidente há quantos anos exerce o mandato? <u>Exerce desde 2004</u></p> <p>C- <u>Problemas internos</u></p> <p>19. Quais os problemas de gestão interna mais frequentes? (Financiamento; Recursos humanos; Má relação entre os funcionários; Carreiras, Desempenho) <u>Acho que é mais ao nível dos conflitos laborais, trabalham muitas mulheres aqui dentro e às vezes é difícil articular, é um desafio constante...ah, é preciso haver tolerância, nem sempre há e é o mais complicado. Também sinto às vezes uma falta e indefinição em termos de funções e tarefas inerentes aos cargos, a equipa vai aumentando e a Direcção confia no trabalho dos técnicos mas depois quase que os deixa. Se por um lado há vantagens, por outro também há desvantagens porque é preciso também um suporte de gestão que também dê segurança. Eu iniciei sozinha porque vim substituir uma colega, mas há medida que vou ter mais recursos humanos e mais qualificado, esta indefinição às vezes de funções é complicada e cria alguns atritos entre nós. Por muito que...eu também tenho limitações não é.</u></p> <p><u>Porque eu...é assim, é um cargo, o cargo de directora técnica é entregue depois quase que não é clarificado, uma pessoa quase que vai aprendendo. Eu estou aqui há doze anos e fui aprendendo a ser. E se calhar aprendi mais com os meus erros, isso não tenho dúvidas e depois deparo-me às vezes com situações que são novos recursos humanos que precisava de ter esse substrato por detrás, porque hierarquicamente alguém está superior a mim e às vezes sinto-me um bocado sozinha</u></p> <p>20. Como tem conhecimento desses problemas? (Através de relatórios escritos; De avaliações externas; Oralmente pelos funcionários) <u>Se formos falar nos conflitos laborais entre os elementos que trabalham aqui muitas vezes é por observação, outras vezes também são os próprios recursos humanos que manifestam a dificuldade, ou a nível do relacionamento com outros colegas, ou a nível do desempenho delas e da outra equipa, isto em termos de conflitos... dizem oralmente, não há nada por escrito.</u></p>	<p>houve 4 padres 2004</p> <p>Conflitos laborais Relações humanas: conflitos (mulheres)</p> <p>Indefinição das funções e tarefas dos técnicos</p> <p>Vantagens: liberdade de acção</p> <p>Desvantagens: falta de suporte técnico</p> <p>Observação O próprio verbaliza o mal estar</p> <p>Diálogo Abertura</p> <p>Suporte técnico Necessidade de</p>
---	--

<p><u>Há aqui uma transparência, porque também eu tento fomentar isso se há algo que não está a correr bem é melhor primeiro resolver-se dentro da equipa de trabalho, se não conseguirem vem ter comigo e expõem, e esta abertura tem sido positiva porque conflitos sempre haverá enquanto houver seres humanos.</u></p> <p><u>Em termos da outra dificuldade que mencionei que tem a ver com esta questão mais técnica sinto eu mesmo essa dificuldade às vezes não conseguir dar resposta por causa, embora eu também tenha um papel importante nessa definição, não é, não pode ser só baseada em mim, também deveria ter esse tal acompanhamento, que já o manifestei, mas parece que como há aqui uma grande confiança naquilo que eu faço, às tantas depois também não consigo dar resposta porque precisava de ter esse acompanhamento</u></p>	<p>diálogo centre os decisores é insuficiente</p> <p>Confronto com as pessoas</p>
<p>21. Como são tomadas as decisões para os resolver e em que instâncias? (responsabilidade partilhada, responsabilidade pessoal assumida; as decisões só são tomadas na Direcção e ou as decisões são tomadas pelas equipas ou pessoas responsáveis pelos serviços</p> <p><u>A nível dos conflitos é importante confrontar as pessoas para também elas perceberem o porquê de ter surgido aquele conflito e como ultrapassá-lo e junto com a equipa isso é falado, isso na parte dos conflitos.</u></p> <p><u>Na parte do, muitas vezes eu, como directora técnica não conseguir dar resposta nessa definição clara das funções, eu penso que a Direcção, como as coisas têm corrido bem até aqui e há essa confiança que eu falava à bocado, quase que também não têm uma sensibilidade para perceber esta dificuldade que eu sinto no terreno. Tenho contado com o colega, o Dr. Rafael, na parte do apoio domiciliário, mas às vezes essa indefinição choca um bocadinho com as nossas...quais são as fronteiras da intervenção. Porque também em termos de Direcção técnica, é como eu dizia à bocado....é entregue o cargo mas depois também é assim um bocadinho no vazio, não é, vamos dando.... Até aqui eu vou dando resposta aquilo que acontece ao imprevisto e eu penso que também a mudança está a ser na formação que nós vamos temos tendo nas questões que vamos levantando, também levantamos muitas questões, mas isto também nos desgasta muito enquanto técnicos.</u></p>	<p>Dificuldade de chegar a consensos entre a direcção do centro e a direcção técnica</p>
<p><u>Precisamente porque esta caminhada é sozinha e precisamos desse suporte não ser só aquelas reuniões para estarmos a falar do quotidiano do centro mas em termos de decisão, haver decisões mais concretas em termos desta definição de funções e tarefas, é muito importante. Cada vez mais as ipps devem ser encaradas como organizações, com tudo bem, sem cairmos</u></p>	<p>Coordenador do centro de dia</p>

<p><u>obviamente na burocratização, mas haver esta organização que faz parte</u></p>	<p>Coordenador adjunto do SAD</p>
<p><u>D- Posição dos técnicos na gestão e modalidades de participação na Instituição</u></p>	
<p>22. Além das pessoas da Direcção participam nessas reuniões pessoal técnico? <u>Sim, também disse há pouco, na minha maneira de ser e de estar, eu acho importante que os colegas quer a Dr.^a Margarida Pinto enquanto coordenadora do centro de dia quer o Dr. Rafael como coordenador adjunto, nós trabalhamos muito em parceria, tento que eles estejam presentes, para perceberem, o que é debatido nessas reuniões e para também nós os três enquanto equipa pudermos caminhar no mesmo sentido, porque às vezes o facto de eu transmitir informação não chega. Eu enquanto pessoa, a Direcção, ah, pronto, a minha presença é obrigatória, a deles é facultativa mas eu faço questão que eles estejam presentes.</u></p>	<p>Podem manifestar a opinião</p> <p>Observação</p>
<p>23. Se sim, qual o nível de decisão dos técnicos nessas instâncias? <u>Eles podem manifestar-se e eu também faço, ou pretendo que a presença deles não seja só observação. Se há algo para se falar acerca do centro de dia eu remeto para a coordenadora do centro de dia. Se há algo a ver com o apoio domiciliário, embora estejamos os dois muito envolvidos, também, embora os outros elementos da Direcção nunca se manifestaram contra a presença deles. É quase que se calhar um dado adquirido. Também não é uma Direcção muito rígida a esse nível, porque poderia só eu estar presente e eu fazer a transmissão do que se passa aqui no quotidiano. Mas não é assim que se passa</u></p>	<p>Relação próxima</p> <p>Informar</p> <p>Trabalho de melhoria do serviço</p> <p>Qualificação</p>
<p>24. Se não, porque não participam?</p> <p>25. Qual a relação entre a Direcção e a coordenação do SAD? <u>Existe uma relação próxima.</u></p> <p><u>Cada vez mais nós, enquanto temos a perspectiva de que enquanto técnicos temos o dever de informar o que fazemos, o que nem sempre fazíamos. Porque como as coisas corriam bem não é, mas temos vindo, e eu muito particularmente a aprender também a exigir da Direcção elementos que vão ao encontro da qualificação do serviço de apoio domiciliário, o que nem sempre é fácil.</u></p>	<p>Mais dificuldades</p> <p>Impasses de pormenores pedidos</p>
<p><u>Porque aquilo que nós dizemos são sempre os técnicos, embora nós mencionemos que essa qualificação tem a ver com exigências cada vez mais importantes, ah, ah, exteriores, não é, que estão</u></p>	<p>Confiança no trabalho</p>

<p><u>regulamentadas tem sido uma luta muito árdua. Parece, que lá estão eles outra vez com estas coisas do regulamento e o contrato.</u></p> <p><u>E às vezes há aqui um impasse que desespera muito. Nós programamos os timings para que as coisas acontecessem, mas depois há aqui um “empliativo” da parte da Direcção, são os pormenores, que nós até nem achamos que sejam maus, não é, mas há pormenores e pormenores, há uns que só entravam e é mais um pormenorzinho que na outra reunião foi visto e que já se avançou na próxima, mas depois nessa mesma já surge outro pormenor e andamos nisto, isto também cria também muita ansiedade e frustração porque as coisas prolongam-se e o nosso timing era até era só um mês e já estamos no final do ano e as coisas não acontecem.</u></p> <p><u>Se há esta, como eu dizia ao bocadinho, a confiança no nosso trabalho, depois em termos práticos, porque também não existia, assim que surge uma organização já devia haver essa definição, o regulamento, mas isto começou tudo ao contrário não é só aqui, e agora estamos nós a querer implementar e a fazer esse esforço e depois não há uma mentalidade que nos acompanhe, há aqui um desfazamento, sabem que é importante, mas parece que, não sei explicar bem o que se passa</u></p>	<p>vs</p> <p>O impasse pode criar ansiedade e frustração (mentalidade)</p> <p>Não existe</p> <p>Directora defende os interesses dos cliente</p> <p>Normas do patriarcado</p>
<p><u>E- Posição dos utilizadores na gestão e modalidades de participação na Instituição</u></p> <p>26. Existem representantes de utentes na Direcção? (Associação de utentes)</p> <p><u>Não existem não, já existiu e acho que não correu bem e depois também nas normas do patriarcado também acho que não contempla, não contempla isso. No entanto eu enquanto directora técnica se houver algum problema ...há essa necessidade, que os idosos tenham há a preocupação de transmitir à Direcção</u></p> <p>27. Se sim, qual o nível de decisão dos utilizadores nessa instância? (Observador ou com Poder de decisão na Direcção)</p> <p>28. Se não existem, qual a razão? <u>Tem a ver com as normas.</u></p> <p><u>mas nós aqui a equipa técnica, no caso da Dr.^a Margarida enquanto coordenadora técnica do Centro de Dia faz reuniões com eles para saber como as coisas estão a correr. No que se</u></p>	<p>Mas há reuniões com os utentes</p> <p>Existe livro</p> <p>Queixa faz ou oralmente ou pessoalmente ou pelo telefone ou por escrito</p>

<p><u>refere ao apoio domiciliário elaboramos já um questionário para saber se as pessoas estavam satisfeitas, e se tinham alguma coisa a dizer isso também já foi à dito Direcção, agora um representante não existe.</u></p> <p>29. Existe sistema de reclamações e/ou sugestões? (Livro de reclamações; Não existe livro de reclamações; Caixa de sugestões) <u>Existe um livro de reclamações, mas não tem nada escrito</u></p> <p>30. Se não existe, qual a razão?</p> <p>31. Se sim, e no caso de um familiar querer fazer uma queixa ou reclamação, como deve proceder? <u>Normalmente vêm ter comigo, oralmente, para manifestar algo que não concordam, oh... não há nada por escrito. Já aconteceu se,... o do centro de dia é mais pessoalmente, porque o espaço assim o permite, os do domicílio ou pelo telefone, já tem acontecido por escrito ou deslocam-se até aqui</u></p> <p>32. E no caso de um utente querer fazer uma queixa ou reclamação como deve proceder? <u>Ou vêm cá os familiares ou utente ou telefonam já tem acontecido também escreverem mas não temos tido assim muitas reclamações</u></p> <p>33. Em média quantas queixas existem por mês <u>Não há queixas</u></p> <p>34. Quais as queixas ou reclamações mais frequentes? (tipo de queixas) <u>São do género, não gosto disto, não é, assim reclamações que se posa dizer que ponham em causa o funcionamento, também é importante que manifestem aquilo que sentem, em relação aos serviços que são prestados, para nós até é uma mais valia para melhorarmos. Mas é sobretudo, não são assim aquelas reclamações, olhe aquela funcionária é mal-educada, há tantos anos que estou aqui e nunca tive assim, geralmente é assim, a quantidade de comida é pouca. As reclamações próprias, mais frequentes são assim, não são assim muito graves, mas nós atendemos. Coisas que não são assim muito graves e nós atendemos</u></p> <p>35. Como são habitualmente tratadas/respondidas as queixas ou reclamações? (como está organizado o processo) <u>Vou dar exemplos muito concretos. A sopa veio pouca, há o cuidado de também ver se aquela pessoa, que para além daquela</u></p>	<p>Telefonam Ou vem À instituição Ou escrevem</p> <p>Não há queixas</p> <p>Serviços prestados</p> <p>Ex de queixa sobre comida</p> <p>Elogios Sobretudo na atenção ao utente</p> <p>AD CD Convívio Atendimento encaminhamento</p>
---	---

<p><u>quantidade que é enviada de sopa se há necessidade de ir mais, fala-se com a cozinha, e há essa atenção ou porque a pessoa está sozinha e não tem mais ninguém, pronto, só para, este exemplo é o mais comum.</u></p> <p><u>Também há elogios, também não é só reclamações, também há uma postura da minha parte de transmissão desses elogios, porque isso também é importante para quem trabalha, neste caso até no apoio domiciliário. Nós, é curioso mandamos, os utente quando fazem anos, no próprio dia, mandamos um presente e há pessoas, telefonam a agradecer, e isso é simpático, não é, ou então também de alguma funcionária que lhes agrade, também há essa preocupação de manifestarem</u></p>	<p>Pessoas idosas E familiares</p>
<p><u>F – Valências, serviços prestados e população alvo</u></p> <p>36. Quais as valências existentes na Instituição? <u>O centro de dia, apoio domiciliário e está a surgir agora um convívio através de uma extensão em Caparide. Fazemos também atendimento à comunidade, também não deixa de ser uma resposta, a problemática pode não estar dentro dos nosso objectivos, mas há a preocupação, ninguém sai daqui sem ter uma informação e encaminhamento como deve ser. Articulamos com o banco alimentar. Este pertence à paróquia mas articula connosco</u></p>	<p>SAD e CD</p> <p>Localidades</p>
<p>37. Quais os grupos alvo? Pessoas idosas com necessidades de integração social; Pessoas idosas com necessidades de cuidados pessoais e sociais; Integração e apoio a grupos específicos (africanos, ciganos); Apoio a Toxicodependentes e à sua reinserção; Apoio a famílias com idosos a cargo; Apoio social e económico a famílias carenciadas; Apoio a famílias com crianças em idade escolar (pré-escolar e 1º ciclo); Crianças (creche, jardim infantil, atl); Apoio a doentes com HIV/SIDA; Apoio familiar a famílias com deficientes a cargo; Integração social de deficientes) <u>As pessoas a quem se dirigem as valências as pessoas idosas e população geral com problemas com os seus familiares idosos</u></p>	<p>Higiene pessoal Refeição Tratamento de roupa Acompanhamento a consulta</p>
<p>38. Quais as valências e serviços prestados na área dos idosos e pessoas dependentes de cuidados de terceira pessoa (deficientes e HIV/SIDA)? <u>Apoio domiciliário e centro de dia</u></p>	
<p>39. Área geográfica de abrangência dos serviços prestados aos idosos (Freguesia Várias freguesias. Referir quais Não</p>	<p>Acesso a serviços do centro</p>

<p>tem critério geográfico mas sim da necessidade <u>É a mesma que as valências do centro de dia e apoio domiciliário. Há idosos que se calhar permaneciam no domicílio mas tinham capacidades para vir para o centro de dia e só permaneciam porque nós não os íamos busca, por exemplo. Se tivéssemos só circunscritos a uma determinada área geográfica ou a algumas localidades dentro dessa área geográfica. Não, a área geográfica é idêntica tanto para o centro de dia e para o apoio domiciliário</u></p>	<p>Ideia de fazer animação para os idosos no centro</p>
<p>40. Que serviços são prestados no SAD (referir quais)? (apoio emocional, apoio social, acompanhamento na vida quotidiana; alimentação, animação e integração social, higiene pessoal e do domicílio, apoio familiar, ou outras, especificar quais em cada valência <u>A higiene pessoal é mais solicitada, bem como a refeição ao domicílio, também temos tratamento de roupas, curiosamente é mais usada até pelos utentes do centro de dia, isto porque quase todos os utentes do apoio domiciliário têm máquina de lavar e alguém que possa fazer esse tipo de serviços. Depois acompanhamento a consultas, curiosamente também é uma resposta do âmbito do apoio domiciliário mas mais usadas pelos utentes que usufruem do centro de dia porque não têm suporte familiar.</u> <u>Em relação por exemplo, temos também tido a preocupação de transferência de utentes do apoio domiciliário para o centro de dia, e vive versa, em termos de serviço também, temos uma animadora sócio-cultural, que já temos alguma experiência ela ir ao domicílio e levar o presente de aniversário e explicar.</u> <u>Também temos a ideia de, também fazer trabalhos manuais no domicílio com eles, esta transferência de serviços também é importante e tem tido bons resultados. Têm sido pontuais, mas também é um alerta para no futuro estarmos à alerta da componente da animação, não é? Porque o idoso está acamado que não se possa ler uma história ou fazer outro tipo de tempos livres</u></p>	<p>Desde deficientes a idosos dependentes</p> <p>Depende das situações</p> <p>Também apoio à família</p>
<p>41. Qual o perfil dos utentes do SAD? <u>No apoio domiciliário damos resposta a todo o tipo de situação, até nem temos só população idosa já temos população jovem também, um bocadinho também como recurso, aproveitamento de recurso. Se aqui na área não há nada para dar resposta a um jovem de vinte e tais, seis anos que precisa porque está tetraplégico nós também damos, não somos muito rígidos na questão da idade, são nuances de certa maneira mas também nós a contemplamos. Não estamos assim muito apegados só à terceira idade.</u></p>	<p>Ongs Banco alimentar Cuidados continuados Rede social Seg social Câmara Municipal Junta de freguesia Instituições locais</p>

<p>42. Como se articula o SAD com as outras valências existentes para os idosos? <u>Há a preocupação de haver, há uma mobilidade de utentes do apoio domiciliário também para o centro de dia, normalmente o usual é o centro de dia vai perdendo as capacidades e passa para apoio domiciliário, mas já tivemos o inverso da questão, é o utente, começou no apoio domiciliário por determinadas razões e consegue recuperar e nós fazemos a avaliação e vai para o centro de dia. As duas valências estão sempre em articulação.</u></p> <p><u>Porque os utentes do apoio domiciliário, felizmente, os nossos, a grande maioria tem suporte familiar, a família recorre a nós por alguma dificuldade e dá resposta mas não impede que um utente do centro de dia também não recorra aos serviços prestados no âmbito do apoio domiciliário, como a lavandaria e o acompanhamento a consultas.</u></p>	<p>Rentabilizar os recursos</p> <p>Almoço Lanche Activiades socio-recreativas Musico-terapia</p> <p>Colónia de férias</p>
<p>43. Quais as parcerias do SAD com outras instituições da comunidade? <u>Grupo de solidariedade justiça e paz (Banco alimentar da paróquia); cuidados continuados, rede social, equipas do Departamento de acção social da Câmara, junta de Freguesia, S. Domingos de Rana e instituições locais</u></p>	<p>Autonomia De mobilidade</p> <p>Conseguem efectuar as avd</p>
<p>44. Qual o papel de cada parceiro? <u>Encaminhamento de situações tendo em consideração as respostas de cada parceiro e a rentabilização dos recurvos que houverem</u></p> <p>45. Outras. Quais?</p>	
<p><u>G- Critérios de acesso às valências</u></p> <p>46. Critérios gerais de acesso às valências para os idosos? (Só para associados; doadores, irmãos da misericórdia, residentes na área de abrangência; idade e situação de dependência/necessidade; Existência de vaga na valência) <u>No caso do centro de dia, como eu disse à bocado, as pessoas têm de ter alguma autonomia para frequentarem, isso é um critério básico.</u></p> <p><u>Em relação à área geográfica se há lugar na carrinha e se estiver dentro da nossa área geográfica damos resposta, se está</u></p>	<p>No centro de dia</p>

<p><u>fora da nossa área geográfica também não há impedimento em frequentar, mas depois terão que ser as famílias a traze-los cá e a virem buscar porque depois logicamente não conseguimos.</u></p> <p><u>Sei lá, imaginamos uma utente que até o familiar mora em S. J. do Estoril mas passa por aqui e dá jeito trazer, e nós admitimos, não é por morar em S. J. do Estoril que não vamos resposta se for facilitador para a família, não é! Não podemos é depois garantir o transporte pois já está fora da nossa área geográfica. Mas já tivemos pessoas de Manique e temos pessoas de Manique havia lugar, fomos buscar e a pessoa ainda continua cá e já foge da nossa área geográfica.</u></p> <p><u>Depois relativamente ao apoio domiciliário a questão da área geográfica é fundamental tem que ser aquelas áreas que eu já mencionei, para uma questão de rentabilização da carrinha, não podemos ir buscar pessoas à Mina, não é?. Ao ir fazer domicílio à Mina, porque isso dispersa muito e se queremos qualificar também tem que haver esse afunilamento em relação à intervenção geográfica, porque se não, dispersamos e não fazemos, andamos, de um lado para o outro e depois cada instituição tem a sua área e os limites umas com as outras</u></p>	<p>Tem de ter autonomia física e psíquica</p> <p>Ou ter recursos familiares para a trazer ao centro</p> <p>Ex.</p> <p>Área geográfica</p>
<p>47. Existem outros critérios específicos que podem considerar-se prioritários. Refira quais? (Situações de abandono, isolamento, situações de carência económica; fragilidade social decorrente de situações de doença e dependência; idosos já apoiados com necessidade de alargamento dos serviços; Violência física e psíquica da família ou outro cuidador sobre a pessoa idosa e não ter doenças infecto-contagiosas ou do foro psiquiátrico)</p> <p><u>Nós também temos que estar abertos às necessidades prementes da comunidade. Já aconteceu a colega por exemplo do centro de saúde telefonar para cá, tinha um caso, ali em S. domingos de Rana e porque S. Domingos de Rana não tinha refeição ao fim de semana, para dar à utente nós responsabilizamo-nos por esse fim-de-semana, dar resposta, mas teria que ser temporário, como havia uma instituição próxima, acho que o esforço tem de ser comum a todos, há ali uma instituição próxima, também que não tinha, nós facilitámos mas depois tem que se ir à procura de outras respostas que também dão cobertura à mesma área mas que estão também vocacionadas, senão também dispersamos muito nos serviços que prestamos. Mas há essa preocupação, por exemplo, outros exemplos que também está muito relacionado com isto que eu estou a dizer.</u></p> <p><u>A Dra. Ilda do Penedo tinha uma senhora em casa sozinha vivia na Madorna, a Madorna era da área geográfica da Associação dos Idosos do Penedo e como também ao fim de semana não</u></p>	<p>Necessidades da comunidade quer das pessoas quer das instituições</p>

<p><i>tinha e nós durante muito tempo até a senhora falecer fazíamos esse serviços, também era um pedido da colega, também depende entre uma que tenha suporte familiar e outra que não tenha, nós temos esse serviço e se for para satisfazer uma necessidade específica do utente, claro que sim. Agora não pudemos ter muitos casos desses, não é! Felizmente são pontuais, mas damos respostas, até porque em termos de parceria, como funcionamos bem, se a colega está a fazer a caracterização da situação, realmente aquela senhora precisa e porque também tem, não tem, esse serviço nós, nós avançamos, somos bons parceiros</i></p>	<p>Ex.</p>
<p>48. Que tipo de procedimentos são necessários para as pessoas terem acesso às valências? <u>As situações surgem-nos de várias maneiras, ou via hospital é a colega que sinaliza o caso, depois põe-nos em contacto com o familiar que vem cá. No caso do Apoio domiciliário nós fazemos sempre uma visita domiciliária para conhecer o espaço onde habita o idoso para explicar para conhecer a pessoa que se desloca aqui ao centro de dia. Geralmente é um contacto telefónico com marcação de uma entrevista domiciliária e depois é no domicílio que vamos, encetamos a conversa, conhecer a pessoa, quem nós somos, quem vai lá a casa, o que vai fazer, mesmo que seja uma solicitação do familiar, e se o utente tiver acamado ou não, que recorra aos nossos serviços, nós explicamos sempre, quem somos, porque estamos lá, foi a pedido de um familiar, quando é do próprio é mais fácil.</u></p> <p><u>O centro de dia também, mais, as pessoas dirigem-se aqui ou porque a vizinha ou a amiga frequente e está em casa sem fazer nada e gostava de estar mais acompanhada ou então os familiares, A grande sua maioria até são os familiares, porque trabalham e o seu idoso não pode ficar sozinho em casa porque é preocupante, porque liga o gás e faz outros disparates, e não só também para ocupar o tempo livre e estar mais acompanhado</u></p>	<p>No SAD Sinalização do caso Ou hospital ou profissionais</p> <p>Contactos pessoais e telefónicos Entrevista e visita domiciliária</p> <p>No CD As pessoas ou os familiares dirigem-se ao centro</p>
<p><u>H- Integração/acolhimento</u></p> <p>49. Como é efectuado o acolhimento às pessoas na Instituição? (Pessoalmente, telefonicamente, outro) <u>Muitas vezes já vem com o papelinho com o nome, muitas vezes vem, pergunta e toda a gente aqui, às vezes trazem o nome errado, venho falar com a Ana e aqui não há nenhuma Ana, normalmente já vêm com um papelinho, ou com a indicação a quem se tem de dirigir. Nem todas as situações são para mim, e se vejo que é uma caso de centro de dia, digo à minha colega é que é a responsável. Também se dirigem à secretaria, olhe eu quero falar com a assistente social, qual deles? E nós é que</u></p>	<p>Processo de acolhimento Informal</p>

<p><u>vemos se é para um ou para o outro</u></p> <p>50. Existe algum guia de acolhimento? <u>Por isso não existe informação por escrito, oralmente explicamos, o que é dado por escrito é a documentação que deve ser entregue para ser admitido para o processo, em termos organizacionais</u></p> <p>51. Se existe, que tipo de informação contém? <u>Informação relativa aos documentos que os utentes devem entregar para serem utentes</u></p> <p>52. Se não existe, porquê? <u>A pessoa também vai manifestando o que quer, às vezes quer apoio domiciliário, e tem potencialidade para estar em centro de dia, e nós aí explicamos, que se calhar a alternativa mais do que aquela que foi mencionada, levar a alimentação, porque geralmente as pessoas querem ficar na sua casinha e se tiverem hipótese de receber lá a alimentação e permanecer é o que querem. Mas nós temos de priorizar e se nós sentimos que aquela pessoa pode ser inserida pode estar em centro de dia é explicado.</u></p> <p>53. Os utilizadores quando ingressam na Instituição têm acesso ao regulamento interno? <u>Estamos a trabalhar sobre isso é o tal documento muito importante quer em termos de centro de dia, havia um geral e nós estamos a tentar especificar para cada uma das valências. Está em aprovação em Direcção é o tal instrumento que está a demorar bastante infelizmente para nós porque também vai ser um instrumento facilitador de relacionamento entre nós, os familiares e os utentes, porque está lá tudo escrito, já está elaborado, o do apoio domiciliário já tem enquadramento jurídico e tudo e o centro de dia também já está elaborado.</u></p> <p>54. Se sim, que tipo de informação contém? <u>Quais são os objectivos do centro, como se processa a admissão, quais são os deveres dos utentes, deveres e direitos, utentes e funcionários, como se processa o cálculo das mensalidades, quais as actividades que são desenvolvidas nas valências, especificamente quer no centro de dia quer no apoio domiciliário.</u></p> <p>55. Se não têm acesso, porquê? <u>não se aplica</u></p> <p><u>I - Outros programas e projectos (capacidade de inovar)</u></p> <p>56. Além das valências consideradas típicas existem valências atípicas?</p>	<p>Não Informação dada oralmente</p> <p>Tipo de documentos que a pessoa deve entregar</p> <p>????????'</p> <p>Está a ser feito O regulamento interno</p> <p>Objectivos do centro Admissão Deveres e direitos Cálculo das mensalidades Actividades que se desenvolvem</p> <p>Não</p>
--	---

<p><u>Está a iniciar agora, como eu dizia à bocado, um centro de convívio que é uma extensão aqui do centro, a curto e a longo prazo está previsto. A muito longo prazo também temos em perspectiva uma creche que irá funcionar no Centro Social de S. José de Caparide, que é onde funciona já o centro de convívio. Isto porque também fez-se um levantamento e é uma resposta deficitária aqui na freguesia. Avançamos com a terceira idade em relação ao convívio, porque também lá havia idosos em Caparide que tinham esta necessidade de terem um espaço para estarem</u></p>	
<p>57. Se sim, qual o nome dos serviços ou projectos dessas valências?</p>	<p>Actualmente a construção do CC de Caparide</p>
<p>58. Se não existem, porquê?</p>	<p>Com a CM Cascais</p>
<p>59. Quais os projectos e ou serviços integrados em parcerias? (PAII, cuidados continuados, rede social, autarquia)</p>	
<p><u>No caso do convívio de Caparide temos tido o apoio da Câmara em termos financeiros e em termos de requalificação do espaço, tem sido o impulsionador muito importante na resposta convívio</u></p>	<p>Escolas de 3ª geração</p>
<p>60. Qual o papel que a Instituição desempenha nessa parceria nome do projecto/Objectivos da parceria?(Observador, Financiador, Colaborador)</p>	<p>Membro do consórcio Projecto Nice</p>
<p><u>Participamos no programa “Escolas de 3º geração” cujo papel é ser membro do consórcio como entidade gestora, também no projecto NICE (novas ideias para uma cidade evoluída) cujo papel é o de colaborar no acompanhamento técnico às actividades desenvolvidas. Articulação com as equipas distritais, nomeadamente no apoio económico a famílias realojadas</u></p>	<p>Articulação com as equipas das SEg. Social</p>
<p>61. Alguns desses projectos são internacionais ou programas da união europeia? Refira quais?</p>	<p>Não há</p>
<p><u>Não há...candidatamo-nos em 1998 ao PAII que era a nível nacional para promover o alargamento da rede do apoio domiciliário. Foi isso que nos permitiu expandir também a zona geográfica, e isso foi importante não só em termos de expansão da área geográfica mas também do acordo estabelecido com a segurança social que aumentou. Porque também, um pouco como falamos no princípio a instituição também tem mostrado credibilidade naquilo que faz e fundamenta as necessidades que vão sentindo aqui na freguesia</u></p>	<p>Candidatou-se ao PAII (alargou os serviços e o acordo com a seg. social)</p>
<p><u>J – Custos e modos de financiamento</u></p>	<p>Seg. social</p>
<p>62. Modos de financiamento da Instituição? (Público (estado/Seg. social); Público (estado/seg. social e Ministério Educação); Privados (doações); privados</p>	<p>Mensalidades</p>

<p>utilizadores Outros. Quais?</p> <p><u>Temos o acordo típico da segurança social no que se refere ao serviço de apoio domiciliário, são 75 utente e recebemos per capita, que é o que contempla esse acordo. Depois os idosos também participam com a sua parte. Não existe uma mensalidade únic, há uma formula de cálculo baseada nas despesas e nos rendimentos do agregado familiar e depois a partir daí também faz a sua participação, também temos situações em que dada a carência económica também estão cá de uma forma gratuita por exemplo, não excluimos essa hipótese, até como IPSS que somos, temos de ter essa perspectiva. Também temos financiamentos da própria Câmara a nível do apoio domiciliário e do centro de dia que é para ajudar e enriquecer aquilo que recebemos da segurança social. As verbas que recebemos também são baseadas nos acordos que temos</u></p>	<p>Câmara Municipal</p> <p>Segurança social</p>
<p>63. Dessas fontes de financiamento, qual a que tem maiores proporções?</p> <p><u>A autarquia, só recebemos um apoio pontual para a ginástica como eles chamam mas é a terapia ocupacional. Eu acho que o maior é a da segurança social, porque é aquele xis por pessoa, isso é o que vem mensalmente, porque não temos mensalidades muito altas. O valor é sempre o mesmo, contudo está-se a caminhar para a diferenciação positiva.</u></p>	<p>Respeito pela rubrica onde é atribuída a verba</p>
<p>64. Na área dos idosos, qual o custo do SAD para a Instituição?</p> <p><u>A política da instituição em termos de gestão financeira também, é assim somos poupadinhos, vamos comprar a sítios que tenham qualidade, os produtos, isto para ser mais prático, mas também nos permita depois fazer algumas reservas, não muitas mas, que tenhamos reservas próprias para fazermos uma requalificação no centro de dia e as próprias verbas que nos são atribuídas, também a nossa atitude é que sejam canalizadas para aquilo que são destinadas. Se a verba é para as fraldas e vá ao encontro para colmatar uma deficiência nos idosos mais carenciados, nós aplicamos aquela verba na atribuição das fraldas, se verba vem para ajudas técnicas há esta perspectiva também de respeitar aquilo que nos é atribuído porque também enriquece o que fazemos, mas também há uma postura de economizar. Não vamos ali comprar à mercearia da esquina porque se calhar ficava mais caro comprar, vamos às grandes superfícies porque isso nos permite comprar mais quantidade e acho que todas as IPSS deveriam ter esta perspectiva. Um lucro, mas um lucro benéfico, que dê para também, fazer face, não estar a contar com o dinheiro da segurança social ou da Câmara, embora é sempre bem-vindo, mas que esse dinheiro que vem é para aquilo que nós necessitamos e é aplicado para isso</u></p>	<p>Valor</p> <p>Não Só mensalidade</p>
<p>65. Desse custo, quanto é pago pelos utilizadores? (média)</p>	<p>Valor pago pela</p>

<u>É pago em média 4.725,99 euros mensais</u>	seg. social
<p>66. Os idosos são obrigados a pagar uma taxa de admissão quer em termos financeiros e ou em património? <u>Os idosos não pagam nenhuma taxa de admissão. Pagarão uma mensalidade que será calculada tendo em conta os rendimentos e os gastos, para beneficiar dos serviços. Em situações de carência económica não pagam mensalidade.</u></p>	
<p>67. Quanto é pago pelo estado/Segurança Social pelo SAD? <u>A instituição recebe per capita por parte da segurança social no âmbito do SAD, 217,81 euros pelos que estão abrangidos nesse acordo, rondando cerca de 16,335,75 euros por mês. Se a instituição tiver uma frequência na valência de SAD superior aos 75 utentes os utentes existentes não são comparticipados.</u></p>	Edifício próprio E outros
<u>L - Recursos físicos, logísticos e humanos</u>	
<p>68. Que tipo de recursos físicos existem na Instituição para o desenvolvimento das actividades aos idosos? (Edifício próprio; Edifício cedido pela autarquia ou outra entidade) <u>Temos este edifício e vamos ter a tal extensão que é centro de convívio e futura creche que funciona em Caparide que é outro equipamento social e depois temos os equipamentos...</u></p>	Carrinhas 3
<p>69. Que tipo de recursos logísticos existem para o desenvolvimento das actividades aos idosos? (carrinha adaptada, cozinha equipada, serviço de higienização, serviço de controle de qualidade da alimentação...) <u>As carrinhas, no caso do apoio domiciliário também são um suporte. Temos 3 carrinhas, uma que transporta os idosos para centro de dia, e duas para o apoio domiciliário mas não são exclusivas do apoio domiciliário, também vai às compras e é essa a polivalência dos recursos que temos.</u></p>	A tempo inteiro: 2 AS 1 Sociólogo 1 terapeuta ocupacional 2 aj. Cozinha 2 auxiliares 7 aj. Familiares
<p>70. Número de Funcionários e suas categorias profissionais? (Director de serviços; Técnico de Serviço Social; Psicólogo; Educador; Animador Auxiliar acção educativa Auxiliar de serviços gerais; Cozinheiro; Ajudante de cozinheiro; Administrativo; Telefonista; Outros. Quais? <u>Temos dois assistentes sociais, uma socióloga, a tempo inteira. Temos uma terapeuta ocupacional a meio tempo, uma musicoterapeuta a meio tempo, temos uma enfermeira a meio tempo, temos um administrativo a tempo inteiro que também é motorista, somos muito polivalentes. Temos uma cozinheira, duas ajudantes de cozinha, duas empregadas auxiliares, sete ajudantes familiares e um voluntário também motorista, só está da parte da tarde e acho que não me esqueci de ninguém, também uma auxiliar que trata da lavandaria e temos uma terapeuta ocupacional a meio tempo, não sei se já disse</u></p>	a meio tempo 1 musicoterapeuta 1 enfermeira 1 administrativo Imigração Sem abrigo 3ª idade

M – Percepção dos problemas sociais da comunidade

71. Quais os problemas sociais, a nível local?

Surgem muitas situações, já têm passado por cá, de imigrantes, países de leste, que solicitam apoio alimentar, nós articulamos com o Banco alimentar, depois também temos tido situações de sem abrigo que damos resposta em termos daquilo que temos, que é damos a alimentação, asseguramos essa parte, mas também temos reunidos esforços para em articulação com a Câmara e com outras entidades, até porque agora temos a ficha de atendimento integrado conseguir sei lá, uma habitação para aquela pessoas embora isto seja muito complicado. Depois continuamos também com a terceira idade com aquelas situações de pessoas que não têm condições de viver onde vivem porque não têm água nem luz e porque também não têm água nem luz e também não é a nossa reposta em centro de dia que vai conseguir colmatar isso e tentamos articular isso a segurança social expondo a situação. Nós também somos aqui um bocadinho a alerta os males aqui da nossa freguesia de Tires

Imigração
Idosos
Pessoas isoladas
sem suporte
familiar

Diferenças entre
as freguesias

72. Quais os problemas sociais, a nível regional?

A nível do Concelho, a grande maioria tem sido a esse nível da imigração e idoso, as pessoas isoladas ...sem suporte familiar

Alertar as
entidades
competentes para
os problemas
Ex. Imigração

73. Quais os problemas sociais, a nível nacional?

Eu acho que depois cada freguesia tem a sua especificidade não é nós...se calhar aqui tão perto Carcavelos poderá debater com outras questões, embora o caso da emigração é uma constante por todo o país em termos nacionais

Alertar e
responder às
situações no caso
dos idosos

74. De que modo a Instituição poderia actuar no sentido de intervir nesses problemas?

Se estiver dentro do nosso âmbito nós aceitamos, não é, mas há situações no caso da imigração que realmente não está ao nosso alcance, porque não temos uma estrutura adequada para isso, aí temos de articular com as entidades competentes informando e alertando e também articulando com as colegas que também trabalham no terreno, junto dessas populações no caso das equipas da Câmara que estão dentro dos bairros.

No caso das pessoas idosas também temos essa preocupação, em como eu dizia à bocado, alertar também essas entidades competentes, porque também é esse o nosso papel, para haver

Câmara
E Centro de saúde

<p><u>uma resposta condigna à situação e há situações em que somos atendidas. Havia uma idosa que vivia em mísero estado e através de visitas em conjunto com a segurança social, realmente era um caso prioritário e foi dado resposta. Nem tudo às vezes é prioritário!</u></p>	
<p><u>N - Ligações exteriores e parcerias</u></p>	<p>CNISS FITI</p>
<p>75. Quais as entidades a nível local com as quais a Instituição estabelece parcerias? (Centro saúde, Hospitais, Autarquia, Seg. Social, Outros. quem)</p>	
<p><u>Todos são considerados parceiros na medida em que trabalhamos em conjunto. As outras instituições congéneres também têm essa preocupação em articular e até mesmo nos centros de saúde, um bocado mais no apoio domiciliário e em centros de dia. Falamos muito ao telefone e também se for preciso fazemos visitas conjuntas para em conjunto determinar o que é que nós podemos fazer e o que é que a outra parte pode fazer.</u></p>	<p>Nacionais</p> <p>Receber informação</p>
<p>76. Qual ou quais os organismos nacionais a que pertence? (união das ipss, misericórdias, cniss etc...)</p>	
<p><u>É associada da CNISS e também da União das IPSS e também das federações das Instituições ligadas à terceira idade que têm acções de formação, há essa preocupação</u></p>	
<p>77. Qual ou quais os organismos internacionais a que pertence?</p>	
<p><u>Só os nacionais ...</u></p>	
<p>78. Quais as vantagens para a Instituição de ser membro dessas organizações?</p>	
<p><u>Vamos recebendo informação e portanto, via correio curiosamente não temos participado nas assembleias mas também às vezes é longe ...</u></p>	
<p>79. Quais as desvantagens para a Instituição de ser membro dessas organizações</p>	<p>Qualificar</p>
<p><u>Há sempre mais vantagens do que desvantagens, não estamos sozinhos não é ...</u></p>	
<p><u>J – Análise do desempenho das ipss e das políticas sociais</u></p>	
<p>80. Conhece as orientações nacionais da política na área dos cuidados no domicílio?</p>	<p>Melhorar</p>

<p><u>A partir do momento que foram firmados os acordos, depois também não podemos admitir só por admitir. Temos, eu acho que nesta fase estamos na fase da qualificação e de implementar, como eu dizia à bocado, instrumentos, que vão ao encontro dessa qualificação, seja o regulamento, seja o contrato de serviços, seja o próprio questionário que é aplicado para os familiares manifestarem, e só vem também dignificar o trabalho que fazemos enquanto instituição e enquanto técnicos.</u></p>	<p>Partilhar</p>
<p><u>Melhorar, como eu dizia, qualificar a resposta tanto no apoio domiciliário como centro de dia. Eu acho que tem sido essa a postura, não só nossa mas em termos mais gerais ao nível das outras instituições, porque temos aqueles xis utentes do acordo depois também não dá para mais, não é? Há uma estrutura, ou expandimo-nos, ou a instituição expande em termos de espaço ou então lá está, vamos para a vertente da qualificação.</u></p>	<p>Reuniões inter serviços Técnicos Câmara</p>
<p><u>Podemos fazer melhor, então vamos fazer melhor, de que maneira? Para fazer melhor é preciso fazer isto assim, também temos aprendido muito com as outras instituições com aquilo que vamos partilhando, não é? com a formação que vamos tendo tido a esse abrigo, e com aquilo que são orientações em termos europeus. Também temos de acompanhar todo este processo.</u></p>	
<p>81. Quem define as linhas estratégias de acção na área da política para os idosos, relativamente aos cuidados? <u>Nós técnicos questionamo-nos, depois também, levamos estas questões às reuniões e com a própria Câmara e essas questões também vão sendo sentidas pelos colegas da Câmara que depois dão meios para pudermos implementar através da formação e até convidando as próprias direcções a sentirem que essa qualificação, que é isso que estamos a falar, é imprescindível para o crescimento das instituições. A autarquia tem um papel fundamental do guião daquilo que é reflectido em cada espaço institucional para depois em conjunto irmos mais além. É um suporte muito importante, tem sido no meu entender.</u></p>	<p>Dificuldade em articular o trabalho técnico com as decisões da direcção Os técnicos querem qualificar</p>
<p>82. Qual seria o papel e a capacidade das IPSS para a sua concretização? <u>Cada ipss também tem uma realidade, tem uma história, tem um percurso, que deve ser respeitada. O que eu posso falar muito é das minhas dificuldades enquanto técnica, eu e os colegas. Que tem a ver com estes timing que não são respeitados, digamos assim. Porque às tantas há um desfasamento com aquilo que nós queremos e aquilo que a Direcção acha. Não é para dificultar o trabalho, mas até que percebam que esta qualificação deve passar por esses instrumentos e que esses instrumentos devem ser aplicados o mais depressa possível. Nós queremos o mais depressa possível, mas eles ainda não chegaram ao mais</u></p>	

depressa possível, ainda estão no levantar de questões que para nós já estão ultrapassadas e às vezes cria-se aqui um impasse.

Queremos muito qualificar e aplicar esses instrumentos e há quase que um entravamento e às vezes é realmente desesperante. As direcções, muitas, às vezes, não acompanham o trabalho embora se possam reunir duas vezes por mês, como no nosso caso. Aquilo que se passa no quotidiano efectivamente só nós é que sentimos, por muito que tentemos explicar, não há uma compreensão clara daquilo que é feito, uma real dimensão do nosso trabalho, e das exigências e das dificuldades que nós temos no terreno em darmos resposta a isso. É assim... para nós técnicos o nosso trabalho não é dar a refeição, nem fazer a higiene é isso e mais muito mais do que isso.

É a componente humana que deve estar presente é outras necessidades que os utentes vão manifestando em termos de companhia e às vezes sentimos que no caso dos outros elementos da Direcção, se essas necessidades já forem satisfeitas já... é uma alegria!

Nós técnicos no terreno têm cada vez mais outras exigências, que têm a ver com essa qualificação e esse ir ao de encontro ao que os utentes nos vão manifestando, porque realmente os elementos básicos disto tudo são os nossos idosos e o que eles sentem enquanto pessoas.

83. De que modo é que essas orientações influenciam o funcionamento da Instituição?

No nosso caso tem sido um verdadeiro brainstorming e uma persistência muito grande da nossa parte em insistir que aquilo é importante, mas é assim, também me devo confessar pessoalmente, para mim, eu também devo confessar que pessoalmente, agora também me sinto mais acompanhada a esse nível porque enquanto o cargo que assumo às vezes não passa de uma norma, não é! Eu gostava de ter mais tempo para exercer essa função que me foi destinada que é a Direcção técnica. Eu acabo por ser directora técnica, coordenadora, do SAD. Agora tenho o colega, que é também, é um coordenador adjunto, mas é esse apoio é fundamental porque também é uma força, porque estou a caminhar para alguém que sente as mesmas necessidades e esta vontade também de progredir, porque se calhar se eu estivesse sozinha às tantas, as pessoas desistem mais facilmente, e já tinha posto o regulamento! e eu não sou muito de desistir, não sou muito de acomodar mas já tinha esmorecido mais e como temos também os colegas que nos apoiam e que também persistem, porque isto é preciso muita persistência

Construção
reflexão

Mais pessoas

Reflexão
Conclusão

Os técnicos

Podem
influenciar
Sensibilizando
nalguma coisa

<p>84. No seu entender, como se poderia melhorar a gestão organizacional das IPSS?</p> <p><u>Nós temos reflectido sobre isso e temos chegado à conclusão que, temos aqui um papel fundamental enquanto técnicos que é manifestar o mais possível as nossas dificuldades daquilo que vamos sentindo no dia a dia, para também ser sentida pelos elementos da Direcção que não estão cá quotidianamente, e por isso, uma das estratégias será a apresentação do plano de actividades daquilo que fazemos em Janeiro, das duas valências, e às vezes não temos tempo para fazer isso, que é muito importante para visualizar o trabalho concreto, enquanto técnicos que é uma forma de sensibilizar em algumas coisas, que tem a ver com a própria programação das reuniões, e nós cada vez mais a fazer a agenda. Antes eram um bocadinho eles, que, agora não, chegamos lá, vamos tratar disto concretamente e há já um caminho. Também temos vindo a aprender nesse sentido. E eu como dizia, também uma definição mais clara, mas isso também temos, é assim, a nossa parte enquanto técnicos que é essa transmissão do que fazemos e como fazemos e as dificuldades que temos, e da parte da Direcção, também ser sensível a isso e ser mais interventivo, mas não uma intervenção para destabilizar, mais de suporte e de apoio e muitas vezes não temos e era necessário, uns queixam-se de que têm e outros que não têm, mas não é essa, e isso aí nunca sentimos aquele olhar crítico do trabalho, mas precisamos mais de acompanhamento, isso eu sinto, fui-me desenrascando</u></p>	<p>Importância de ser outra pessoa a dar formação</p> <p>Importância da opinião dos idosos e das suas famílias</p> <p>Alteração da população</p> <p>Alteração das necessidades</p>
<p>85. De que modo se poderia melhorar a formação dos funcionários?</p> <p><u>Nós aqui também temos essa preocupação com a formação, e quase, ou a grande maioria dos funcionários tem feito formação onde são também reflectidas e falo das questões dos conflitos e do relacionamento humano e isso ajuda, ajuda bastante, não sou eu que estou a falar, não é outra pessoa que está a dar formação e depôs há uma identificação também de outros frequentadores dessa formação que também têm, as mesmas dificuldades. Agora isto também é um caminho, não é porque frequentarem as formações e o pessoal que vão deixar de existir conflitos. Os conflitos também são sinais de vitalidade à própria instituição é pena que hajam mas também por outro lado...</u></p>	<p>Alteração das respostas</p>
<p>86. De que modo se poderia melhorar os serviços prestados relativamente ao SAD?</p> <p><u>Claro, também as próprias famílias e idosos manifestarem também o que poderá ah, ah, o que poderá melhorar a esse nível dos serviços, já mais prestados.</u></p>	<p>Instrumentos que aferem a participação</p> <p>Falar com as pessoas</p>

<p><u>Porque realmente os serviços mais solicitados são esses, mas a nossa população também vai mudar se calhar as respostas não vão ser só a alimentação e a higiene tem de ser outras, a questão da companhia é fundamental mas se calhar teríamos de ter aqui e eu estou a falar neste caso concreto da nossa instituição um corpo de voluntários também responsável e que fosse capaz de dar essa resposta, não é?. Isso nós não conseguimos embora tenhamos questões acerca disso. Realmente era um complemento bastante importante que iria enriquecer o trabalho que fazemos, mas tem sido, também tem sido difícil temos tido algumas dificuldades no terreno, não se consegue um grupo de voluntários de um dia para o outro não é? A própria vitalidade da comunidade também não está virada para aí há sítios que é mais fácil do que outros, que não ...</u></p> <p>87. De que modo se poderia melhorar a participação dos utilizadores?</p> <p><u>Essa manifestação é fundamental, eu não sei às vezes o que é que as pessoas também, manifestam-se muito pouco, daquilo que sentem dos serviços que são prestados tem receio de manifestarem, porque depois têm receio que se faça represálias, ah, mas nós tentamos incentivar essa participação, quer através como eu dizia, de questionários, quer também que as pessoas venham aqui ao centro, conhecer o que fazemos e temos essa preocupação até de chamar as famílias cá, para saber como funcionamos; Ah, nem sempre as famílias estão para aí viradas, não é, querem ver a solução do seu problema por aqui, no caso do centro de dia, por aqui o seu idoso e por vezes também são pouco participativas.</u></p> <p><u>No caso do apoio domiciliário também temos feito algumas acções em que as famílias vêm, acções de formação também para, porque as famílias também às vezes se sentem um pouco abandonadas não é, a cuidar do seu idoso, e, é também ter uns tempos onde em que em conjunto também com outros familiares, onde haja um técnico de saúde, sentimos que isso é importante, manifestam muito pouco, mas também cabe-nos a nós puchar por essa participação, nem sempre é fácil pelas limitações da vida, também, das próprias famílias</u></p> <p>88. Qual a relação do estado com as IPSS?</p> <p><u>Nós aqui também não temos assim muita razão de queixa da segurança social, a esse nível, temos realmente o suporte financeiro, ah,, de acordo com os acordos de cooperação, ah... nunca nos falhou, a segurança social nunca nos falhou, ah... há possibilidade de renovação do acordo e para isso também tem, como dizia à bocado, essa renovação tem sido possível, quem</u></p>	<p>Formação para os familiares cuidadores</p> <p>Suporte financeiro</p> <p>Acordos de cooperação</p> <p>Reconhecimento da seg. social</p> <p>Alargamento do acordo</p> <p>Articulação no acompanhamento dos casos sociais</p> <p>Câmara financia</p> <p>Qualificação do serviço</p>
--	---

começou com 25 e agora tem 75. Também traduz muito o trabalho que é feito aqui, toda a fundamentação que é feita, ah em termos e intervenção social ao nível do apoio domiciliário. A segurança social também percebo que cada vez mais tem feito um esforço para que haja uma maior justiça em termos da atribuição das verbas, não é? No caso do centro de dia nós temos protocolo para 90 mas temos dificuldade em termos 90 pessoas e se calhar o protocolo vai ter de ser diminuído, assim como às vezes também temos necessidade de aumentar o do apoio domiciliário também diminuir no centro de dia, não vejo que seja uma má política de gestão financeira da parte da segurança social.

Depois temos para além da parte financeira a articulação que tem a ver com a sinalização dos casos e respostas aos mesmos, também não temos tido razões de queixa, de respostas dadas aos casos que apresentemos, depois as respostas não têm sido muito demoradas. Tem havido dentro do possível uma resposta imediata às situações que são colocadas e vice versa da segurança social em relação a nós e isso é trabalhar em parceria desde que vamos ao encontro da satisfação do caso não é....a afirmação dos protocolos também é uma responsabilidade de ambas as partes e da honestidade se estamos a cumprir ou não.

A Câmara também tem um papel importante na medida em que recebemos, aquele xis, se calhar aquele xis da segurança social não chega, mas também tem esta preocupação de atribuir verbas baseados nesses protocolos que vão também melhorar aquilo que fazemos, também de acordo, e eu acho isso imprescindível lá está, de acordo também com os relatório que enviamos, que devem ser honestos, da relação dos utentes, daquilo que fazemos, quais são as patologias, que os nossos utentes têm, também é uma clarificação daquilo que os nosso utentes têm, isso é uma clarificação da intervenção feita. Antes trabalhava-se muito só em números agora, não é, eram xis de frequentadores, e agora há, essa preocupação de caracterizar, que acho fundamental, para também haver uma clareza, do que nós instituição fazemos e ir ao encontro daquilo que fazemos em termos financeiros

89. Quais as potencialidades da acção das IPSS na área dos cuidados aos idosos?

Não responde

90. Quais os limites da acção das IPSS na área dos cuidados aos idosos?

Às vezes temos limites, e temos dificuldades, sobretudo quando não temos uma estrutura montada, também não podemos ter a pretensão de dar resposta a tudo, não é, não é por aí. Nós a nossa vocação é a terceira idade e acho que temos cumprido a atingir os objectivos que estão implícitos na nossa intervenção. Ah....depois como eu disse há pouco, não excluimos dar resposta desde que também consigamos a outras situações, mas também

Dar resposta a situações que não sejam da terceira idade

Tipo de problemas que lidam

Não existem respostas

Desarticulação entre instituições e desresponsabilização

Dificuldade em unir esforços

não podemos alargar o leque muito, porque se não fazemos o serviço como deve ser nessas outras respostas. Nós temos aqui utentes, aqui centro de dia que estão na problemática do alcoolismo e também é complicada o relacionamento com os outros utentes tentamos também minorar isso, mas não podemos alargar muito agora também ser essa uma resposta a dar. Temos de estar atentos à realidade envolvente, aquilo que pudemos dar e aquilo que outras instituições que estão mais vocacionadas para isso também possam contribuir. É essa a linha de intervenção que nós temos de nos mover

91. Alguma questão ou observação que queira referir relativamente a este assunto?

Isto também é um trabalho desgastante, não é. Sobretudo porque lidamos com situações humanas muitas vezes gritantes e pegando na última pergunta, que nem sempre temos resposta, porque sem sempre temos resposta e que nós não temos, e por vezes vamos procurar e também não existem, e o que fazer isto também desgasta-nos enquanto técnicos. É uma grande frustração, é importante ter também essa clareza dos limites de intervenção e isso não quer dizer que não tenhamos a fazer um bom trabalho. Pudemos ir até ali e as outras instituições ao redor, que esforço é que têm feito, às vezes também nos interrogamos sobre isto, porque às vezes sentimos que recorrem muito a nós para dar respostas aquilo, ao abrigo da terceira idade, depois é só connosco, não é, mas isto é o que nós sentimos não sei se com as outras instituições é a mesma coisa, porque às vezes até nem temos vaga e vamos esforçando, esforçando, mas depois também não pudemos, porque depois também não fazemos um serviço como deve ser, será que há esse esforço, nós também nos interrogamos.

Há articulação, não sei é se depois também somos capazes de nos unir-mos no esforço de, aquela instituição não está a conseguir aumentar o protocolo, e só está aquela instituição a debater-se com aquela problema aquela, não é, e nós que estamos à volta também ter esta pressão, mas também devíamos enquanto parceiros, se funcionamos também em parceria e funcionamos também para umas coisas para outras também que tem a ver com questões internas das instituições, também devíamos ter essa postura mais interventiva. Não só defender a nossa dama mas também, porque isso também vai beneficiar o nosso trabalho, aquela instituição não consegue o acordo! Então vamos em conjunto, acho haver uma rede social, temos muito à aprender, funciona muito mal, eu acho, aqui a freguesia, às vezes está-se a debater coisas que são fora das questões fulcrais, estamos à aprender

II - Identificação da pessoa que responde à entrevista

<p>92. Idade <i>38 Anos</i></p> <p>93. Sexo <i>Feminino</i></p> <p>94. Estado Civil <i>Casada</i></p> <p>95. Naturalidade <i>Angola</i></p> <p>96. Grau de escolaridade <i>Licenciatura</i></p> <p>97. Formação académica <i>Serviço Social</i></p> <p>98. Formação específica na área de gestão de equipamentos sociais <i>Formações breves</i></p> <p>99. Cargo que ocupa na Direcção da Instituição <i>Vogal da Direcção</i></p> <p>100. Antiguidade no cargo <i>Treze anos</i></p> <p>101. Outro cargo que exerça ou outra profissão na Instituição <i>Directora técnica e Coordenação do Apoio domiciliário</i></p> <p>102. Outra profissão que exerça fora da Instituição <i>Não exerce cargos fora da instituição</i></p>	
--	--

A1 - Análise de Conteúdo da entrevista à Direcção do Centro Comunitário de Tires

Dimensão	Variáveis	Unidade de "sentido"/conteúdo	Síntese	
I - Identificação da instituição	Tipo de organização	<i>"O Centro Comunitário de Tires é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, está ligada à paróquia"</i>	Ipss Ligada à igreja	
	Missão	<i>"Apoiar a terceira idade nas várias áreas que forem necessárias e também nos objectivos da instituição"</i>	3ª Idade Exclusivamente	
	Objectivos	<i>"Satisfazer as necessidades que os idosos tenham, não só da alimentação, mas todas as outras respostas que nós temos, e também apoiar as famílias nas várias vertentes"</i>	Satisfazer as necessidades dos idosos e outros	
	Ano da fundação	<i>"Em 1980"</i>		
	Ana da constituição como IPSS Relação com o estado	<i>"Desde a fundação foi sempre IPSS"</i>		
	A organização surgiu por iniciativa de quem		<i>"Surgiu por iniciativa da população local. Foi uma história curiosa, pois foram as pessoas que sentiram a necessidade dos idosos terem um local onde (...) passar os seus tempos livres"</i>	População local
			<i>"Organizaram-se, a Câmara cedeu este terreno, um percebia de, um era pedreiro, outro era carpinteiro e cada um com a sua apetência foi dando o seu contributo porque até a obra era por empreitada. A medida que havia dinheiro e recursos humanos foi-se erguendo mas</i>	Movimento social de pessoas idosas ligadas à igreja

Fases mais importante do seu desenvolvimento	<p><i>foi sobretudo esta necessidade de os idosos estarem ocupados nos tempos livres “</i></p> <p><i>“Primeiro fez-se um levantamento junto dos idosos, daquilo que eles gostavam, de porta à porta. Depois houve realmente um grupo de idosos mais activos que se envolveram mais e começaram a angariar fundos económicos para que a obra começasse a surgir”</i></p> <p><i>“Posteriormente houve um barracão prefabricado onde um trazia um pacote de bolachas e outro trazia um chá e começaram-se a reunir dessa forma”</i></p> <p><i>“Depois houve um envolvimento mais oficial, digamos assim, das pessoas, neste caso de um arquitecto que programasse a obra, neste caso, as instalações, para que essa necessidade que os idosos sentiam de ter um espaço onde estar fosse uma realidade”.</i></p>	<p>estudo levantamento de necessidades</p> <p>actividades para angariar fundos</p> <p>recorreu a especialistas (arquitectos)</p>
	<p><i>“É incentivar a participação comunitária, não só envolver os idosos, mas famílias, os paroquianos. Esta associação de pessoas já pertencia à comunidade. Aliás, os corpos da Direcção sempre tiveram muito ligados à paróquia, ainda hoje é assim que acontece”</i></p> <p><i>“Porque há pessoas que vêm desde a inauguração do aqui (...) do centro, ainda estão presentes na Direcção”</i></p> <p><i>“O padre Agostinho que foi o fundador tinha uma visão de que os leigos deviam assumir uma posição muito activa e importante para que as coisas acontecessem não ficassem só à espera do Padre..., e envolvia sempre ao máxima e incentivava e apoiava... para que fossem para a frente”</i></p>	<p>Papel da igreja no processo</p> <p>Incentivar</p> <p>Apoiar</p>

Dimensão actual da organização	<p>“A pouco e pouco a instituição foi ganhando credibilidade”</p> <p>“Por exemplo no apoio domiciliário só havia 25 utentes na altura e sempre houve essa preocupação. Após a construção aqui do espaço já havia a preocupação de uma valência que fosse ao domicílio, porque havia idosos que estavam à margem, não se podiam deslocar, tinham problemas de mobilidade e esse pouco a pouco, esse caminhar pouco a pouco também, expandiu grandemente e a preocupação também sempre presente de ir ao encontro às necessidades”</p> <p>“No princípio era só com os idosos ao redor do centro comunitário, é este passo a passo que eu falo, e depois começou-se a sentir que havia zonas para lá deste núcleo que estavam a descoberto, e é este avançar e ir ao encontro dessas necessidades. Não só em termos de apoio domiciliário mas também de centro de dia”</p>	Credibilidade
Área de Intervenção preferencial	<p>“Têm sido as pessoas idosas, mas também temos outras problemáticas, como o alcoolismo a toxicodependência, estamos abertos, agora não temos uma estrutura montada para isso, mas aproveitamos ao máximo os recursos que temos, sei lá alguém que nos apareça aqui que não seja idoso, mas tenha carências alimentares, não vamos excluir, vamos fazer uma atitude de integração”</p>	<p>Aumento das valências</p> <p>Aumentou a área geográfica de intervenção</p>
Área de abrangência geográfica da instituição	<p>“Localidades de Tires próximo aqui do centro, Abóbada, Trajouce, Outeiro de Polima. São as zonas mais limitrofes”</p>	<p>Pessoas idosas/respostas efectivas</p> <p>Pontualmente outras problemáticas</p> <p>A nível de encaminhamento/integração</p>
		<p>Localidade Tires Abóbada Trajouce</p>

II – modo de gestão o da organização	Estrutura da organização	<p>“<i>Temos a Direcção, é composta pelo Presidente que é sempre o padre, o vice-presidente, dois vogais, que sou eu e outra pessoa, uns elementos do Conselho fiscal</i>”</p> <p>“<i>Neste momento como temos uma valências a abrir, que é um centro de convívio, em S. José de Caparide temos dois membros da comissão instaladora também presentes, que não deixa de ser uma valência aqui do Centro Comunitário, uma vez que estatutariamente Caparide existe porque está (...) a paróquia é a mesma, e sendo a mesma os estatutos são iguais portanto será uma extensão, daí a presença deles</i>”</p> <p>“<i>Eu sou vogal, represento de certa maneira, faço a ponte com o quotidiana do centro e gosto que os colegas, embora não fazendo parte também estejam presentes</i>”</p>	<p>Presidente – padre Vice-presidentes Dois vogais Conselho fiscal</p> <p>Elementos da comissão instaladora da valência centro de convívio</p>
	Órgãos de gestão da instituição	<p>“<i>Existe um Conselho Fiscal e uma Direcção</i>”</p>	Direcção Conselho fiscal
	Frequência de reunião dos órgãos de gestão	<p>“<i>Duas vezes por mês (...) ou quando solicitado</i>”</p> <p>“<i>Na altura das obras as reuniões eram muito mais frequentes, porque havia mais assuntos para serem debatidos acerca das obras</i>”</p>	2 x por mês Excepções quando há projectos – obras
	Eleição dos corpos dirigentes	<p>“<i>São eleitos no Conselho Pastoral é o padre também que tem essa (...) são convidados</i>”</p>	Eleito no Conselho pastoral Convidados

Duração dos mandatos	<p><i>“Muda de quatro em quatro anos, porque no nosso caso não tem mudado muito, porque não tem havido pessoas interessadas em fazer parte. Se o padre vir se há necessidade, que já aconteceu, não é, de convidar alguém que poderá ser um elemento válido, faz isso. “</i></p>	4 em 4 anos
Nº de presidentes e ou direcções já existiram na instituição	<p><i>Quatro presidentes. Já houve 4 padres. O presidente é sempre o padre</i></p>	4 Presidente – já houve 4 padres
Tempo de exercício do mandato do actual presidente	<p><i>“Exerce desde 2004”</i></p>	3 Anos
Problemas internos	<p><i>“Acho que é mais ao nível dos conflitos laborais, trabalham muitas mulheres aqui dentro e às vezes é difícil articular, é um desafio constante”</i></p> <p><i>“Também sinto às vezes uma falta e indefinição em termos de funções e tarefas inerentes aos cargos, a equipa vai aumentando e a Direcção confia no trabalho dos técnicos mas depois quase que os deixa. Se por um lado há vantagens, por outro também há desvantagens porque é preciso também um suporte de gestão que também dê segurança. Eu iniciei sozinho porque vim substituir uma colega, mas há medida que vou ter mais recursos humanos e mais qualificado, esta indefinição às vezes de funções é complicada e cria alguns atritos entre nós”</i></p> <p><i>“O cargo de directora técnica é entregue depois quase que não é clarificado, uma pessoa quase que vai aprendendo. Eu estou aqui há doze anos e fui aprendendo a ser. E se calhar aprendi mais com os meus erros, isso não tenho dúvidas e depois deparo-me às vezes com situações que são novos recursos humanos que precisava de ter esse substrato por detrás, porque hierarquicamente alguém está superior a</i></p>	<p>Conflitos laborais Relações humanas: conflitos (mulheres)</p> <p>Indefinição das funções e tarefas dos técnicos</p> <p>Necessidade de suporte na gestão Atritos entre os técnicos devido à indefinição de funções</p> <p>Vantagens: liberdade de acção Desvantagens: falta de suporte técnico</p>

	<p>Modo como conhecimento problemas tem desses</p>	<p><i>mim e às vezes sinto-me um bocado só”</i></p> <p><i>“Se formos falar nos conflitos laborais entre os elementos que trabalham aqui muitas vezes é por observação, outras vezes também são os próprios recursos humanos que manifestam a dificuldade, ou a nível do desempenho delas e da outra equipa, isto em termos de conflitos... dizem oralmente, não há nada por escrito”</i></p> <p><i>“Há aqui uma transparência, porque também eu tento fomentar isso se há algo que não está a correr bem é melhor primeiro resolver-se dentro da equipa de trabalho, se não conseguirem vem ter comigo e expõem, e esta abertura tem sido positiva porque conflitos sempre haverá enquanto houver seres humanos”</i></p> <p><i>“Em termos da outra dificuldade que mencionei que tem a ver com esta questão mais técnica sinto eu mesmo essa dificuldade às vezes não conseguir dar resposta por causa, embora eu também tenha um papel importante nessa definição, não é, não pode ser só baseada em mim, também deveria ter esse tal acompanhamento, que já o manifestei, mas parece que como há aqui uma grande confiança naquilo que eu faço, às tantas depois também não consigo dar resposta porque precisava de ter esse acompanhamento”</i></p>	<p>Observação O próprio verbaliza o mal-estar</p> <p>Diálogo Abertura</p> <p>Suporte técnico Necessidade de diálogo centre os decisores é insuficiente</p>
--	--	---	--

	Tomadas as decisões e em que instâncias	<p>“A nível dos conflitos é importante confrontar as pessoas para também elas perceberem o porquê de ter surgido aquele conflito e como ultrapassá-lo e junto com a equipa isso é falado, isso na parte dos conflitos”</p> <p>“Na parte do, muitas vezes eu, como directora técnica não conseguir dar resposta nessa definição clara das funções, eu penso que a Direcção, como as coisas têm corrido bem até aqui e há essa confiança que eu falava à bocado, quase que também não têm uma sensibilidade para perceber esta dificuldade que eu sinto no terreno. Tenho contado com o colega, o Dr. Rafael, na parte do apoio domiciliário, mas às vezes essa indefinição choca um bocadinho com as nossas...quais são as fronteiras da intervenção. Porque também em termos de Direcção técnica, é como eu dizia à bocadoé entregue o cargo mas depois também é assim um bocadinho no vazio, não é, vamos dando.... Até aqui eu vou dando resposta aquilo que acontece ao imprevisto e eu penso que também a mudança está a ser na formação que nós vamos temos tendo nas questões que vamos levantando, também levantamos muitas questões, mas isto também nos desgasta muito enquanto técnicos”</p> <p>“Precisamente porque esta caminhada é sozinha e precisamos desse suporte não ser só aquelas reuniões para estarmos a falar do quotidiano do centro mas em termos de decisão, haver decisões mais concretas em termos desta definição de funções e tarefas, é muito importante. Cada vez mais as ipps devem ser encaradas como organizações, com tudo bem, sem cairmos obviamente na burocratização, mas haver esta organização que faz parte”</p> <p>“Sim, também disse há pouco, na minha maneira de ser e de estar, eu acho importante que os colegas quer a Dr.ª Margarida Pinto enquanto</p>	<p>Confronto com as pessoas</p> <p>Dificuldade de chegar a consensos entre a direcção do centro e a direcção técnica</p> <p>Decisão racionais</p>
III a- Papel dos técnicos da	Participação em reuniões de direcção		Coordenador do centro de dia

<p>organização</p>		<p><i>coordenadora do centro de dia quer o Dr. Rafael como coordenador adjunto, nós trabalhamos muito em parceria, tento que eles estejam presentes, para perceberem, o que é debatido nessas reuniões e para também nós os três enquanto equipa pudermos caminhar no mesmo sentido, porque às vezes o facto de eu transmitir informação não chega”</i></p> <p><i>Eu enquanto pessoa, a Direcção, a minha presença é obrigatória, a deles é facultativa mas eu faço questão que eles estejam presentes”</i></p>	<p>Coordenador adjunto do SAD</p> <p>Observam o modo de decisão</p> <p>Mais do que dar pareceres técnicos que ajudam a decidir</p>
<p>Nível de decisão</p>	<p><i>“Eles podem manifestar-se e eu também faço, ou pretendo que a presença deles não seja só observação. Se há algo para se falar acerca do centro de dia eu remeto para a coordenadora do centro de dia. Se há algo a ver com o apoio domiciliário, embora estejamos os dois muito envolvidos, também, embora os outros elementos da Direcção nunca se manifestaram contra a presença deles. É quase que se calhar um dado adquirido.</i></p> <p><i>Também não é uma Direcção muito rígida a esse nível, porque poderia só eu estar presente e eu fazer a transmissão do que se passa aqui no quotidiano. Mas não é assim que se passa”</i></p>	<p>Para melhor executarem</p> <p>Podem manifestar a opinião</p> <p>Observação</p> <p>Execução</p>	
<p>Relação da direcção com a coordenação do Sad</p>	<p><i>“Existe uma relação próxima”</i></p> <p><i>“Cada vez mais nós, enquanto temos a perspectiva de que enquanto técnicos temos o dever de informar o que fazemos, o que nem sempre fazíamos. Porque como as coisas corriam bem não é, mas temos vindo, e eu muito particularmente a aprender também a exigir da Direcção</i></p>	<p>Relação de trabalho próxima</p> <p>Informar</p>	

	<p><i>elementos que vão ao encontro da qualificação do serviço de apoio domiciliário, o que nem sempre é fácil”.</i></p> <p><i>“Porque aquilo que nós dizemos são sempre os técnicos, embora nós mencionemos que essa qualificação tem a ver com exigências cada vez mais importantes, ah, ah, exteriores, não é, que estão regulamentadas tem sido uma luta muito árdua. Parece, que lá estão eles outra vez com estas coisas do regulamento e o contrato”</i></p> <p><i>“E às vezes há aqui um impasse que desespera muito. Nós programamos os timings para que as coisas acontecessem, mas depois há aqui um “empliativo” da parte da Direcção, são os pormenores, que nós até nem achamos que sejam maus, não é, mas há pormenores e pormenores, há uns que só entravam e é mais um pormenorzinho que na outra reunião foi visto e que já se avançou na próxima, mas depois nessa mesma já surge outro pormenor e andamos nisto, isto também cria também muita ansiedade e frustração porque as coisas prolongam-se e o nosso timing era até era só um mês e já estamos no final do ano e as coisas não acontecem”</i></p> <p><i>“Se há esta, como eu dizia ao bocadinho, a confiança no nosso trabalho, depois em termos práticos, porque também não existia, assim que surge uma organização já devia haver essa definição, o regulamento, mas isto começou tudo ao contrário não é só aqui, e agora estamos nós a querer implementar e a fazer esse esforço e depois não há uma mentalidade que nos acompanhe, há aqui um desfazamento, sabem que é importante, mas parece que, não sei explicar bem o que se passa”</i></p>	<p>Trabalho de melhoria do serviço Qualificação</p> <p>Mais dificuldades Impasses de pormenores pedidos</p> <p>Confiança no trabalho Vs O impasse pode criar ansiedade e frustração (mentalidade)</p>
--	---	---

III b – papel dos utilizadores na organização	Representante de utentes na direcção	<p>“Não existem não, já existiu e acho que não correu bem e depois também nas normas do patriarcado também acho que não contempla, não contempla isso. No entanto eu enquanto directora técnica se houver algum problema ...há essa necessidade, que os idosos tenham há a preocupação de transmitir à Direcção”</p>	<p>Não existe Directora defende os interesses dos clientes</p>
	Nível de decisão dos utilizadores nessa instância	<p>“Tem a ver com as normas”</p> <p>“A equipa técnica, no caso da Dr.ª Margarida enquanto coordenadora técnica do Centro de Dia faz reuniões com eles para saber como as coisas estão a correr. No que se refere ao apoio domiciliário elaboramos já um questionário para saber se as pessoas estavam satisfeitas, e se tinham alguma coisa a dizer isso também já foi dito Direcção, agora um representante não existe”</p>	<p>Normas do patriarcado</p> <p>Mas há reuniões com os utentes</p>
	Existência de sistema de reclamações e ou sugestões	<p>“Existe um livro de reclamações, mas não tem nada escrito”</p>	<p>Existe livro</p>
	Quando o familiar quer fazer uma queixa o que deve fazer	<p>“Normalmente vêm ter comigo, oralmente, para manifestar algo que não concordam, oh... não há nada por escrito. Já aconteceu, por exemplo no centro de dia é mais pessoalmente, porque o espaço assim o permite, os do domicílio ou pelo telefone, já tem acontecido por escrito ou deslocam-se até aqui”</p>	<p>Queixa faz ou oralmente ou pessoalmente ou pelo telefone ou por escrito</p> <p>Depende da valência</p>
	Quando o utente quer fazer uma queixa o que deve fazer	<p>“Ou vêm cá os familiares ou utente ou telefonam, já tem acontecido também escrevem, mas não temos tido assim muitas reclamações”</p>	<p>Telefonam</p> <p>Ou vem A instituição</p> <p>Ou escrevem</p> <p>Não há queixas</p>

	<p>Frequência de queixas ou reclamações frequentes</p> <p>mais</p> <p>Reclamações frequentes</p>	<p><i>Não há queixas</i></p> <p><i>“São do gênero, não gosto disto, não é, assim reclamações que se posa dizer que ponham em causa o funcionamento, também é importante que manifestem aquilo que sentem, em relação aos serviços que são prestados, para nós até é uma mais valia para melhorarmos. Mas é sobretudo, não são assim aquelas reclamações, olhe aquela funcionária é mal-educada, há tantos anos que estou aqui e nunca tive assim, geralmente é assim, a quantidade de comida é pouca. As reclamações próprias, mais frequentes são assim, não são assim muito graves, mas nós atendemos. Coisas que não são assim muito graves e nós atendemos”</i></p>	<p>Não há queixas</p> <p>Serviços prestados</p>
<p>Resposta às queixas</p>	<p><i>“A sopa veio pouca, há o cuidado de também ver se aquela pessoa, que para além daquela quantidade que é enviada de sopa se há necessidade de ir mais, fala-se com a cozinha, e há essa atenção ou porque a pessoa está sozinha e não tem mais ninguém, pronto, só para, este exemplo é o mais comum”</i></p> <p><i>“Também há elogios, também não é só reclamações, também há uma postura da minha parte de transmissão desses elogios, porque isso também é importante para quem trabalha, neste caso até no apoio domiciliário. Nós, é curioso mandamos, os utente quando fazem anos no próprio dia, mandamos um presente e há pessoas, telefonam a agradecer, e isso é simpático, não é, ou então também de alguma funcionária que lhes agrade, também há essa preocupação de manifestarem”</i></p>	<p>Ex de queixa sobre comida</p> <p>Elogios</p> <p>Sobretudo na atenção ao utente</p>	

<p>IV - Valências desenvolvidas, acolhimento e critérios de acesso</p>	<p>Valências e serviços prestados na área dos idosos e pessoas dependentes de cuidados de terceira pessoa (deficientes e HIV/SIDA)</p>	<p><i>“O centro de dia, apoio domiciliário e está a surgir agora um convívio através de uma extensão em Caparide.</i></p> <p><i>Fazemos também atendimento à comunidade, também não deixa de ser uma resposta, a problemática pode não estar dentro dos nosso objectivos, mas há a preocupação, ninguém sai daqui sem ter uma informação e encaminhamento como deve ser. Articulamos com o banco alimentar. Este pertence à paróquia mas articula connosco”</i></p>	<p>AD CD Convívio</p> <p>Atendimento Encaminhamento</p>
	<p>Grupos alvos e áreas de intervenção</p>	<p><i>“As pessoas a quem se dirigem as valências as pessoas idosas e população geral com problemas com os seus familiares idosos”</i></p>	<p>Pessoas idosas E familiares</p>
	<p>Serviços prestados na área dos idosos</p>	<p><i>“Apoio domiciliário e centro de dia”</i></p>	<p>SAD e CD</p>
	<p>Área geográfica de abrangência</p>	<p><i>“É a mesma que as valências do centro de dia e apoio domiciliário. Há idosos que se calhar permanecem no domicílio mas tinham capacidades para vir para o centro de dia e só permaneciam porque nós não os íamos busca, por exemplo. Se tivéssemos só circunscritos a uma determinada área geográfica ou a algumas localidades dentro dessa área geográfica. Não, a área geográfica é idêntica tanto para o centro de dia e para o apoio domiciliário”</i></p>	<p>Localidades</p>
	<p>Serviços são prestados no SAD (referir quais)</p>	<p><i>“A higiene pessoal é mais solicitada, bem como a refeição ao domicílio, também temos tratamento de roupas, curiosamente é mais usada até pelos utentes do centro de dia, isto porque quase todos os utentes do apoio domiciliário têm máquina de lavar e alguém que possa fazer esse tipo de serviços”</i></p> <p><i>“ Depois acompanhamento a consultas, curiosamente também é uma resposta do âmbito do apoio domiciliário mas mais usadas pelos utentes que usufruem do centro de dia porque não têm suporte</i></p>	<p>Higiene pessoal Refeição Tratamento de roupa</p> <p>Acompanhamento consulta^a</p>

		<p><i>familiar”</i></p> <p><i>“Em relação por exemplo, temos também tido a preocupação de transferência de utentes do apoio domiciliário para o centro de dia, e vive versa, em termos de serviço também, temos uma animadora sócio-cultural, que já temos alguma experiência ela ir ao domicílio e levar o presente de aniversário e explicar”</i></p> <p><i>“Também temos a ideia de, também fazer trabalhos manuais no domicílio com eles, esta transferência de serviços também é importante e tem tido bons resultados. Têm sido pontuais, mas também é um alerta para no futuro estarmos à alerta da componente da animação, não é? Porque o idoso está acamado que não se possa ler uma história ou fazer outro tipo de tempos livres “</i></p>	<p>Acesso a serviços do centro</p> <p>Ideia de fazer animação para os idosos no centro</p>
<p>Perfil dos utentes do SAD</p>	<p><i>“No apoio domiciliário damos resposta a todo o tipo de situação, até nem temos só população idosa já temos população jovem também, um bocadinho também como recurso, aproveitamento de recurso. Se aqui na área não há nada para dar resposta a um jovem de vinte e tais, seis anos que precisa porque está tetraplégico nós também damos, não somos muito rígidos na questão da idade, são nuances de certa maneira mas também nós a contemplamos. Não estamos assim muito apegados só à terceira idade”</i></p>	<p>Desde deficientes a idosos dependentes</p>	
<p>Articulação do sad com as outras valências</p>	<p><i>“Há a preocupação de haver, há uma mobilidade de utentes do apoio domiciliário também para o centro de dia, normalmente o usual é o centro de dia vai perdendo as capacidades e passa para apoio domiciliário, mas já tivemos o inverso da questão, é o utente, começou no apoio domiciliário por determinadas razões e consegue recuperar e nós fazemos a avaliação e vai para o centro de dia. As duas valências estão sempre em articulação”</i></p>	<p>Depende das situações</p>	

		<p>“Porque os utentes do apoio domiciliário, felizmente, os nossos, a grande maioria tem suporte familiar, a família recorre a nós por alguma dificuldade e dá resposta mas não impede que um utente do centro de dia também não recorra aos serviços prestados no âmbito do apoio domiciliário, como a lavandaria e o acompanhamento a consultas”</p> <p>“Grupo de solidariedade justa e paz (Banco alimentar da paróquia); cuidados continuados, rede social, equipas do Departamento de acção social da Câmara, junta de Freguesia, S. Domingos de Rana e instituições locais”</p>	<p>Também apoio à família</p>
<p>Parcerias do sad com outras instituições da comunidade</p>	<p>“Encaminhamento de situações tendo em consideração as respostas de cada parceiro e a rentabilização dos recursos que houverem”</p>	<p>Ongs Banco alimentar Cuidados continuados Rede social Segurança social Câmara Municipal Junta de freguesia Instituições locais</p>	
<p>Papel dos parceiros envolvidos</p>	<p>“No caso do centro de dia, como eu disse à bocado, as pessoas têm de ter alguma autonomia para frequentarem, isso é um critério básico”</p> <p>“Em relação à área geográfica se há lugar na carrinha e se estiver dentro da nossa área geográfica damos resposta, se está fora da nossa área geográfica também não há impedimento em frequentar, mas depois terão que ser as famílias a trazê-los cá e a virem buscar porque depois logicamente não conseguimos”</p> <p>“Sei lá, imaginamos uma utente que até o familiar mora em S. J. do Estoril mas passa por aqui e dá jeito trazer, e nós admitimos, não é</p>	<p>Rentabilizar os recursos</p>	
<p>Critérios gerais de acesso às valências para os idosos</p>		<p>No centro de dia Tem de ter autonomia física e psíquica</p> <p>Ou ter recursos familiares para a trazer ao centro</p> <p>Ex.</p>	

		<p><i>por morar em S. J. do Estoril que não vamos resposta se for facilitador para a família, não é! Não podemos é depois garantir o transporte pois já está fora da nossa área geográfica. Mas já tivemos pessoas de Manique e temos pessoas de Manique havia lugar, fomos buscar e a pessoa ainda continua cá e já fuge da nossa área geográfica”</i></p> <p><i>“Depois relativamente ao apoio domiciliário a questão da área geográfica é fundamental tem que ser aquelas áreas que eu já mencionei, para uma questão de rentabilização da carrinha, não podemos ir buscar pessoas à Mina, não é?. Ao ir fazer domicílio à Mina, porque isso dispersa muito e se queremos qualificar também tem que haver esse afunilamento em relação à intervenção geográfica, porque se não, dispersamos e não fazemos, andamos, de um lado para o outro e depois cada instituição tem a sua área e os limites umas com as outras”</i></p>	<p>Área geográfica</p>
<p>Outros critérios específicos que se podem considerar prioritários.</p>	<p><i>Nós também temos que estar abertos às necessidades prementes da comunidade. Já aconteceu a colega por exemplo do centro de saúde telefonar para cá, tinha um caso, ali em S. domingos de Rana e porque S. Domingos de Rana não tinha refeição ao fim de semana, para dar à utente nós responsabilizamo-nos por esse fim-de-semana, dar resposta, mas teria que ser temporário, como havia uma instituição próxima, acho que o esforço tem de ser comum a todos, há ali uma instituição próxima, também que não tinha, nós facilitámos mas depois tem que se ir à procura de outras respostas que também dão cobertura à mesma área mas que estão também vocacionadas, senão também dispersamos muito nos serviços que prestamos. Mas há essa preocupação, por exemplo, outros exemplos que também está muito relacionado com isto que eu estou a dizer.</i></p>	<p>Necessidades da comunidade quer das instituições pessoas quer das instituições</p> <p>Falta de recursos</p>	

		<p><i>A Dra. Ilda do Penedo tinha uma senhora em casa sozinha vivia na Madorna, a Madorna era da área geográfica da Associação dos Idosos do Penedo e como também ao fim de semana não tinha e nós durante muito tempo até a senhora falecer fazíamos esse serviços, também era um pedido da colega, também depende entre uma que tenha suporte familiar e outra que não tenha, nós temos esse serviço e se for para satisfazer uma necessidade específica do utente, claro que sim. Agora não pudemos ter muitos casos desses, não é! Felizmente são pontuais, mas damos respostas, até porque em termos de parceria, como funcionamos bem, se a colega está a fazer a caracterização da situação, realmente aquela senhora precisa e porque também tem, não tem, esse serviço nós, nós avançamos, somos bons parceiros</i></p>	Ex.
	<p>Processo de acesso às valências</p>	<p><i>“As situações surgem-nos de várias maneiras, ou via hospital é a colega que sinaliza o caso, depois põe-nos em contacto com o familiar que vem cá. No caso do Apoio domiciliário nós fazemos sempre uma visita domiciliária para conhecer o espaço onde habita o idoso para explicar para conhecer a pessoa que se desloca aqui ao centro de dia. Geralmente é um contacto telefónico com marcação de uma entrevista domiciliária e depois é no domicílio que vamos, encetamos a conversa, conhecer a pessoa, quem nós somos, quem vai lá a casa, o que vai fazer, mesmo que seja uma solicitação do familiar, e se o utente tiver acamado ou não, que recorra aos nossos serviços, nós explicamos sempre, quem somos, porque estamos lá, foi a pedido de um familiar, quando é do próprio é mais fácil”</i></p> <p><i>“ O centro de dia também, mais, as pessoas dirigem-se aqui ou porque a vizinha ou a amiga frequente e está em casa sem fazer nada e gostava de estar mais acompanhada ou então os familiares, A grande sua maioria até são os familiares, porque trabalham e o seu idoso não</i></p>	<p>No SAD Sinalização do caso Ou hospital ou profissionais</p> <p>Contactos pessoais e telefónicos Entrevista e visita domiciliária</p> <p>No CD As pessoas ou os familiares dirigem-se ao centro</p>

	<p><i>pode ficar sozinho em casa porque é preocupante, porque liga o gás e faz outros disparates, e não só também para ocupar o tempo livre e estar mais acompanhado”</i></p>	
<p>V – Acolhimento e Integração/o</p>	<p>Acolhimento na instituição</p>	<p>Processo de acolhimento Informal</p>
	<p>“Muitas vezes já vem com o papelinho com o nome, muitas vezes vem, pergunta e toda a gente aqui, às vezes trazem o nome errado, venho falar com a Ana e aqui não há nenhuma Ana, normalmente já vêm com um papelinho, ou com a indicação a quem se tem de dirigir. Nem todas as situações são para mim, e se vejo que é uma caso de centro de dia, digo à minha colega é que é a responsável. Também se dirigem à secretaria, olhe eu quero falar com a assistente social, qual deles? E nós são que vemos se é para um ou para o outro”</p>	<p>Não Informação dada oralmente</p>
	<p>“Por isso não existe informação por escrito, oralmente explicamos, o que é dado por escrito é a documentação que deve ser entregue para ser admitido para o processo, em termos organizacionais”</p> <p>“Informação relativa aos documentos que os utentes devem entregar para serem utentes”</p> <p>“A pessoa também vai manifestando o que quer, às vezes quer apoio domiciliário, e tem potencialidade para estar em centro de dia, e nós aí explicamos, que se calhar a alternativa mais do que aquela que foi mencionada, levar a alimentação, porque geralmente as pessoas querem ficar na sua casinha e se tiverem hipótese de receber lá a alimentação e permanecer é o que querem. Mas nós temos de priorizar e se nós sentimos que aquela pessoa pode ser inserida pode estar em centro de dia é explicado”</p>	<p>Tipo de documentos que a pessoa deve entregar</p> <p>Justificação da não existência de guia de acolhimento ???????????</p>
	<p>Regulamento interno</p>	<p>Está a ser feito O regulamento interno</p>

		<p><i>quer em termos de centro de dia, havia um geral e nós estamos a tentar especificar para cada uma das valências. Está em aprovação em Direcção é o tal instrumento que está a demorar bastante infelizmente para nós porque também vai ser um instrumento facilitador de relacionamento entre nós, os familiares e os utentes, porque está lá tudo escrito, já está elaborado, o do apoio domiciliário já tem enquadramento jurídico e tudo e o centro de dia também já está elaborado”</i></p>	
	<p>Conteúdo do regulamento interno</p>	<p><i>“Quais são os objectivos do centro, como se processa a admissão, quais são os deveres dos utentes, deveres e direitos, utentes e funcionários, como se processa o cálculo das mensalidades, quais as actividades que são desenvolvidas nas valências, especificamente quer no centro de dia quer no apoio domiciliário”</i></p>	<p>Objectivos do centro Admissão Deveres e direitos Cálculo das mensalidades Actividades que se desenvolvem</p>
<p>VIIa - Capacidade de inovação em projectos e parcerias</p>	<p>Valências atípicas</p>	<p><i>“Está a iniciar agora, como eu dizia à bocado, um centro de convívio que é uma extensão aqui do centro, a curto e a longo prazo está previsto. A muito longo prazo também temos em perspectiva uma creche que irá funcionar no Centro Social de S. José de Caparide, que é onde funciona já o centro de convívio. Isto porque também fez-se um levantamento e é uma resposta deficitária aqui na freguesia. Avançamos com a terceira idade em relação ao convívio, porque também lá havia idosos em Caparide que tinham esta necessidade de terem um espaço para estarem”</i></p>	<p>Não</p>
	<p>Projectos e ou serviços integrados em parcerias</p>	<p><i>“No caso do convívio de Caparide temos tido o apoio da Câmara em termos financeiros e em termos de requalificação do espaço, tem sido o impulsionador muito importante na resposta convívio “</i></p>	<p>Actualmente a construção do CC de Caparide Com a CM Cascais</p>

	<p>Papel que a instituição desempenha nessa parceria nome do projecto/Objectivos da parceria</p> <p>Projectos ou programas comunitários de intervenção</p>	<p>“Participamos no programa “Escolas de 3º geração” cujo papel é ser membro do consórcio como entidade gestora, também no projecto NICE (novas ideias para uma cidade evoluída) cujo papel é o de colaborar no acompanhamento técnico às actividades desenvolvidas. Articulação com as equipas distritais, nomeadamente no apoio económico a famílias realojadas”</p> <p>“Candidatamo-nos em 1998 ao PAII que era a nível nacional para promover o alargamento da rede do apoio domiciliário. Foi isso que nos permitiu expandir também a zona geográfica, e isso foi importante não só em termos de expansão da área geográfica mas também do acordo estabelecido com a segurança social que aumentou. Porque também, um pouco como falamos no princípio a instituição também tem mostrado credibilidade naquilo que faz e fundamenta as necessidades que vão sentindo aqui na freguesia”</p>	<p>Escolas de 3ª geração Membro do consórcio Projecto Nice Articulação com as equipas das SEg. Social</p> <p>Não há</p> <p>Candidatou-se ao PAII (alargou os serviços e o acordo com a seg. social)</p>
<p>VI - Capacidade de construir recursos financeiros, logísticos e humanos</p>	<p>Modos de financiamento da instituição</p>	<p>“Temos o acordo típico da segurança social no que se refere ao serviço de apoio domiciliário, são 75 utente e recebemos per capita, que é o que contempla esse acordo. Depois os idosos também participam com a sua parte. Não existe uma mensalidade única, há uma fórmula de cálculo baseada nas despesas e nos rendimentos do agregado familiar e depois a partir daí também faz a sua participação, também temos situações em que dada a carência económica também estão cá de uma forma gratuita por exemplo, não excluimos essa hipótese, até como IPSS que somos, temos de ter essa perspectiva. Também temos financiamentos da própria Câmara a nível do apoio domiciliário e do centro de dia que é para ajudar e enriquecer aquilo que recebemos da segurança social. As verbas que</p>	<p>Seg. social</p> <p>Mensalidades</p> <p>Câmara Municipal</p>

		<i>recebemos também são baseadas nos acordos que temos”</i>	
Entidade com maior proporção de financiamento		<i>“Eu acho que o maior é a da segurança social, porque é aquele xis por pessoa, isso é o que vem mensalmente, porque não temos mensalidades muito altas. O valor é sempre o mesmo, contudo está-se a caminhar para a diferenciação positiva”</i>	Segurança social
Qual o custo total de cada valência para a instituição		<i>“A política da instituição em termos de gestão financeira também, é assim somos poupadinhos, vamos comprar a sítios que tenham qualidade, os produtos, isto para ser mais prático, mas também nos permita depois fazer algumas reservas, não muitas mas, que tenhamos reservas próprias para fazermos uma requalificação no centro de dia e as próprias verbas que nos são atribuídas, também a nossa atitude é que sejam canalizadas para aquilo que são destinadas. Se a verba é para as fraldas e vá ao encontro para colmatar uma deficiência nos idosos mais carenciados, nós aplicamos aquela verba na atribuição das fraldas, se verba vem para ajudas técnicas há esta perspectiva também de respeitar aquilo que nos é atribuído porque também enriquece o que fazemos, mas também há uma postura de economizar”</i>	Respeito pela rubrica onde é atribuída a verba
Desse custo quanto é pago pelos utilizadores		<i>“É pago em média 4.725,99 euros mensais”</i>	Valor
Taxa de admissão		<i>“Os idosos não pagam nenhuma taxa de admissão. Pagarão uma mensalidade que será calculada tendo em conta os rendimentos e os gastos, para beneficiar dos serviços. Em situações de carência económica não pagam mensalidade”</i>	Não Só mensalidade
Valor pago pela Seg. Social		<i>“A instituição recebe per capita por parte da segurança social no âmbito do SAD, 217,81 euros pelos que estão abrangidos nesse acordo, rondando cerca de 16,335,75 euros por mês”</i>	Valor pago pela seg. social
Recursos físicos existem na instituição para o		<i>“Temos este edifício e vamos ter a tal extensão que é centro de</i>	Edifício próprio

<p>VII b - Capacidades das organizações gerirem e ou inovarem as respostas para os idosos</p>	<p>desenvolvimento das actividades aos idosos</p>	<p><i>convívio e futura creche que funciona em Caparide que é outro equipamento social e depois temos os equipamentos”</i></p>	<p>E outros</p>
	<p>Percepção dos problemas sociais da comunidade</p>	<p>“<i>Surtem muitas situações, já têm passado por cá, de imigrantes, países de leste, que solicitam apoio alimentar, nós articulamos com o Banco alimentar, depois também temos tido situações de sem abrigo que damos resposta em termos daquilo que temos, que é damos a alimentação, asseguramos essa parte, mas também temos reunidos esforços para em articulação com a Câmara e com outras entidades, até porque agora temos a ficha de atendimento integrado conseguir sei lá, uma habitação para aquela pessoas embora isto seja muito complicado. Depois continuamos também com a terceira idade com</i></p>	<p>A nível local Imigração Sem abrigo 3ª idade</p>
<p>Que tipo de recursos logísticos existem para o desenvolvimento das actividades aos idosos</p>	<p>Número de Funcionários e suas categorias profissionais</p>	<p>“<i>As carrinhas, no caso do apoio domiciliário também são um suporte. Temos 3 carrinhas, uma que transporta os idosos para centro de dia, e duas para o apoio domiciliário mas não são exclusivas do apoio domiciliário, também vai às compras e é essa a polivalência dos recursos que temos”</i></p>	<p>Carrinhas 3</p>
		<p>“<i>Temos dois assistentes sociais, uma socióloga, a tempo inteira. emos uma terapeuta ocupacional a meio tempo, uma musicoterapeuta a meio tempo, temos uma enfermeira a meio tempo, temos um administrativo a tempo inteiro que também é motorista, somos muito polivalentes. Temos uma cozinheira, duas ajudantes de cozinha, duas empregadas auxiliares, sete ajudantes familiares e um voluntário também motorista, só está da parte da tarde e acho que não me esqueci de ninguém, também uma auxiliar que trata da lavandaria”</i></p>	<p>A tempo inteiro: 2 AS 1 Sociólogo 1 terapeuta ocupacional 2 aj. Cozinha 2 Auxiliares 7 aj. Familiares a meio tempo 1 musicoterapeuta 1 Enfermeira 1 Administrativo</p>

		<p><i>aquelas situações de pessoas que não têm condições de viver onde vivem porque não têm água nem luz e porque também não têm água nem luz e também não é a nossa reposta em centro de dia que vai conseguir colmatar isso e tentamos articular isso a segurança social expondo a situação. Nós também somos aqui um bocadinho a alerta os males aqui da nossa freguesia de Tires”</i></p> <p><i>“A nível do Concelho, a grande maioria tem sido a esse nível da imigração e idoso, as pessoas isoladas ...sem suporte familiar”</i></p> <p><i>“Eu acho que depois cada freguesia tem a sua especificidade não é nós....se calhar aqui tão perto Carcavelos poderá debater com outras questões, embora o caso da emigração é uma constante por todo o país em termos nacionais”</i></p>	<p>A nível regional</p> <p>Imigração Idosos Pessoas isoladas sem suporte familiar Diferenças entre as freguesias</p>
<p>Capacidade da instituição intervir nesses problemas</p>	<p><i>“Se estiver dentro do nosso âmbito nós aceitamos, não é, mas há situações no caso da imigração que realmente não está ao nosso alcance, porque não temos uma estrutura adequada para isso, aí temos de articular com as entidades competentes informando e alertando e também articulando com as colegas que também trabalham no terreno, junto dessas populações no caso das equipas da Câmara que estão dentro dos bairros”</i></p> <p><i>“No caso das pessoas idosas também temos essa preocupação, em como eu dizia à bocado, alertar também essas entidades competentes, porque também é esse o nosso papel, para haver uma resposta</i></p>	<p>Alertar as entidades competentes para os problemas Ex. imigração</p> <p>Alertar e responder às situações no caso dos idosos</p>	

		<p><i>condigna à situação e há situações em que somos atendidas. Havia uma idosa que vivia em mísero estado e através de visitas em conjunto com a segurança social, realmente era um caso prioritário e foi dado resposta. Nem tudo às vezes é prioritário!</i> “</p>	
	<p>Entidades a nível local com as quais a instituição estabelece parcerias organizacionais</p>	<p><i>“Todos são considerados parceiros na medida em que trabalhamos em conjunto. As outras instituições congêneres também têm essa preocupação em articular e até mesmo nos centros de saúde, um bocadinho mais no apoio domiciliário e em centros de dia. Falamos muito ao telefone e também se for preciso fazemos visitas conjuntas para em conjunto determinar o que é que nós podemos fazer e o que é que a outra parte pode fazer”</i></p>	<p>Câmara E Centro de saúde</p>
<p>VIIc - Ligações externas e parcerias</p>	<p>Organismo nacional e internacional a que pertence</p>	<p><i>“É associada da CNISS e também da União das IPSS e também das federações das Instituições ligadas à terceira idade que têm acções de formação, há essa preocupação”</i></p>	<p>CNISS FITI</p>
	<p>Vantagem e desvantagens em ser membro dessas organizações</p>	<p><i>“Vamos recebendo informação e portanto, via correio curiosamente não temos participado nas assembleias mas também às vezes é longe”</i></p> <p><i>“Há sempre mais vantagens do que desvantagens, não estamos sozinhos não é?”</i></p>	<p>Receber informação</p>
<p>VIII - Desempenho das ipss nas políticas sociais para os idosos</p>	<p>Conhecimento da política a nível nacional</p>	<p><i>“A partir do momento que foram firmados os acordos, depois também não podemos admitir só por admitir. Temos, eu acho que nesta fase estamos na fase da qualificação e de implementar, como eu dizia à bocadinho, instrumentos, que vão ao encontro dessa qualificação, seja o regulamento, seja o contrato de serviços, seja o próprio questionário que é aplicado para os familiares manifestarem, e só vem também dignificar o trabalho que fazemos enquanto instituição e enquanto técnicos”</i></p>	<p>Qualificar</p>

		<p>“Melhorar, como eu dizia, qualificar a resposta tanto no apoio domiciliário como centro de dia. Eu acho que tem sido essa a postura, não só nossa mas em termos mais gerais ao nível das outras instituições, porque temos aqueles xis utentes do acordo depois também não dá para mais, não é? Há uma estrutura, ou expandimos, ou a instituição expande em termos de espaço ou então lá está, vamos para a vertente da qualificação”</p> <p>“Podemos fazer melhor, então vamos fazer melhor, de que maneira? Para fazer melhor é preciso fazer isto assim, também temos aprendido muito com as outras instituições com aquilo que vamos partilhando, não é? com a formação que vamos tendo tido a esse abrigo, e com aquilo que são orientações em termos europeus. Também temos de acompanhar todo este processo”</p>	<p>Melhorar</p> <p>Partilhar</p>
<p>Conhecimento de quem define as linhas de acção na área da política</p>		<p>“Nós técnicos questionamo-nos, depois também, levamos estas questões às reuniões e com a própria Câmara e essas questões também vão sendo sentidas pelos colegas da Câmara que depois dão meios para pudermos implementar através da formação e até convidando as próprias direcções a sentirem que essa qualificação, que é isso que estamos a falar, é imprescindível para o crescimento das instituições. A autarquia tem um papel fundamental do guião daquilo que é reflectido em cada espaço institucional para depois em conjunto irmos mais além. É um suporte muito importante, tem sido no meu entender”</p>	<p>Reuniões inter serviços</p> <p>Técnicos</p> <p>Câmara</p>
<p>Papel das ipss na concretização da política</p>		<p>“Cada ipss também tem uma realidade, tem uma história, tem um percurso, que deve ser respeitada. O que eu posso falar muito é das minhas dificuldades enquanto técnica, eu e os colegas. Que tem a ver com estes timing que não são respeitados, digamos assim. Porque às</p>	<p>Dificuldade em articular o trabalho técnico com as decisões da direcção</p>

		<p><i>tantas há um desfazamento com aquilo que nós queremos e aquilo que a Direcção acha. Não é para dificultar o trabalho, mas até que percebam que esta qualificação deve passar por esses instrumentos e que esses instrumentos devem ser aplicados o mais depressa possível”</i></p> <p><i>“Queremos muito qualificar e aplicar esses instrumentos e há quase que um entravamento e às vezes é realmente desesperante. As direcções, muitas, às vezes, não acompanham o trabalho embora se possam reunir duas vezes por mês, como no nosso caso. Aquilo que se passa no quotidiano efectivamente só nós é que sentimos, por muito que tentemos explicar, não há uma compreensão clara daquilo que é feito, uma real dimensão do nosso trabalho, e das exigências e das dificuldades que nós temos no terreno em darmos resposta a isso. É assim... para nós técnicos o nosso trabalho não é dar a refeição, nem fazer a higiene é isso e mais muito mais do que isso”</i></p> <p><i>“É a componente humana que deve estar presente é outras necessidades que os utentes vão manifestando em termos de companhia e às vezes sentimos que no caso dos outros elementos da Direcção, se essas necessidades já forem satisfeitas já... é uma alegria!”</i></p>	<p>Os técnicos qualificar</p> <p>querem</p>
--	--	--	---

	<p>Como essas orientações influenciam o funcionamento da instituição</p>	<p>“No nosso caso tem sido um verdadeiro brainstorming e uma persistência muito grande da nossa parte em insistir que aquilo é importante, mas é assim, também me devo confessar pessoalmente, para mim, eu também devo confessar que pessoalmente, agora também me sinto mais acompanhada a esse nível porque enquanto o cargo que assumo às vezes não passa de uma norma, não é! Eu gostava de ter mais tempo para exercer essa função que me foi destinada que é a Direcção técnica. Eu acabo por ser directora técnica, coordenadora, do SAD. Agora tenho o colega, que é também, é um coordenador adjunto, mas é esse apoio é fundamental porque também é uma força, porque estou a caminhar para alguém que sente as mesmas necessidades e esta vontade também de progredir, porque se calhar se eu estivesse sozinha às tantas, as pessoas desistem mais facilmente, e já tinha posto o regulamento! e eu não sou muito de desistir, não sou muito de acomodar mas já tinha esmorecido mais e como temos também os colegas que nos apoiam e que também persistem, porque isto é preciso muita persistência”</p>	<p>Construção reflexão</p> <p>Mais pessoas</p>
<p>Como melhorar a gestão</p>	<p>Reflexão</p> <p>Conclusão</p> <p>Os técnicos</p> <p>Podem influenciar sensibilizando alguma coisa</p>	<p>“Nós temos reflectido sobre isso e temos chegado à conclusão que, temos aqui um papel fundamental enquanto técnicos que é manifestar o mais possível as nossas dificuldades daquilo que vamos sentindo no dia a dia, para também ser sentida pelos elementos da Direcção que não estão cá quotidianamente, e por isso, uma das estratégias será a apresentação do plano de actividades daquilo que fazemos em Janeiro, das duas valências, e às vezes não temos tempo para fazer isso, que é muito importante para visualizar o trabalho concreto, enquanto técnicos que é uma forma de sensibilizar em algumas coisas, que tem a ver com a própria programação das reuniões, e nós cada vez mais a fazer a agenda. Antes eram um bocadinho eles, que, agora não, chegamos lá, vamos tratar disto concretamente e há já um caminho.”</p>	<p>Reflexão</p> <p>Conclusão</p> <p>Os técnicos</p> <p>Podem influenciar sensibilizando alguma coisa</p>

	<p><i>Também temos vindo a aprender nesse sentido. E eu como dizia, também uma definição mais clara, mas isso também temos, é assim, a nossa parte enquanto técnicos que é essa transmissão do que fazemos e como fazemos e as dificuldades que temos, e da parte da Direcção, também ser sensível a isso e ser mais interventivo, mas não uma intervenção para destabilizar, mais de suporte e de apoio e muitas vezes não temos e era necessário, uns queixam-se de que têm e outros que não têm, mas não é essa, e isso aí nunca sentimos aquele olhar crítico do trabalho, mas precisamos mais de acompanhamento, isso eu sinto, fui-me desenrascando”</i></p>	
<p>Como melhorar a formação dos funcionários</p>	<p><i>“Nós aqui também temos essa preocupação com a formação, e quase, ou a grande maioria dos funcionários tem feito formação onde são também reflectidas e falo das questões dos conflitos e do relacionamento humano e isso ajuda, ajuda bastante, não sou eu que estou a falar, não é outra pessoa que está a dar formação e depois há uma identificação também de outros frequentadores dessa formação que também têm, as mesmas dificuldades. Agora isto também é um caminho, não é porque frequentarem as formações e o pessoal que vão deixar de existir conflitos. Os conflitos também são sinais de vitalidade”</i></p>	<p>Importância de ser outra pessoa a dar formação</p>
<p>Como melhorar os serviços</p>	<p><i>“Também as próprias famílias e idosos manifestarem também o que poderá (...) melhorar a esse nível dos serviços, já mais prestados”</i></p> <p><i>“Porque realmente os serviços mais solicitados são esses, mas a nossa população também vai mudar se calhar as respostas não vão ser só a alimentação e a higiene tem de ser outras, a questão da companhia é</i></p>	<p>Importância da opinião dos idosos e das suas famílias</p> <p>Alteração da população</p> <p>Alteração das necessidades</p> <p>Alteração das respostas</p>

		<p><i>fundamental mas se calhar teríamos de ter aqui e eu estou a falar neste caso concreto da nossa instituição um corpo de voluntários também responsável e que fosse capaz de dar essa resposta, não é? Isso nós não conseguimos embora tenhamos questões acerca disso. Realmente era um complemento bastante importante que iria enriquecer o trabalho que fazemos, mas tem sido, também tem sido difícil temos tido algumas dificuldades no terreno, não se consegue um grupo de voluntários de um dia para o outro não é? A própria vitalidade da comunidade também não está virada para aí há sítios que é mais fácil do que outros, que não”</i></p>	
<p>Como melhorar a participação dos utentes</p>	<p>“ manifestam-se muito pouco, daquilo que sentem dos serviços que são prestados tem receio de manifestarem, porque depois têm receio que se faça represálias, ah, mas nós tentamos incentivar essa participação, quer através como eu dizia, de questionários, quer também que as pessoas venham aqui ao centro, conhecer o que fazemos e temos essa preocupação até de chamar as famílias cá, para saber como funcionamos; Ah, nem sempre as famílias estão para aí viradas, não é, querem ver a solução do seu problema por aqui, no caso do centro de dia, por aqui o seu idoso e por vezes também são pouco participativas”</p> <p>“No caso do apoio domiciliário também temos feito algumas acções em que as famílias vêm, acções de formação também para, porque as famílias também às vezes se sentem um pouco abandonadas não é, a cuidar do seu idoso, e, é também ter uns tempos onde em que em conjunto também com outros familiares, onde haja um técnico de saúde, sentimos que isso é importante, manifestam muito pouco, mas também cabe-nos a nós puchar por essa participação”</p>	<p>Instrumentos que aferem a participação</p> <p>Falar com as pessoas</p> <p>Formação para os familiares cuidadores</p>	

	<p>Relações estado ipss</p>	<p><i>“Nós aqui também não temos assim muita razão de queixa da segurança social, a esse nível, temos realmente o suporte financeiro, ah,, de acordo com os acordos de cooperação, ah... nunca nos falhou, a segurança social nunca nos falhou, ah... há possibilidade de renovação do acordo e para isso também tem, como dizia à bocado, essa renovação tem sido possível, quem começou com 25 e agora tem 75. Também traduz muito o trabalho que é feito aqui, toda a fundamentação que é feita, ah em termos e intervenção social ao nível do apoio domiciliário. A segurança social também percebe que cada vez mais tem feito um esforço para que haja uma maior justiça em termos da atribuição das verbas, não é? No caso do centro de dia nós temos protocolo para 90 mas temos dificuldade em termos 90 pessoas e se calhar o protocolo vai ter de ser diminuído, assim como às vezes também temos necessidade de aumentar o do apoio domiciliário também diminuir no centro de dia, não vejo que seja uma má política de gestão financeira da parte da segurança social”</i></p> <p><i>“Depois temos para além da parte financeira a articulação que tem a ver com a sinalização dos casos e respostas aos mesmos, também não temos tido razões de queixa, de respostas dadas aos casos que apresentemos, depois as respostas não têm sido muito demoradas. Tem havido dentro do possível uma resposta imediata às situações que são colocadas e vice versa da segurança social em relação a nós e isso é trabalhar em parceria desde que vamos ao encontro da satisfação do caso não é....a afirmação dos protocolos também é uma responsabilidade de ambas as partes e da honestidade se estamos a cumprir ou não”</i></p> <p><i>“A Câmara também tem um papel importante na medida em que recebemos, aquele xis, se calhar aquele xis da segurança social não</i></p>
		<p>Suporte financeiro Acordos de cooperação Reconhecimento da seg. social Alargamento do acordo</p> <p>Articulação no acompanhamento dos casos sociais</p> <p>Câmara financia</p>

		<p><i>chega, mas também tem esta preocupação de atribuir verbas baseados nesses protocolos que vão também melhorar aquilo que fazemos, também de acordo, e eu acho isso imprescindível lá está, de acordo também com os relatórios que enviamos, que devem ser honestos, da relação dos utentes, daquilo que fazemos, quais são as patologias, que os nossos utentes têm, também é uma clarificação daquilo que os nossos utentes têm, isso é uma clarificação da intervenção feita”</i></p>	<p>Qualificação do serviço</p>
<p>Potencialidades e limites da acção das ipss</p>		<p><i>“As vezes temos limites, e temos dificuldades, sobretudo quando não temos uma estrutura montada, também não podemos ter a pretensão de dar resposta a tudo, não é, não é por aí. Nós a nossa vocação é a terceira idade e acho que temos cumprido a atingir os objectivos que estão implícitos na nossa intervenção. Ah....depois como eu disse há pouco, não excluimos dar resposta desde que também consigamos a outras situações, mas também não podemos alargar o leque muito, porque se não fazemos o serviço como deve ser nessas outras respostas. Nós temos aqui utentes, aqui centro de dia que estão na problemática do alcoolismo e também é complicada o relacionamento com os outros utentes tentamos também minorar isso, mas não podemos alargar muito agora também ser essa uma resposta a dar”</i></p>	<p>Dar resposta a situações que não sejam da terceira idade</p>
		<p><i>“Isto também é um trabalho desgastante, não é. Sobretudo porque lidamos com situações humanas muitas vezes gritantes e pegando na última pergunta, que nem sempre temos resposta, porque sem sempre temos resposta e que nós não temos, e por vezes vamos procurar e também não existem, e o que fazer isto também desgasta-nos enquanto técnicos. É uma grande frustração, é importante ter também essa clareza dos limites de intervenção e isso não quer dizer que não tenhamos a fazer um bom trabalho. Pudemos ir até ali e as outras instituições ao redor, que esforço é que têm feito, às vezes também nos interrogamos sobre isto, porque às vezes sentimos que recorrem muito</i></p>	<p>Tipo de problemas que lidam</p> <p>Não existes respostas</p> <p>Desarticulação entre instituições e desresponsabilização</p>

		<p><i>a nós para dar respostas aquilo, ao abrigo da terceira idade, depois é só connosco, não é, mas isto é o que nós sentimos não sei se com as outras instituições é a mesma coisa, porque às vezes até nem temos vaga e vamos esforçando, esforçando, mas depois também não pudemos, porque depois também não fazemos um serviço como deve ser, será que há esse esforço, nós também nos interrogamos. Há articulação, não sei é se depois também somos capazes de nos unir-mos no esforço de, aquela instituição não está a conseguir aumentar o protocolo, e só está aquela instituição a debater-se com aquela problema aquela, não é, e nós que estamos à volta também ter esta pressão, mas também devíamos enquanto parceiros, se funcionamos também em parceria e funcionamos também para umas coisas para outras também que tem a ver com questões internas das instituições, também devíamos ter essa postura mais interventiva. Não só defender a nossa dama mas também, porque isso também vai beneficiar o nosso trabalho, aquela instituição não consegue o acordo! Então vamos em conjunto, acho haver uma rede social, temos muito à aprender, funciona muito mal, eu acho, aqui a freguesia, às vezes está-se a debater coisas que são fora das questões fulcrais, estamos à aprender.”</i></p>	<p>Dificuldade em unir esforços</p>
--	--	--	-------------------------------------

B - Entrevista à Direcção do Centro Comunitário de Carcavelos

(Realizada dia 7 de Agosto de 2007 das 10 h às 11,15 h)

<p><u>I - Caracterização da Instituição prestadora de cuidados</u></p> <p><u>A – Identificação da Instituição</u></p> <p>1. Nome da Instituição? <u>Centro Comunitário da Paróquia de Carcavelos</u></p> <p>1. Tipo de Instituição? (Associação; Fundação; Irmandade da misericórdia; Institutos de organizações religiosas (centros comunitários e ou centros sociais paroquiais) <u>Pertence à paróquia mas, ah, pronto de carácter religioso, porque pertence à paróquia, mas é de carácter social</u></p> <p>2. Missão (vocação da Instituição)? <u>Ah, ah, portanto é responder às necessidades que existem na comunidade. Estar atenta às necessidades da comunidade e criar respostas para elas</u></p> <p>3. Quais os objectivos da Instituição? <u>Portanto, depende, não é? Porque nós vamos adaptando as actividades e as respostas às necessidades do momento, portanto em determinado momento, portanto, em determinada altura são umas e noutras alturas são outras, com a evolução dos problemas sociais passam a ser outros, não é?</u></p> <p><u>Uma das características é precisamente não termos actividades estanques.</u></p> <p><u>É não sermos uma instituição de carácter muito fechada, e irmos adaptando e reavivando, fazendo nascer e morrer e matar actividades se é que se pode dizer, ah, conforme elas deixam de ser necessárias,</u></p> <p><u>portanto nós não temos aquelas inclusivamente nós conseguimos ter um acordo que é o chamado acordo atípico. Nós não temos um acordo por valência, temos o chamado acordo atípico, precisamente para dar essa flexibilidade.</u></p> <p><u>Portanto pois um dos objectivos é nós, não nos sobrepormos a actividades que existem na comunidade, não entramos em concorrência,</u></p>	<p>CCPC</p> <p>Paróquia Religiosos Social</p> <p>Responder às necessidades que existem na comunidade Atender às necessidades da comunidade Criar respostas</p> <p>Objectivo conforme problemas</p> <p>Desenvolver actividades de acordo com as as necessidades</p> <p>Objectivos ligados ao tipo de acordo (atípico) Flexibilidade de acção</p> <p>Construir</p>
---	--

<p><u>mas colaboramos com as outras instituições locais, não é, afim de se construir comunidade e por isso, daí esta flexibilidade de nós não termos, ah, ah, não termos aquelas valências muito estanques e irmos adaptando conforme a evolução social.</u></p>	<p>comunidade Adaptando-nos consoante as necessidades</p>
<p>4. Qual o ano da sua fundação? (Antes 1974; De 1974 até 1983; De 1984 a 1993; De 1994 à actualidade) <u>Ano? 1981, inaugurado foi em 1981, quer dizer a primeira equipa começou a funcionar em Novembro de 1980 e depois a inauguração foi em Maio de 1981</u></p>	<p>Inaugurado em 1981</p>
<p>5. Desde quando é uma IPSS? (relação com o estado) <u>Desde essa altura que é uma Ipss, sim!</u></p>	<p>Desde 1981</p>
<p>6. A Instituição surgiu por iniciativa de quem? (pessoas ou entidades) <u>Surgiu por iniciativa da paróquia de Carcavelos do Padre Aleixo que era o prior na altura e que realmente foi o mentor disto, e que também definiu um bocado os objectivos para o Centro, e esta abertura inclusivamente, logo nessa altura ele optou por se chamar Centro Comunitário, o que não era permitido para uma instituição da igreja.</u> <u>Portanto a própria Segurança Social não aceitava eram os centros sociais paroquiais, daí que o primeiro nome deste centro Comunitário social da paróquia de Carcavelos.</u> <u>Depois mais tarde conseguimos deixar cair o social e ficar só Comunitário da paróquia de Carcavelos, mas no princípio era conotado com outras “coisas” e portanto, não é, nem sequer era bem visto.... Este foi o primeiro Centro Comunitário que houve em Portugal, a chamar-se centro Comunitário mesmo, desde essa altura.</u></p>	<p>Padre Aleixo</p> <p>Visão integrada do padre sobre o que era um centro comunitário</p> <p>Desconfiança da segurança social sobre essa visão</p>
<p>7. Quais as fases mais importantes que determinaram o seu desenvolvimento? <u>Ele não foi criado com o objectivo de ter “serviços”. Desde essa altura o Padre Aleixo era uma pessoa que tinha uma visão muito à frente, ele tinha muita experiência de trabalho social e tinha esta visão muito aberta e muito ampla do que é, deveria ser um centro comunitário, daí como eu digo,</u> <u>foi o primeiro mesmo a chamar-se centro comunitário, e era um centro Comunitário no verdadeira acepção da palavra. Ele foi criado com esse objectivo. Eu quando vim cá nesse altura falei com o padre Aleixo, foi logo o que ele transmitiu.</u></p>	<p>A figura pessoal do padre foi muito importante para estabelecer a missão e a visão da instituição Ideia redutora de serviços Ideia integradora de comunidade</p>

<p><i>Naquela altura dava-se resposta era, pronto, imediatamente o objectivo imediato, não e a curto prazo era dar resposta aos idosos que se encontravam nos bancos de jardim, nessa altura não havia sequer valências de centro de dia, mas já com o objectivo que não seria só para os idosos, e lembro-me dele frisar muito bem isso não é, é que não queria que ficasse só para os idosos mas que fosse um centro aberto à comunidade, para todos as pessoas, exacto....</i></p> <p><u><i>A ideia mesmo era, e estava e está nos objectivos, era criar um espaço onde as pessoas pudessem vir e estar conviver e por ao serviço dos outros as suas potencialidades, realizando-se assim como pessoas, e isto está escrito também como objectivos do centro.</i></u></p> <p>8. Qual a dimensão actual da Instituição? (pequena, média ou grande segundo o número de funcionários; património, diversidade de valências e número de utilizadores das mesmas) <u><i>É um Centro de média dimensão</i></u></p> <p>9. Áreas de intervenção preferenciais? <u><i>São a acção social, a educação e prevenção, a toxicoddependência e HIV/SIDA, a área sénior e a informação, formação, voluntariado e dinamização comunitária estas são as nossas grandes áreas de intervenção</i></u></p> <p>10. Qual a área de abrangência geográfica da Instituição? <u><i>Aqui, por limitações inclusivamente de espaço em algumas actividades é de freguesia, outras alargamos ao Concelho, e não só, em Concelho s limítrofes nós temos aqui muita gente que vem de Oeiras também</i></u></p>	<p>Ideia de desenvolver capacidade e não responder a problemas</p> <p>Média dimensão</p> <p>Acção social Educação Prevenção Toxicoddependência Hiv/sida Área sénior Voluntariado</p> <p>Depende das actividades podem ser concelho Freguesia</p>
<p><u>B- Modo de gestão</u></p> <p>11. Qual a estrutura organizativa? (tipo de organograma, direcção, departamentos, serviços) <u><i>Há uma direcção, em que o presidente é o pároco, e que é formada, pronto, eu sou a vice presidente, e directora técnica e depois tem voluntários que compõem, somos sete, na direcção e depois há uma equipa técnica, que reúne portanto, que é coordenada por mim e com os responsáveis pelas várias áreas. Temos o Conselho fiscal exactamente.</i></u></p> <p>12. Quais os órgãos de gestão? (Assembleia-geral, Direcção, Conselho fiscal, outro. qual) <u><i>Não há assembleia-geral, há direcção e Conselho fiscal</i></u></p>	<p>Direcção Conselho fiscal Equipe técnica</p> <p>Não há assembleia-geral Só direcção e conselho fiscal</p>

<p>13. Com que frequência reúnem os órgãos de gestão? (mensal, trimestral, semestral e anual) <u>A direcção reúne-se uma vez por mês, a equipa técnica reúne-se todas as semanas</u></p> <p>14. Como são eleitos os corpos dirigentes? (listas, convidados, e ou a assembleia apresenta os nomes) <u>Para a direcção são convidados, a equipa técnica são funcionários</u></p> <p>15. Qual a duração dos mandatos? <u>São de 3 anos</u></p> <p>16. Quantos presidentes e/ou direcções já existiram na Instituição? <u>Depende dos párocos que cá estiverem não é? Portanto foram, foi, 4 presidentes</u></p> <p>17. O actual presidente há quantos anos exerce o mandato? <u>Há três anos, mas o presidente mantém-se sempre porque tem anos, porque é sempre por inerência o pároco da freguesia, este está cá há três anos. Vai sair este ano, esteve outro anterior, o Mário e o Aleixo</u></p>	<p>A direcção 1x por mês A equipa técnica todas as semanas</p> <p>Convidados para a direcção</p> <p>3 Anos</p> <p>4 Presidentes</p> <p>Há 3 anos Mas é sempre o pároco</p>
<p>C- Problemas internos</p> <p>18. Quais os problemas de gestão interna mais frequentes? (Financiamento; Recursos humanos; Má relação entre os funcionários; Carreiras, Desempenho) <u>Problemas financeiros basicamente acabam sempre por ser...e também de recursos humanos isto em termos de direcção não em termos de equipa técnica. Relativamente aos recursos humanos há também às vezes a admissão de recursos humanos às vezes alguns problemas também, mas basicamente também, mas a nível de direcção discute-se basicamente os aspectos financeiros, orçamentos e de construção, por exemplo. Nós queremos a ampliação do centro.</u></p> <p>19. Como tem conhecimento desses problemas? (Através de relatórios escritos; De avaliações externas; Oralmente pelos funcionários) <u>Nós fazemos anualmente, a equipa técnica faz um relatório das actividades durante o ano, fazemos sempre todos os anos no final do ano e esse relatório é passado à direcção para se tratar de novas linhas de</u></p>	<p>Problemas financeiros Orçamentos Construção</p> <p>R. Humanos no que diz respeito às reuniões de equipa</p> <p>Relatório de actividades</p>

<p><u>actuação e assim ...</u></p> <p>20. Como são tomadas as decisões para os resolver e em que instâncias? (responsabilidade partilhada, responsabilidade pessoal assumida; as decisões só são tomadas na direcção e ou as decisões são tomadas pelas equipas ou pessoas responsáveis pelos serviços <u>É muito ouvir e depende muito da sensibilidade e daquilo que a equipa técnica propõe. As decisões são tomadas em conjunto.</u></p> <p><u>D- Posição dos técnicos na gestão e modalidades de participação na Instituição</u></p> <p>21. Além das pessoas da Direcção participam nessas reuniões pessoal técnico? <u>Participa, por exemplo esporadicamente, agora quando foi a avaliação do relatório que se tinha feito vieram os técnicos que participaram quando era discutida a área vinha o responsável dessa área e vinha debater com a direcção, portanto os problemas e as actividades desenvolvidas na sua área</u></p> <p>22. Se sim, qual o nível de decisão dos técnicos nessas instâncias? <i>Sim, Têm, dependendo, com limites, mas em geral têm...</i></p> <p>23. Se não, porque não participam? <i>Não se aplica</i></p> <p>24. Qual a relação entre a direcção e a coordenação do SAD? <u>Eu sou da direcção e sou directora técnica portanto, eu estou em permanente contacto, inclusivamente porque além da coordenação do SAD estar integrado na equipa técnica que reúne uma vez por semana, para além disso ele tem uma reunião, também semanal comigo, portanto, que tenho aqui as duas funções, elementos da direcção e equipa técnica, pois. Até porque inclusivamente em geral, quando a Susana (AS) não está sou eu que a substituo. Por acaso agora não sou porque quando cheguei estava a Marta, e agora disse-lhe podes continuar, e quando fores de férias eu agarro isso.</u></p> <p><u>E- Posição dos utilizadores na gestão e modalidades de participação na Instituição</u></p> <p>25. Existem representantes de utentes na direcção? (Associação de utentes) <u>Não há associação de utentes dos utilizadores, de certa forma há! Porque é assim se é um centro que é aberto à comunidade e se os elementos da direcção são elementos da comunidade e são voluntários, também de alguma forma representa o centro.</u></p>	<p>Ouvir Sensibilidade Proposta da equipa técnica Decisões de conjunto</p> <p>Esporadicamente Técnicos Participam ao nível pedagógico</p> <p>Direcção Profissionalizada</p> <p>E direcção da equipa técnica</p> <p>Não há porque não se justifica Os elementos da direcção já são da comunidade (já a representam)</p> <p>Justificação para</p>
---	--

<p><u><i>Eu acho que é difícil dada a diversidade de actividades e a abrangência e a abertura também, porque nós não temos, em alguns casos, não temos grupos, são pessoas que vêm para determinada actividade. Vêm e quando elas acabam terminam, e elas também passam, ou ficam, uns são voluntários e ao mesmo tempo são utentes das actividades. Pode-se ser voluntário numa actividade e utente noutra. Eu acho que é um bocadinho difícil haver a chamada associação de utentes, agora, há por exemplo relativamente ao espaço sénior a coordenadora reúne e há, vá lá, um grupo que, que, que representa determinadas actividades do espaço sénior. Por exemplo nós temos actividades, têm diferentes, que era difícil juntar, não é, numa associação, representar os toxicodependentes, e representantes dos idosos, é uma coisa que não dá, ou com as crianças, na área das crianças, reunir com as crianças, com os pais, na toxicodependência. Fazemos reuniões com os toxicodependentes, e utilizam aquele espaço na área sénior, há reuniões com os idosos que frequentam também esse espaço. Agora juntá-los todos não. No entanto juntamos todos os voluntários para trocar e contar as experiências nas várias áreas</i></u></p>	<p>não haver associação de utentes</p> <p>Diversidade de áreas de intervenção</p>
<p>26. Se sim, qual o nível de decisão dos utilizadores nessa instância? (Observador ou com Poder de decisão na direcção)</p>	
<p><i>Não se aplica</i></p>	
<p>27. Se não existem, qual a razão?</p>	
<p><i>Não se aplica</i></p>	
<p>28. Existe sistema de reclamações e/ou sugestões? (Livro de reclamações; Não existe livro de reclamações; Caixa de sugestões)</p>	
<p><i>Existe</i></p>	
<p>29. Se não existe, qual a razão?</p>	
<p><i>Não se aplica</i></p>	<p>Falar pessoalmente</p>
<p>30. Se sim, e no caso de um familiar querer fazer uma queixa ou reclamação, como deve proceder?</p>	<p>Com a direcção e ou com o coordenador da área</p>
<p><u><i>Ou vem directamente falar comigo ou falam com o coordenador da área. Eu acho que isso é o mais correcto. Em geral falam com o coordenador da área mas também há casos ou falam directamente comigo ou escrevem cartas, isso já aconteceu mas o livro usa pouco.</i></u></p>	<p>Tem livro de reclamações mas não é utilizado</p>
<p>31. E no caso de um utente querer fazer uma queixa ou reclamação como deve proceder?</p>	<p>Alimentação</p>
<p><u><i>Por exemplo os idosos usavam um bocado, em relação à alimentação numa altura, mas agora já não usam muito, porque a empresa que fornecia a alimentação foi substituída</i></u></p>	
<p>32. Em média quantas queixas existem por mês</p>	
<p><i>Agora não há</i></p>	

<p>33. Quais as queixas ou reclamações mais frequentes? (tipo de queixas) <u>Os idosos era isto, às vezes as refeições, nós tínhamos uma empresa e também por causa das reclamações mudamos de empresa, da empresa de restauração, de resto...às vezes de, tinham problemas, queixavam-se com o guarda do centro, que é um bocado antipático, ou por exemplo agora que estamos a ter a “porta Aberta” das crianças, o não haver vagas. Há pessoas que reclama muito porque dantes era porta aberta era porta aberta, sem limites, agora tivemos uma afluência tão grande e era impossível manter a qualidade com o número de crianças que estavam a recorrer, portanto tivemos que por limites e fechar a porta e isto também suscitou bastantes reclamações, porque contavam e tal e agora onde é que põem as crianças! Por um lado houve a modificação dos atl e então muitas instituições fecharam, isso porque por um lado, por outro isso implicou que as crianças permanecessem muito mais tempo nas escolas e quando chega à parte das férias, as escolas podem ter actividades mas as crianças é que estão saturadas de estar nas escolas e os pais também compreendem que é importante procurar um outro espaço. Por outro lado ainda as actividades que se desenvolvem no verão são muito caras e o que torna pouco acessível às pessoas. Nós fizemos um inquérito para tentar perceber a razão e temos aí das primeiras semanas, os motivos que os faziam pôr aqui e as pessoas apontavam como motivo, a qualidade das actividades, a diversidade e o preço, pois!</u></p>	<p>Refeição</p> <p>Não há vagas</p> <p>Falta de recurso</p> <p>Aspectos positivo das respostas (Diversidade e preço)</p> <p>Tenta mudar o que está mal Ou explica porque é que tem de ser assim</p>
<p>34. Como são habitualmente tratadas/respondidas as queixas ou reclamações? (como está organizado o processo) <u>Depende, se são coisas que nós achamos que são possíveis de mudar e que as pessoas têm razão nós tentamos responder e mudar, se não tentamos explicar o porquê deles serem assim</u></p>	<p>Não tem valência</p> <p>Trabalha com grupos e ou problemáticas específicas</p>
<p>F – Valências, serviços prestados e população alvo</p>	
<p>35. Quais as valências existentes na Instituição? <u>A instituição não tem valências trabalha com grupos ou problemáticas específicas</u></p>	
<p>36. Quais os grupos alvo? Pessoas idosas com necessidades de integração social; Pessoas idosas com necessidades de cuidados pessoais e sociais; Integração e apoio a grupos específicos (africanos, ciganos); Apoio a Toxicodependentes e à sua reinserção; Apoio a famílias com idosos a cargo; Apoio social e económico a famílias carenciadas; Apoio a famílias com crianças em idade escolar (pré-escolar e 1º ciclo); Crianças (creche, jardim infantil, atl); Apoio a doentes com HIV/SIDA; Apoio familiar a famílias com deficientes a cargo; Integração social de deficientes) <u>Crianças, idosas, toxicodependentes, Famílias carenciadas, desempregados, deficientes têm o AJACS....</u></p>	<p>Crianças</p> <p>Idosos</p> <p>Toxicodependente</p> <p>Famílias</p> <p>Desempregados</p> <p>Deficientes</p>
<p>37. Quais as valências e serviços prestados na área dos idosos e pessoas dependentes de cuidados de terceira pessoa (deficientes e HIV/SIDA)?</p>	<p>Actividades do espaço sénior</p>

<p><u>Há o espaço sénior, que tem actividades, várias, e que variam com o interesse das pessoas, não é? Que vão desde a ginástica geriatria, à informática, aulas de inglês, isto são pedidos, são necessidades sentidas pelos idosos e depois nós tentamos procurar respostas. Depois tem o grupo de folclore tem o trabalho com as escolas intergeracional. É um trabalho que já existe há vários anos e que em ligação com as escolas, ah, ah, portanto ginástica geriátrica, inglês informática, grupo de folclore grupo coral, são as actividades neste momento não quer dizer que tenham sido sempre estas, isto a nível do espaço sénior. Depois há as refeições, têm um serviço de informação dirigido mesmo às pessoas mais idosos e a lavandaria, pedicure, cabeleireiro e enfermagem</u></p>	<p>Apoio domiciliário</p>
<p><u>No apoio domiciliário são aqueles para as pessoas estarem em casa. São os cuidados de higiene, as refeições ao domicílio, o tratamento de roupas, o acompanhamento ao exterior, as diligencias que também realizada pelas funcionárias ao exterior, o acompanhamento por voluntários, não é?</u></p>	<p>Deficientes</p>
<p><u>Relativamente aos deficientes é a terapia ocupacional é portanto é uma ocupação através de trabalhos manuais durante o ano. São deficientes que andavam normalmente no ensino especial e depois chegam à idade limite para andarem no ensino especial e então não se integram no mercado de trabalho.</u></p>	<p>Toxicodependente</p>
<p><u>Na toxicodependência é o projecto esperança de recomeçar que apoia os toxicodependentes de rua. Ah em que eles podem vir comer, realizar aqui a sua higiene pessoal e fazem-se encaminhamentos para tratamentos. No caso do HIV/Sida a Casa jubileu, para essas pessoas, que querem recuperar da droga, quando querem ficar abstinentes da droga podem ser apoiados através de um residência que é a casa jubileu.</u></p>	<p>Hiv/sida</p>
<p>38. Área geográfica de abrangência dos serviços prestados aos idosos (Freguesia Várias freguesias. Referir quais Não tem critério geográfico mas sim da necessidade</p> <p><u>Nos idosos a área de abrangência é a mesma que a freguesia, aí é que é mesmo a freguesia, eu se calhar estava a ver no caso das pessoas idosos é a única actividades que é a só para a freguesia. Eu acho porque nas outras freguesias também há respostas para as pessoas idosas e então não faz sentido sobrepor, daí que nós limitemos mesmo às pessoas idosas tanto aqui no espaço sénior como no apoio domiciliário.</u></p> <p>Para os deficientes não se coloca a área de abrangência nem na casa jubileu. Na Casa jubileu oitenta por cento é para Concelho e vinte por cento para fora do Concelho</p>	<p>Freguesia</p>
<p>39. Que serviços são prestados no SAD (referir quais)? (apoio emocional, apoio social, acompanhamento na vida quotidiana; alimentação, animação e integração social, higiene pessoal e do domicílio, apoio familiar, ou outras, especificar quais em cada valência</p> <p><i>Não se aplica esta pergunta</i></p>	<p>Mais idosos</p>

<p>40. Qual o perfil dos utentes do SAD? <u>São mais mulheres, o apoio domiciliário são mais velhos e aqui são mais novos, os do apoio domiciliário podemos considerar que são da quarta idade já, não é?. Aqui mais os da terceira idade fundamentalmente.</u></p> <p><u>Nós no espaço sénior é uma coisa muito aberta, as pessoas vêm muito para as actividades que lhes interessam não são obrigadas a ficar aqui o dia inteiro nem sequer fomentamos isso, as pessoas estão ainda activas e vêm aqui assim, frequentar aquilo que lhes interessa. Ou vêm à aula de inglês, ou vêm à informática, ou vêm à ginástica. Normalmente são reformadas mas com 55 anos, domésticas. Podem vir ao espaço sénior.</u></p> <p>41. Como se articula o SAD com as outras valências existentes para os idosos? Não se aplica, ver ?????????????????????????????????</p> <p>42. Quais as parcerias do SAD com outras instituições da comunidade? <u>Basicamente com o centro de saúde com a equipa de cuidados continuados, sim, basicamente isso, a nível do apoio domiciliário, ah, temos outras parcerias também com a Câmara municipal também até por causa das ajudas técnicas, que são um complemento do apoio domiciliário.</u></p> <p>43. Qual o papel de cada parceiro? Ver se não respondeu</p> <p>44. Outras. Quais? <u>Não se aplica</u></p> <p><u>G- Critérios de acesso às valências</u></p> <p>45. Critérios gerais de acesso às valências para os idosos? (Só para associados; doadores, irmãos da misericórdia, residentes na área de abrangência; idade e situação de dependência/necessidade; Existência de vaga na valência) <u>O critério é ser da freguesia ...no espaço sénior a existência de vaga pode ser posto, mas não tem sido limitação. No caso do apoio domiciliário é ser da freguesia e haver disponibilidade, aí muitas vezes, ficar em lista de espera ou encaminhar para outras instituições nem sempre conseguimos dar resposta a todos</u></p> <p>46. Existem outros critérios específicos que podem considerar-se prioritários. Refira quais? (Situações de abandono, isolamento, situações de carência económica; fragilidade social decorrente de situações de doença e dependência; idosos já apoiados com necessidade de alargamento dos serviços; Violência física e psíquica da família ou outro cuidador sobre a pessoa idosa e não ter doenças infecto-contagiosas ou do foro psiquiátrico)</p>	<p>Mais mulheres</p> <p>Mais novos</p> <p>Menos idoso</p> <p>Mais mulheres</p> <p>C. de saúde</p> <p>Cuidados continuados</p> <p>C. M. Cascais</p> <p>Ajudas Técnicas</p>
---	---

<p><u>Sim, dá-se prioridade a situações de risco, carência e necessidades específicas</u></p> <p>47. Que tipo de procedimentos são necessários para as pessoas terem acesso às valências?</p> <p><u>As pessoas tem de passar, depende daquilo que querem. Se a pessoa vem só para um atelier, normalmente vão à secretaria e na secretaria dirigem-nos. Se a pessoa não conhecer encaminham-nos para o técnico responsável da área que vai dar resposta a essa pessoa, dependendo da solicitação que a pessoa apresenta, porque algumas coisas ficam só pela secretaria como inscrever no atelier, fica só pela secretaria.</u></p> <p><u>Outras coisas mais específicas são encaminhadas para os técnicos responsáveis da área.</u></p> <p><u>H- Integração/acolhimento</u></p> <p>48. Como é efectuado o acolhimento às pessoas na Instituição? (Pessoalmente, telefonicamente, outro)</p> <p><u>Na secretaria no caso das pessoas não conhecerem, porque há muitos casos que a pessoa já sabe e pergunta directamente ao técnico porque há vários casos em que a pessoa do apoio domiciliário já sabe e telefona directamente à coordenadora e marca entrevista e vem</u></p> <p>49. Existe algum guia de acolhimento?</p> <p><u>Depende do que a pessoa procura, não diz o que... mas nós temos um folheto que apresenta todas as actividades, todas, do centro Se a pessoa às vezes vem e diz e tal eu queria participar em qualquer coisa é-lhe dado isso. Em relação às outras coisas há regulamento mas são específicos das áreas e são lhes dados se a pessoa procurar essa área</u></p> <p>50. Se existe, que tipo de informação contém?</p> <p><u>Por exemplo temos um guia do voluntariado que lhes apresenta as actividades todas que o centro realiza as áreas todas onde a pessoa pode participar, bem como os procedimentos e os compromissos de ser voluntário, isso é-lhes dado temos um guia sobre isso</u></p> <p>51. Se não existe, porquê?</p> <p><u>Não se aplica</u></p> <p>52. Os utilizadores quando ingressam na Instituição têm acesso ao regulamento interno?</p> <p><u>Têm e assina, por exemplo na casa jubileu a pessoa assina em como tomou conhecimento. No apoio domiciliário também é feito um contrato até com a pessoa, no atl...</u></p> <p>53. Se sim, que tipo de informação contém?</p> <p><u>Há diferenças mas tem como é que funciona, o funcionamento, horários, direitos e deveres, sobretudo.</u></p>	<p>Freguesia E haver vaga</p> <p>Situações de risco Carência Necessidades específicas</p> <p>Depende da área onde se queira inserir Ou só secretaria</p> <p>Os acolhimentos técnico</p> <p>Depende da área Secretaria Ou tem de marcar entrevista com o técnico</p> <p>Só em algumas actividades</p> <p>Actividades Procedimentos Compromissos</p>
--	--

<p>54. Se não têm acesso, porquê? <i>Não se aplica</i></p> <p><u>I - Outros programas e projectos (capacidade de inovar)</u></p> <p>55. Além das valências consideradas típicas existem valências atípicas? <i>Não se aplica</i></p> <p>56. Se sim, qual o nome dos serviços ou projectos dessas valências? <i>Não se aplica</i></p> <p>57. Se não existem, porquê? <i>o centro já tem um acordo atípico</i></p> <p>58. Quais os projectos e ou serviços integrados em parcerias? (PAII, cuidados continuados, rede social, autarquia) <i>Tem parcerias com entidades publicas e privadas, são diferentes não é, de acordo com várias áreas de actividade falei do serviço de apoio domiciliário. <u>Sei lá no caso da toxicodependência temos com algumas comunidades terapêuticas. Na casa jubileu temos com o hospital de Cascais, com o CAT, com a junta de freguesia. Na área do emprego temos com o centro de emprego, na área da acção social temos com a junta de freguesia, com o banco alimentar de Lisboa</u></i></p> <p>59. Qual o papel que a Instituição desempenha nessa parceria nome do projecto/Objectivos da parceria? (Observador, Financiador, Colaborador) <i>Depende, às vezes <u>é de prestar serviços, outras de ser financiadora e de receber financiamento. Depende das áreas e das parcerias estabelecidas das condições das parcerias</u></i></p> <p>60. Alguns desses projectos são internacionais ou programas da união europeia? Refira quais? <i><u>Neste momento não. Já tivemos até ao nível da terceira idade, mas neste momento não há</u></i></p> <p><u>J – Custos e modos de financiamento</u></p> <p>61. Modos de financiamento da Instituição? (Público (estado/Seg. social); Público (estado/seg. social e Ministério Educação); Privados (doações); privados utilizadores Outros. Quais? <i><u>A segurança social basicamente. A base é da segurança social. Até temos um acordo atípico, apesar disso, para a casa jubileu temos um acordo específico. Depois temos a Câmara Municipal de Cascais e os utentes. A junta de freguesia também só para a área da acção social e em pouca</u></i></p>	<p>Na residência sim No AD tem contrato</p> <p>Funcionamento Horários Direitos e deveres</p> <p>Comunidades terapêuticas Hospital de cascais Cat Junta de freguesia Centro de emprego Junta de freguesia Banco alimentar</p> <p>Financiamento E prestar serviços</p>
--	--

<p><u>escala, pequena escala em alguns projectos a específicos. O centro faz, fazemos por exemplo as vendas recolhemos tudo o que é usado e fazemos umas vendas periódicas que é a feira do vende tudo. Depois temos assim algumas iniciativas já tivemos por exemplo a exposição dos cem gestos de solidariedade, em que realizamos um leilão, pedimos a figuras publicas para desenharem um gesto de solidariedade foram 100 e tiveram uma exposição no centro cultural de Cascais para angariar fundos temos às vezes algumas projectos como temos ali as vendas dos azulejos os painéis dos azulejos, em que as pessoas compram, temos várias coisas também</u></p>	<p>Não</p>
<p>62. Dessas fontes de financiamento, qual a que tem maiores proporções? <u>A da Segurança Social é a que tem maior peso</u></p>	<p>Segurança social financia</p>
<p>63. Na área dos idosos, qual o custo do SAD para a Instituição? <u>Não lhe sei dizer isso, posso dizer-lhe mas neste momento não porque não está cá o contabilista. Mas sei que não pagam o custos, sei que não pagam nós pomos do subsidio que recebemos</u></p>	<p>CMcascais Junta</p>
<p>64. Desse custo, quanto é pago pelos utilizadores? (média) <u>Idem à anterior</u></p>	<p>Iniciativas do centro</p>
<p>65. Os idosos são obrigados a pagar uma taxa de admissão quer em termos financeiros e ou em património? <u>Não admissão não, não são obrigados, apesar de nós termos uma, temos cotas de pessoas que querem pagar cotas, mas são perfeitamente voluntários. Temos pessoas que frequentam o centro e não pagam nada</u></p>	
<p>66. Quanto é pago pelo estado/Segurança Social pelo SAD? <u>O acordo atípico tem como base os pagamentos dos salários dos funcionários. Foi calculado assim, deixou de ser assim neste momento já não é. Porque no início quando foi estabelecido esse acordo, e portanto neste momento pois esse acordo foi sendo actualizado numa percentagem de acordo com a inflação do ano, mas portanto não tem base de utentes. Depois somos nós com aquele bolo que temos que distribuir pelas valências. Nós cá dentro com as áreas todas que temos distribuimos esse dinheiro depois tanto para esta área, tanto para aquela, tanto para aquela,</u></p>	<p>Segurança social Não sabe</p>
<p><u>L - Recursos físicos, logísticos e humanos</u></p>	
<p>67. Que tipo de recursos físicos existem na Instituição para o desenvolvimento das actividades aos idosos? (Edifício próprio; Edifício cedido pela autarquia ou outra entidade) <u>Temos a casa jubileu que é fora daqui</u></p>	<p>Não</p>
<p>68. Que tipo de recursos logísticos existem para o desenvolvimento das actividades aos idosos? (carrinha adaptada, cozinha equipada, serviço de higienização, serviço de controle de qualidade da alimentação...) <u>Temos, temos, ah...cinco carrinhas e mais. Uma é destinada</u></p>	<p>Acordo atípico</p>

<p><u>exclusivamente ao serviço de apoio domiciliário, uma e meia vá lá! Porque há outra que grande parte para o serviço de apoio domiciliário mas não só para o SAD. Outra para o esperança de recomeçar, exclusivamente, apesar de, de vez em quando ajudar noutras coisas. E outra que é exclusiva da casa jubileu, apesar de termos uma que é comum a todas</u></p> <p>69. Número de Funcionários e suas categorias profissionais? (Director de serviços; Técnico de Serviço Social; Psicólogo; Educador; Animador Auxiliar acção educativa Auxiliar de serviços gerais; Cozinheiro; Ajudante de cozinheiro; Administrativo; Telefonista; Outros. Quais? <u>Temos à volta de quarenta</u></p> <p>M – Percepção dos problemas sociais da comunidade</p> <p>70. Quais os problemas sociais, a nível local? <u>Esta freguesia tem mudado neste últimos tempos, inclusivamente porque tinha uma vertente muito forte de toxicodependentes e consequentemente riscos sociais inerentes a essa problemática e neste momento e neste momento é muito recente diminuiu imenso por extinção do Bairro das Marianas. Portanto com o fim do Bairro das Marianas isso desapareceu e portanto todas esses problemas estão mesmo numa fase de transição, porque isto é muito, muito recente. Isto é uma problemática muito vivida e sentida por todos, pelos idosos, etc.</u></p> <p><u>Por outro lado é uma freguesia ah, que tem crescido muito, muito prédios novos, têm vindo muitas famílias novas cada vez mais um dormitório de Lisboa e também com os inerentes problemas disso. De resto também, o que estava a dizer, a freguesia, em mutação porque houve a demolição do bairro das marianas as pessoas saíram da freguesia de Carcavelos para as freguesias limítrofes, S. Domingos e assim e tem sofrido uma mutação muito...acho que nos estamos a adaptar agora uma fase adaptação de nova realidade aqui na freguesia. Dai, como vêm novos casais, temos em projecto a construção de um novo edifício que trará um nova valência, que nunca abrangemos, que é uma creche</u></p> <p>71. Quais os problemas sociais, a nível regional? <u>No Concelho de Cascais em penso que os problemas das freguesias da beira mar são diferentes dos da freguesia do interior, não é, eu acho que há outros problemas, entre as freguesias do litoral e do interior, no interior há muita mais pobreza e situações de carência económica e de carências a todos os níveis e agora temos um problema grave que é o desemprego, porque como nós trabalhamos nessa área também vimos bastante.</u></p> <p>72. Quais os problemas sociais, a nível nacional? <u>Não respondeu.</u></p>	<p>Edifício próprio e casa jubileu</p> <p>5 Carrinhas</p> <p>Toxicodependência</p> <p>Famílias com filhos em idade escolar</p>
--	--

<p>73. De que modo a Instituição poderia actuar no sentido de intervir nesses problemas? <u>Alguns já está a dar, nós trabalhamos nisso, no desemprego e na área da imigração também. Também vêm aqui vários imigrantes aqui para a freguesia com o problema de legalização. Nós temos tentado, temos um protocolo com a ACIME, para fazer atendimentos dos imigrantes, trabalhamos na área do desemprego, que aqui assim recorrem muito, até relacionados também com esses imigrantes, mas também não só, pessoas com muita pouca qualificação em que nós investimos, através da formação das empregadas domésticas, é uma das coisas que fazemos para tentar diminuir o desemprego deste tipo de pessoas, ah, pronto e como estava a dizer pensamos construir uma creche, está nos nosso projectos.</u></p>	<p>As freguesias do interior tem problemas diferentes das freguesias do litoral</p>
<p>N - Ligações exteriores e parcerias</p> <p>74. Quais as entidades a nível local com as quais a Instituição estabelece parcerias? (Centro saúde, Hospitais, Autarquia, Seg. Social, Outros. quem) <u>Já referiu nas questões n°s e n°s</u></p>	<p>Desemprego Imigração Legalização Pouco qualificação profissional Bolsa de emprego</p>
<p>75. Qual ou quais os organismos nacionais a que pertence? (união das ipss, misericórdias, cniss etc...) <u>Pertence à União das IPSS</u></p> <p>76. Qual ou quais os organismos internacionais a que pertence? <u>Estávamos numa que até havia uma publicação mas isso depois morreu porque houve falta de financiamento da comissão europeia. Deixou de haver, deixou de haver financiamento, deixamos, neste momento acho que não</u></p>	<p>Criar creche</p>
<p>77. Quais as vantagens para a Instituição de ser membro dessas organizações? <u>É o acesso também à formação dos recursos humanos e o acesso à informação, o acesso à informação de assuntos específicos e às vezes também perceber os problemas das outras instituições que às vezes tem a ver connosco como os nosso problemas e ver como os outros os podem resolver</u></p>	<p>União das ipss</p>
<p>78. Quais as desvantagens para a Instituição de ser membro dessas organizações <u>Não respondeu</u></p> <p><u>J – Análise do desempenho das ipss e das políticas sociais</u></p>	<p>Não</p>
<p>79. Conhece as orientações nacionais da política na área dos cuidados no domicílio? <u>Essas coisas com os cuidados continuados, é assim não é, e depois esta regulamentação, temos a, Susana tem estado a fazer uma formação</u></p>	<p>Acesso à formação</p>

<p><u>porque isto também está a ser feito em termos do Concelho, uma formação específica, para coordenadoras do Serviço de apoio domiciliário e aí estão a tentar elaborar também um manual de boas práticas a esse nível e nós estamos a tentar por em prática tudo aquilo que é suposto, ah, por para se ser e para ser reconhecido como tendo uma boa prática, a história da contratualização dos serviços acho que também faz parte da orientação ah, ah, o número e casos por funcionária, também tentamos respeitar, os serviços, que são prestados, as parcerias com os vizinhos, o envolvimento dos vizinhos e de outros ah, prestadores, não formais não é em relação aos serviços</u></p>	<p>dos R. Humanos Acesso à informação</p>
<p>80. Quem define as linhas estratégias de acção na área da política para os idosos, relativamente aos cuidados? <u>Mais a Segurança Social, a formação que a autarquia está a proporcionar</u></p>	<p>Cuidados continuados</p>
<p>81. Qual seria o papel e a capacidade das IPSS para a sua concretização? <u>Em alguns aspectos sim mas noutros são um bocado difícil, por exemplo a burocracia</u></p>	<p>Qualificação</p>
<p>82. De que modo é que essas orientações influenciam o funcionamento da Instituição? <u>Não responde</u></p>	
<p>83. No seu entender, como se poderia melhorar a gestão organizacional das IPSS? <u>Eu acho que as organizações funcionam de forma diferente, eu acho que é uma coisa, que é importante que aqui, é muito positivo, e às vezes falo com outras colegas de outras ipss e não acontece, e acho que isso é um défice grande é a directora técnica pertencer à direcção. Eu acho que isto é uma mais valia muito grande porque inclusivamente, pronto eu participo na elaboração da agenda de reunião de direcção, e se eu não estiver não há reunião de direcção, acho que isso ah, é uma falha muito grande noutras ipss onde isso não acontece, porque é muito complicado que as pessoas estejam a executar na prática receberem ordens de cima de alguém que pensou e que praticamente não conhece o dia a dia da instituição, não é?</u></p>	<p>Seg social e autarquia</p>
<p><u>Portanto, isso para mim é um aspecto que é fundamental é importante ser uma profissional a dirigir estas instituições, ser dirigidas por técnicos e não por voluntários sem formação, até agora nunca tivemos esse problemas, não quer dizer que não tenhamos ou vir a ter, não sei.</u></p>	
<p>84. De que modo se poderia melhorar a formação dos funcionários? <u>Segundo a lei é mesmo obrigatório dar formação e as instituições são obrigadas a dar, há uma percentagem de trabalhadores que são obrigados a ter formação durante o ano e nós temos que prestar contas sobre isso, e quantas pessoas tiverem formação, isso é da lei geral do trabalho, neste momento, e eu acho que isso facilita que as instituições tenham que cumprir isso, e pronto nós procuramos que eles frequentem formação fora, portanto nós não fazemos só, ah,</u></p>	<p>Profissionalização Gestão das ipss</p>

<p><u>Parte da cniss <i>mas também da fiti, que é uma instituição ligada à igreja, que também faz formação, portanto na área dos idosos, social e da saúde e depois ainda este ano tivemos uma formação mais específica para todos do centro mais em termos de relações interpessoais de relacionamento do espírito de missão de...</i></u></p>	<p>Importância de um profissional a dirigir estas instituições</p>
<p>85. De que modo se poderia melhorar os serviços prestados relativamente ao SAD? Não respondeu</p>	<p>Lei da formação</p>
<p>86. De que modo se poderia melhorar a participação dos utilizadores? Não respondeu</p>	
<p>87. Qual a relação do estado com as IPSS? Não respondeu</p>	
<p>88. Quais as potencialidades da acção das IPSS na área dos cuidados aos idosos? <u><i>Uma é que estas instituições estão mais próximas da população, portanto e podem detectar casos e necessidades deste tipo de serviços, não é? Por outro lado essa proximidade é um trabalho se calhar, pode ser muito, mais humanizado o trabalho de resposta e de criar condições para que essas pessoas não sejam institucionalizadas e permanecem o mais tempo possível no sei meio, não é? Essa é a função do meio e este envolvimento também dos prestadores não formais, portanto dos vizinhos e dos familiares são uma das potencialidades</i></u></p>	
<p>89. Quais os limites da acção das IPSS na área dos cuidados aos idosos? <u><i>Os limites é esta história das noites, não é? São pessoas que estão isoladas, é complicado, apesar de nós, termos casos assim, pessoas acamadas isoladas. Tínhamos uma que por acaso faleceu a semana passada, e a quem nós prestávamos este serviço há 17 anos que ela estava acamada e vivia sozinha, era um dos casos que se ia lá 7 dia por semana porque nós temos apoio domiciliário toda a semana 365 dias no ano, em que vamos lá três vezes por dia. De qualquer das formas eu acho que isso é um limite porque há casos em que é mesmo impossível que a pessoa permaneça sozinho depois o ...no resto do dia.</i></u></p>	<p>Proximidade Trabalho mais humanizado</p>
<p>90. Alguma questão ou observação que queira referir relativamente a este assunto? <i>não, não me lembro de nada</i></p>	
<p><u>II - Identificação da pessoa que responde à entrevista</u></p>	
<p>91. Idade <i>53 Anos</i></p>	
<p>92. Sexo</p>	<p>Limites dos cuidados</p>

<p>Feminino 93. Estado Civil Casada 94. Naturalidade Moçambique</p> <p>95. Grau de escolaridade Licenciatura</p> <p>96. Formação académica Serviço Social</p> <p>97. Formação específica na área de gestão de equipamentos sociais Tenho feito algumas formações, não é? Mas mais workshops, etc. e não uma formação mesmo completa, tenho feito formações breves</p> <p>98. Cargo que ocupa na direcção da Instituição Vice-presidente</p> <p>99. Antiguidade no cargo Entre 12 a 10 anos</p> <p>100. Outro cargo que exerça ou outra profissão na Instituição Directora técnica há 24 anos</p> <p>101. Outra profissão que exerça fora da Instituição Não exerce.</p>	<p>Face às necessidades</p>
---	------------------------------------

B1 - Análise de Conteúdo da entrevistas à Direcção do Centro Comunitário de Carcavelos

Dimensão	Variáveis	Unidade de “sentido”/conteúdo	Síntese
I - Identificação da instituição	<p data-bbox="408 1509 528 1809">Tipo de organização</p> <p data-bbox="528 1509 649 1809">Missão</p>	<p data-bbox="408 562 528 1509">“Centro Comunitário da Paróquia de Carcavelos” <i>“Pertence à paróquia (...) pronto de carácter religioso, porque pertence à paróquia, mas é de carácter social”</i></p> <p data-bbox="528 562 649 1509">“portanto é responder às necessidades que existem na comunidade. Estar atenta às necessidades da comunidade e criar respostas para elas”</p>	<p data-bbox="408 87 528 562">Ips CCPC Ligada à igreja</p> <p data-bbox="528 87 649 562">Responder às necessidades que existem na comunidade Atender às necessidades da comunidade Criar respostas</p>

	<p>Objectivos</p>	<p>“nós vamos adaptando as actividades e as respostas às necessidades do momento, portanto em determinado momento, portanto, em determinada altura são umas e noutras alturas são outras, com a evolução dos problemas sociais passam a ser outros”</p> <p>“Uma das características é precisamente não termos actividades estanques”</p> <p>“É não sermos uma instituição de carácter muito fechada, e irmos adaptando e reavivando, fazendo nascer e morrer e matar actividades se é que se pode dizer, ah, conforme elas deixam de ser necessárias”</p> <p>“nós não temos aquelas inclusivamente nós conseguimos ter um acordo que é o chamado acordo atípico. Nós não temos um acordo por valência, temos o chamado acordo atípico, precisamente para dar essa flexibilidade”</p> <p>“Portanto pois um dos objectivos é nós, não nos sobrepormos a actividades que existem na comunidade, não entramos em concorrência, mas colaboramos com as outras instituições locais, não é, afim de se construir comunidade e por isso, daí esta flexibilidade de nós não termos, ah, ah, não termos aquelas valências muito estanques e irmos adaptando conforme a evolução social”</p>	<p>Objectivo conforme s problemas</p> <p>Desenvolver actividades de acordo com as necessidades</p> <p>Objectivos ligados ao tipo de acordo (atípico)</p> <p>Flexibilidade de acção</p> <p>Construir comunidade</p> <p>Adaptando-nos consoante as necessidades</p> <p>Inovar</p>
<p>Ano da fundação</p>	<p>“ o centro foi inaugurado foi em 1981, quer dizer a primeira equipa começou a funcionar em Novembro de 1980 e depois a inauguração foi em Maio de 1981”</p>		<p>Inaugurado em 1981</p>

	<p>Ana da constituição como IPSS Relação com o estado</p>	<p>“Desde essa altura que é uma Ipss”</p>	<p>Desde 1981</p>
	<p>A organização surgiu por iniciativa de quem</p>	<p>“Surgiu da Iniciativa da paróquia de Carcavelos do Padre Aleixo que era o prior na altura e que realmente foi o mentor disto, e que também definiu um bocado os objectivos para o Centro, e esta abertura inclusivamente, logo nessa altura ele optou por se chamar Centro Comunitário, o que não era permitido para uma instituição da igreja”</p> <p>“Portanto a própria Segurança Social não aceitava eram os centros sociais paroquiais, daí que o primeiro nome deste centro Comunitário social da paróquia de Carcavelos”</p> <p>“Depois mais tarde conseguimos deixar cair o social e ficar só Comunitário da paróquia de Carcavelos, mas no princípio era conotado com outras “coisas” e portanto, não é, nem sequer era bem visto.... Este foi o primeiro Centro Comunitário que houve em Portugal, a chamar-se centro Comunitário mesmo, desde essa altura”</p>	<p>Padre Aleixo</p> <p>Visão integrada do padre sobre o que era um centro comunitário</p> <p>Desconfiança da segurança social sobre essa visão</p>
	<p>Fases mais importante do seu desenvolvimento</p>	<p>“Ele não foi criado com o objectivo de ter “serviços”. Desde essa altura o Padre Aleixo era uma pessoa que tinha uma visão muito à frente, ele tinha muita experiência de trabalho social e tinha esta visão muito aberta e muito ampla do que é, deveria ser um centro comunitário”</p> <p>“Este foi o primeiro mesmo a chamar-se centro comunitário, e era um centro Comunitário no verdadeira acepção da palavra. Ele foi criado com esse objectivo. Eu quando vim cá nesse altura falei com o padre Aleixo, foi logo o que ele transmitiu”</p>	<p>A figura pessoal do padre foi muito importante para estabelecer a missão e a visão da instituição Ideia redutora de serviços Ideia integradora de comunidade</p>

		<p><i>“A ideia mesmo era, e estava e está nos objectivos, era criar um espaço onde as pessoas pudessem vir e estar conviver e por ao serviço dos outros as suas potencialidades, realizando-se assim como pessoas, e isto está escrito também como objectivos do centro”</i></p>	<p>Ideia de desenvolver capacidade e não responder a problemas</p>
Dimensão actual da organização	da	<p><i>“É um Centro de média dimensão”</i></p>	Média dimensão
Área de Intervenção preferencial		<p><i>“São a acção social, a educação e prevenção, a toxicodependência e HIV/SIDA, a área sénior e a informação, formação, voluntariado e dinamização comunitária estas são as nossas grandes áreas de intervenção”</i></p>	<p>Ação social Educação Prevenção Toxicodependência Hiv/sida Área sénior Voluntariado</p>
Área de abrangência geográfica da instituição		<p><i>“Por limitações inclusivamente de espaço em algumas actividades é de freguesia, outras alargamos ao Concelho, e não só, em Concelho s limitrofes nós temos aqui muita gente que vem de Oeiras também”</i></p>	<p>Limitações de espaço Depende das actividades podem ser concelho Freguesia</p>
II – modo de gestão o da organização	Estrutura da organização	<p><i>“Há uma direcção, em que o presidente é o pároco, e que é formada, pronto, eu sou a vice presidente, e directora técnica e depois tem voluntários que compõem, somos sete, na direcção e depois há uma equipa técnica, que reúne portanto, que é coordenada por mim e com os responsáveis pelas várias áreas. Temos o Concelho fiscal exactamente”</i></p>	<p>Direcção Conselho fiscal Equipe técnica</p>
Órgãos de gestão da instituição	da	<p><i>“Não há assembleia-geral, há direcção e Conselho fiscal”</i></p>	<p>Não há assembleia-geral Só direcção e conselho fiscal</p>

<p>A direcção 1x por mês A equipa técnica todas as semanas</p>	<p><i>“A direcção reúne-se uma vez por mês, a equipa técnica reúne-se todas as semanas”</i></p>	<p>Frequência de reunião dos órgãos de gestão</p>	
<p>Convidados para a direcção</p>	<p><i>“Para a direcção são convidados, a equipa técnica são funcionários”</i></p>	<p>Eleição dos corpos dirigentes</p>	
<p>3 Anos</p>	<p><i>“São de 3 anos”</i></p>	<p>Duração dos mandatos</p>	
<p>4 Presidentes</p>	<p><i>“Depende dos párocos que cá estiverem não é? Portanto foram, foi, 4 presidentes”</i></p>	<p>Nº de presidentes e ou direcções já existiram na instituição</p>	
<p>Há 3 anos Mas é sempre o pároco</p>	<p><i>“Há três anos, mas o presidente mantém-se sempre porque tem anos, porque é sempre por inerência o pároco da freguesia, este está cá há três anos”</i></p>	<p>Tempo de exercício do mandato do actual presidente</p>	
<p>Problemas financeiros Orçamentos Construção R. Humanos no que diz respeito às reuniões de equipa</p>	<p><i>“Problemas financeiros basicamente acabam sempre por ser...e também de recursos humanos isto em termos de direcção não em termos de equipa técnica. Relativamente aos recursos humanos há também às vezes a admissão de recursos humanos”</i></p>	<p>Problemas internos</p>	
<p>Relatório de actividades</p>	<p><i>“Discute-se basicamente os aspectos financeiros, orçamentos e de construção”</i></p>	<p>Modo como tem conhecimento desses problemas</p>	<p><i>“Nós fazemos anualmente, a equipa técnica faz um relatório das actividades durante o ano, fazemos sempre todos os anos no final do ano e esse relatório é passado à direcção para se tratar de novas linhas de actuação e assim”</i></p>

	Tomadas as decisões e em que instâncias	<i>“É muito ouvir e depende muito da sensibilidade e daquilo que a equipa técnica propõe. As decisões são tomadas em conjunto”</i>	Ouvir Sensibilidade Proposta da equipa técnica Decisões de conjunto
	Participação em reuniões de direcção	<i>“Participa, por exemplo esporadicamente, agora quando foi a avaliação do relatório que se tinha feito vieram os técnicos que participaram quando era discutida a área vinha o responsável dessa área e vinha debater com a direcção”</i>	Esporadicamente Técnicos Participam ao nível pedagógico
IIIa – Papel dos técnicos da organização	Nível de decisão	<i>“Dependendo, com limites, mas em geral têm”</i>	Limites técnicos
	Relação da direcção com a coordenação do Sad	<i>“Eu sou da direcção e sou directora técnica portanto, eu estou em permanente contacto, inclusivamente porque além da coordenação do SAD estar integrado na equipa técnica que reúne uma vez por semana, para além disso ele tem uma reunião, também semanal comigo, portanto, que tenho aqui as duas funções, elementos da direcção e equipa técnica”</i>	Direcção Profissionalizada E direcção da equipa técnica
III b – papel dos utilizadores na organização	Representante de utentes na direcção	<i>“Não há associação de utentes dos utilizadores, de certa forma há! Porque é assim se é um centro que é aberto à comunidade e se os elementos da direcção são elementos da comunidade e são voluntários, também de alguma forma representa o centro”</i> <i>“Eu acho que é difícil dada a diversidade de actividades e a abrangência e a abertura também, porque nós não temos, em alguns casos, não temos grupos, são pessoas que vêm para determinada actividade. Vêm e quando elas acabam terminam, e elas também passam, ou ficam, uns são voluntários e ao mesmo tempo são utentes das actividades. Pode-se ser voluntário numa actividade e utente</i>	Não há porque não se justifica Os elementos da direcção já são da comunidade (já a representam) Justificação para não haver associação de utentes Diversidade de áreas de intervenção

	<p><i>noutra. Eu acho que é um bocadinho difícil haver a chamada associação de utentes, agora, há por exemplo relativamente ao espaço sénior a coordenadora reúne e há, vá lá, um grupo que, que, que representa determinadas actividades do espaço sénior. Por exemplo nós temos actividades, têm diferentes, que era difícil juntar, não é, numa associação, representar os toxicodependentes, e representantes dos idosos, é uma coisa que não dá, ou com as crianças, na área das crianças, reunir com as crianças, com os pais, na toxicodependência. Fazemos reuniões com os toxicodependentes, e utilizam aquele espaço na área sénior, há reuniões com os idosos que frequentam também esse espaço. Agora juntá-los todos não. No entanto juntamos todos os voluntários para trocar e contar as experiências nas várias áreas”</i></p>		
	<p>Não tem</p>	<p>Nível de decisão dos utilizadores nessa instância</p>	
	<p>Existe livro</p>	<p>Existência de sistema de reclamações e ou sugestões</p>	
<p>Falar pessoalmente Com a direcção e ou com o coordenador da área Tem livro de reclamações mas não é utilizado</p>	<p>“<i>Ou vem directamente falar comigo ou falam com o coordenador da área. Eu acho que isso é o mais correcto. Em geral falam com o coordenador da área mas também há casos ou falam directamente comigo ou escrevem cartas, isso já aconteceu mas o livro usa pouco</i>”</p>	<p>Quando o familiar quer fazer uma queixa o que deve fazer</p>	
<p>Alimentação</p>	<p>“<i>Por exemplo os idosos usavam um bocado, em relação à alimentação numa altura, mas agora já não usam muito, porque a empresa que fornecia a alimentação foi substituída</i>”</p>	<p>Quando o utente quer fazer uma queixa o que deve fazer</p>	
<p>Refeição</p>	<p>“<i>Os idosos era isto, às vezes as refeições, nós tínhamos uma empresa e também por causa das reclamações mudamos de empresa, da empresa de restauração, de resto...às vezes de, tinham problemas, queixavam-</i></p>	<p>Frequência de queixas ou mais frequentes</p>	

		<p><i>se com o guarda do centro, que é um bocado antipático, ou por exemplo agora que estamos a ter a “porta Aberta” das crianças, o não haver vagas. Há pessoas que reclama muito porque dantes era porta aberta era porta aberta, sem limites, agora tivemos uma afluência tão grande e era impossível manter a qualidade com o número de crianças que estavam a recorrer, portanto tivemos que por limites e fechar a porta e isto também suscitou bastantes reclamações, porque contavam e tal e agora onde é que põem as crianças! Por um lado houve a modificação dos atil e então muitas instituições fecharam, isso porque por um lado, por outro isso implicou que as crianças permanecessem muito mais tempo nas escolas e quando chega à parte das férias, as escolas podem ter actividades mas as crianças é que estão saturadas de estar nas escolas e os pais também compreendem que é importante procurar um outro espaço. Por outro lado ainda as actividades que se desenvolvem no verão são muito caras e o que torna pouco acessível às pessoas. Nós fizemos um inquérito para tentar perceber a razão e temos aí das primeiras semanas, os motivos que os faziam pôr aqui e as pessoas apontavam como motivo, a qualidade das actividades, a diversidade e o preço”</i></p>	<p>Pessoal antipático</p> <p>Não há vagas</p> <p>Falta de recurso</p> <p>Aspectos positivo das respostas (Diversidade e preço)</p>
<p>IV- Valências desenvolvidas, acolhimento e critérios de acesso</p>	<p>Reclamações frequentes</p> <p>mais</p> <p>Resposta às queixas</p> <p>Valências e serviços prestados na área dos idosos e pessoas dependentes de cuidados de terceira pessoa (deficientes e HIV/SIDA)</p>	<p><i>Agora não há</i></p> <p><i>“Depende, se são coisas que nós achamos que são possíveis de mudar e que as pessoas têm razão nós tentamos responder e mudar, se não tentamos explicar o porquê deles serem assim”</i></p> <p><i>“A instituição não tem valências trabalha com grupos ou problemáticas específicas”</i></p>	<p>Tenta mudar o que está mal</p> <p>Ou explica porque é que tem de ser assim</p> <p>Não tem valência</p> <p>Trabalha com grupos e ou problemáticas específicas</p>

	<p>Grupos alvos e áreas de intervenção</p>	<p>“Crianças, idosas, toxicodependentes, Famílias carenciadas, desempregados, deficientes têm o AJACS”</p>	<p>Crianças Idosos Toxicodependente Famílias Desempregados Deficientes</p>
<p>Serviços prestados na área dos idosos</p>	<p>“Há o espaço sénior, que tem actividades, várias, e que variam com o interesse das pessoas, não é? Que vão desde a ginástica geriatria, à informática, aulas de inglês, isto são pedidos, são necessidades sentidas pelos idoso e depois nós tentamos procurar respostas. Depois tem o grupo de folclore tem o trabalho com as escolas intergeracional. É um trabalho que já existe há vários anos e que em ligação com as escolas, ah, ah, portanto ginástica geriátrica, inglês informática, grupo de folclore grupo coral, são as actividades neste momento não quer dizer que tenham sido sempre estas, isto a nível do espaço sénior. Depois há as refeições, têm um serviço de informação dirigido mesmo às pessoas mais idosos e a lavandaria, pedicure, cabeleireiro e enfermagem”</p> <p>“No apoio domiciliário são aqueles para as pessoas estarem em casa. São os cuidados de higiene, as refeições ao domicílio, o tratamento de roupas, o acompanhamento ao exterior, as diligencias que também realizada pelas funcionárias ao exterior, o acompanhamento por voluntários, não é?”</p> <p>“Relativamente aos deficientes é a terapia ocupacional é portanto é uma ocupação através de trabalhos manuais durante o ano. São deficientes que andavam normalmente no ensino especial e depois chegam à idade limite para andarem no ensino especial e então não se integram no mercado de trabalho”</p>	<p>Actividades do espaço sénior</p> <p>Apoio domiciliário</p> <p>Deficientes</p> <p>Toxicodependente</p> <p>Hiv/sida</p>	

		<p><i>“Na toxicodependência é o projecto esperança de recomeçar que apoia os toxicodependentes de rua. Ah em que eles podem vir comer, realizar aqui a sua higiene pessoal e fazem-se encaminhamentos para tratamentos. No caso do HIV/Sida a Casa Jubileu, para essas pessoas, que querem recuperar da droga, quando querem ficar abstinentes da droga podem ser apoiados através de um residência que é a casa jubileu”</i></p>	
	<p>Area geográfica de abrangência</p>	<p><i>“Nos idosos a área de abrangência é a mesma que a freguesia, aí é que é mesmo a freguesia, eu se calhar estava a ver no caso das pessoas idosos é a única actividades que é a só para a freguesia. Eu acho porque nas outras freguesias também há respostas para as pessoas idosas e então não faz sentido sobrepor, daí que nós limitemos mesmo às pessoas idosas tanto aqui no espaço sénior como no apoio domiciliário”</i></p>	<p>Freguesia</p>
	<p>Serviços são prestados no SAD (referir quais)</p>	<p><i>“Não se aplica esta pergunta”</i></p>	
	<p>Perfil dos utentes do SAD</p>	<p><i>“São mais mulheres, o apoio domiciliário são mais velhos e aqui são mais novos, os do apoio domiciliário podemos considerar que são da quarta idade”</i></p> <p><i>“Nós no espaço sénior é uma coisa muito aberta, as pessoas vêm muito para as actividades que lhes interessam não são obrigadas a ficar aqui o dia inteiro nem sequer fomentamos isso, as pessoas estão ainda activas e vêm aqui assim, frequentar aquilo que lhes interessa. Ou vêm à aula de inglês, ou vêm à informática, ou vêm à ginástica. Normalmente são reformadas mas com 55 anos, domésticas. Podem</i></p>	<p>Mais idosos Mais mulheres Mais novos Menos idoso Mais mulheres</p>

	<i>vir ao espaço sénior”</i>		
Articulação do sad com as outras valências	Não se aplica		
Parcerias do sad com outras instituições da comunidade	“Basicamente com o centro de saúde com a equipa de cuidados continuados, sim, basicamente isso, a nível do apoio domiciliário, ah, temos outras parcerias também com a Câmara municipal também até por causa das ajudas técnicas, que são um complemento do apoio domiciliário”	Centro de saúde Cuidados continuados C. M. Cascais Ajudas Técnicas Não responde	
Papel dos parceiros envolvidos	Não responde		
Critérios gerais de acesso às valências para os idosos	“O critério é ser da freguesia ...no espaço sénior a existência de vaga pode ser posto, mas não tem sido limitação. No caso do apoio domiciliário é ser da freguesia e haver disponibilidade, aí muitas vezes, ficar em lista de espera ou encaminhar para outras instituições nem sempre conseguimos dar resposta a todos”	Freguesia E haver vaga	
Outros critérios específicos que se podem considerar prioritários.	“Dá-se prioridade a situações de risco, carência e necessidades específicas”	Situações de risco Carência Necessidades específicas	
Processo de acesso às valência	“As pessoas tem de passar, depende daquilo que querem. Se a pessoa vem só para um atelier, normalmente vão à secretaria e na secretaria dirigem-nos. Se a pessoa não conhecer encaminham-nos para o técnico responsável da área que vai dar resposta a essa pessoa, dependendo da solicitação que a pessoa apresenta, porque algumas coisas ficam só pela secretaria como inscrever no atelier, fica só pela secretaria”	Depende da área onde se queira inserir Ou só secretaria Os acolhimentos técnico	
	“Outras coisas mais específicas são encaminhadas para os técnicos responsáveis da área”		

V – Acolhimento e Integração/o	Acolhimento na instituição	<p>“Na secretaria no caso das pessoas não conhecerem, porque há muitos casos que a pessoa já sabe e pergunta directamente ao técnico porque há vários casos em que a pessoa do apoio domiciliário já sabe e telefona directamente à coordenadora e marca entrevista e vem”</p>	Depende da área Secretaria Ou tem de marcar entrevista com o técnico
	Guia de acolhimento	<p>“Depende do que a pessoa procura, não diz o que... mas nós temos um folheto que apresenta todas as actividades, todas, do centro Se a pessoa às vezes vem e diz e tal eu queria participar em qualquer coisa é-lhe dado isso. Em relação às outras coisas há regulamento mas são específicos das áreas e são lhes dados se a pessoa procurar essa área</p>	Só em algumas actividades Actividades Procedimentos Compromissos
	Regulamento interno	<p>temos um guia do voluntariado que lhes apresenta as actividades todas que o centro realiza as áreas todas onde a pessoa pode participar, bem como os procedimentos e os compromissos de ser voluntário, isso é-lhes dado temos um guia sobre isso”</p>	Guia do voluntariado
	Contudo do regulamento interno	<p>“Têm e assina, por exemplo na casa jubileu a pessoa assina em como tomou conhecimento. No apoio domiciliário também é feito um contrato até com a pessoa, no atl”</p>	Na residência sim No AD tem contrato
	Valências atípicas	<p>“Há diferenças mas tem como é que funciona, o funcionamento, horários, direitos e deveres, sobretudo”</p>	Funcionamento Horários Direitos e deveres
VIIa - Capacidade de inovação em projectos e parcerias	Projectos e ou serviços integrados em parcerias	São todas atípicas	
		<p>“Sei lá no caso da toxicoddependência temos com algumas comunidades terapêuticas. Na casa jubileu temos com o hospital de Cascais, com o CAT, com a junta de freguesia. Na área do emprego temos com o centro de emprego, na área da acção social temos com a junta de freguesia, com o banco alimentar de Lisboa”</p>	Comunidades terapêuticas Hospital de cascais Cat Junta de freguesia Centro de emprego Junta de freguesia Banco alimentar

	<p>Papel que a instituição desempenha nessa parceria nome do projecto/Objectivos da parceria</p> <p>Projectos ou programas comunitários de intervenção</p>	<p>“é de prestar serviços, outras de ser financiadora e de receber financiamento. Depende das áreas e das parcerias estabelecidas das condições das parcerias”</p> <p>“Neste momento não. Já tivemos até ao nível da terceira idade, mas neste momento não há”</p>	<p>Financiamento</p> <p>E prestar serviços</p> <p>Não</p>
<p>VI - Capacidade de construir recursos financeiros, logísticos e humanos</p>	<p>Modos de financiamento da instituição</p>	<p>“A segurança social basicamente. A base é da segurança social. Até temos um acordo atípico, apesar disso, para a casa jubileu temos um acordo específico. Depois temos a Câmara Municipal de Cascais e os utentes. A junta de freguesia também só para a área da acção social e centro faz, fazemos por exemplo as vendas recolhemos tudo o que é usado e fazemos umas vendas periódicas que é a feira do vende tudo. Depois temos assim algumas iniciativas já tivemos por exemplo a exposição dos cem gestos de solidariedade, em que realizamos um leilão, pedimos a figuras publicas para desenharem um gesto de solidariedade foram 100 e tiveram uma exposição no centro cultural de Cascais para angariar fundos temos às vezes algumas projectos como temos ali as vendas dos azulejos os painéis dos azulejos, em que as pessoas compram, temos várias coisas também”</p> <p>“A segurança social basicamente. A base é da segurança social. Até temos um acordo atípico, apesar disso, para a casa jubileu temos um acordo específico. Depois temos a Câmara Municipal de Cascais e os utentes. A junta de freguesia também só para a área da acção social e centro faz, fazemos por exemplo as vendas recolhemos tudo o que é</p>	<p>Segurança social financia</p> <p>CMcascais</p> <p>Junta</p> <p>Iniciativas do centro</p>
<p>Entidade com maior proporção de financiamento</p>		<p>“A segurança social basicamente. A base é da segurança social. Até temos um acordo atípico, apesar disso, para a casa jubileu temos um acordo específico. Depois temos a Câmara Municipal de Cascais e os utentes. A junta de freguesia também só para a área da acção social e centro faz, fazemos por exemplo as vendas recolhemos tudo o que é</p>	<p>Segurança social financia</p> <p>CMcascais</p> <p>Junta</p> <p>Iniciativas do centro</p>

	<p><i>usado e fazemos umas vendas periódicas que é a feira do vende tudo. Depois temos assim algumas iniciativas já tivemos por exemplo a exposição dos cem gestos de solidariedade, em que realizamos um leilão, pedimos a figuras publicas para desenharem um gesto de solidariedade foram 100 e tiveram uma exposição no centro cultural de Cascais para angariar fundos temos às vezes algumas projectos como temos ali as vendas dos azulejos os painéis dos azulejos, em que as pessoas compram, temos várias coisas também “</i></p>		
Segurança social	“A da Segurança Social é a que tem maior peso”	Qual o custo total de cada valência para a instituição	
Não sabe	“Não lhe sei dizer isso, posso dizer-lhe mas neste momento não porque não está cá o contabilista. Mas sei que não pagam o custos, sei que não pagam nós pomos do subsídio que recebemos “	Desse custo quanto é pago pelos utilizadores	
Não sabe	“Não admissão não, não são obrigados, apesar de nós termos uma, temos cotas de pessoas que querem pagar cotas, mas são perfeitamente voluntários. Temos pessoas que frequentam o centro e não pagam nada “	Taxa de admissão	
Acordo atípico	“O acordo atípico tem como base os pagamentos dos salários dos funcionários. Foi calculado assim, deixou de ser assim neste momento já não é. Porque no início quando foi estabelecido esse acordo, e portanto neste momento pois esse acordo foi sendo actualizado numa percentagem de acordo com a inflação do ano, mas portanto não tem base de utentes”	Valor pago pela Seg. Social	
Edifício próprio e casa jubileu	“Temos a casa jubileu que é fora daqui”	Recursos físicos existem na instituição para o desenvolvimento das actividades aos idosos	

	<p>Que tipo de recursos logísticos existem para o desenvolvimento das actividades aos idosos</p>	<p>“Cinco carrinhas e mais. Uma é destinada exclusivamente ao serviço de apoio domiciliário, uma e meia vá lá! Porque há outra que grande parte para o serviço de apoio domiciliário mas não só para o SAD. Outra para o serviço de recolha de lixo, exclusivamente, apesar de, de vez em quando ajudar noutras coisas. E outra que é exclusiva da casa jubileu, apesar de termos uma que é comum a todas”</p>	<p>5 Carrinhas</p>
<p>VII b - Capacidades das organizações gerirem e ou inovarem as respostas para os idosos</p>	<p>Número de Funcionários e suas categorias profissionais</p>	<p>“Temos à volta de quarenta “</p> <p>“Esta freguesia tem mudado neste últimos tempos, inclusivamente porque tinha uma vertente muito forte de toxicodépendentes e consequentemente riscos sociais inerentes a essa problemática e neste momento e neste momento é muito recente diminuiu imenso por extinção do Bairro das Marianas. Portanto com o fim do Bairro das Marianas isso desapareceu e portanto todas esses problemas estão mesmo numa fase de transição, porque isto é muito, muito recente. Isto é uma problemática muito vivida e sentida por todos, pelos idosos, etc.”</p> <p>“Por outro lado é uma freguesia ah, que tem crescido muito, muito prédios novos, têm vindo muitas famílias novas cada vez mais um dormitório de Lisboa e também com os inerentes problemas disso. De resto também, o que estava a dizer, a freguesia, em mutação porque houve a demolição do bairro das marianas as pessoas saíram da freguesia de Carcavelos para as freguesias limitrofes, S. Domingos e assim e tem sofrido uma mutação muito...acho que nos estamos a adaptar agora uma fase adaptação de nova realidade aqui na freguesia. Dai, como vêm novos casais, temos em projecto a construção de um novo edifício que trará um nova valência, que nunca</p>	<p>Problemas locais</p> <p>Toxicodépendência</p> <p>Famílias com filhos em idade escolar</p> <p>Problemas concelho</p>

		<p><i>abrangemos, que é uma creche”</i></p> <p><i>“Concelho de Cascais em penso que os problemas das freguesias da beira mar são diferentes dos da freguesia do interior, não é, eu acho que há outros problemas, entre as freguesias do litoral e do interior, no interior há muita mais pobreza e situações de carência económica e de carências a todos os níveis e agora temos um problema grave que é o desemprego, porque como nós trabalhamos nessa área também vimos bastante”</i></p>	<p>As freguesias do interior tem problemas diferentes das freguesias do litoral</p> <p>Problemas nacionais Não responde</p>
<p>Villa - Capacidade de inovação em projectos e parcerias</p>	<p>Capacidade da instituição intervir nesses problemas</p>	<p><i>“Alguns já está a dar, nós trabalhamos nisso, no desemprego e na área da imigração também. Também vêm aqui vários imigrantes aqui para a freguesia com o problema de legalização. Nós temos tentado, temos um protocolo com a ACIME, para fazer atendimentos dos imigrantes, trabalhamos na área do desemprego, que aqui assim recorrem muito, até relacionados também com esses imigrantes, mas também não só, pessoas com muita pouca qualificação em que nós investimos, através da formação das empregadas domésticas, é uma das coisas que fazemos para tentar diminuir o desemprego deste tipo de pessoas, ah, pronto e como estava a dizer pensamos construir uma creche, está nos nosso projectos”</i></p>	<p>Desemprego Imigração Legalização Pouco qualificação profissional Bolsa de emprego Criar creche</p>
	<p>Entidades a nível local com as quais a instituição estabelece parcerias organizacionais</p>	<p>Não responde</p>	

	<p>Organismo nacional e internacional a que pertence</p>	<p>“União das IPSS”</p> <p>“Estávamos numa que até havia uma publicação mas isso depois morreu porque houve falta de financiamento da comissão europeia. Deixou de haver, deixou de haver financiamento, deixamos, neste momento acho que não”</p>	<p>Organismos nacionais União das ipss</p> <p>Organismos internacionais não pertence actualmente</p>
	<p>Vantagem e desvantagens em ser membro dessas organizações</p>	<p>“É o acesso também à formação dos recursos humanos e o acesso à informação, o acesso à informação de assuntos específicos e às vezes também perceber os problemas das outras instituições que às vezes tem a ver connosco como os nosso problemas e ver como os outros os podem resolver”</p>	<p>Acesso à formação dos R. Humanos</p> <p>Acesso à informação</p>
<p>VIII - Desempenho das ipss nas políticas sociais para os idosos</p>	<p>Conhecimento da política a nível nacional</p>	<p>“Essas coisas com os cuidados continuados, é assim não é, e depois esta regulamentação, temos a, Susana tem estado a fazer uma formação porque isto também está a ser feito em termos do Concelho, uma formação específica, para coordenadoras do Serviço de apoio domiciliário e aí estão a tentar elaborar também um manual de boas práticas a esse nível e nós estamos a tentar por em prática tudo aquilo que é suposto, ah, por para se ser e para ser reconhecido como tendo uma boa prática, a historia da contratação dos serviço acho que também faz parte da orientação ah, ah, o número e casos por funcionária, também tentamos respeitar, os serviços, que são prestados, as parcerias com os vizinhos, o envolvimento dos vizinhos e de outros ah, prestadores, não formais não é em relação aos serviços”</p>	<p>Cuidados continuados</p> <p>Qualificação</p>
	<p>Conhecimento de quem define as linhas de acção na área da política</p>	<p>“Mais a Segurança Social, a formação que a autarquia está a proporcionar”</p>	<p>Seg social e autarquia</p>

	<p>Papel das ipss na concretização da política</p>	<p><i>“Em alguns aspectos sim mas noutros são um bocado difícil, por exemplo a burocracia”</i></p>	
<p>Como essas orientações influenciam o funcionamento da instituição</p>	<p>Não responde</p>		
<p>Como melhorar a gestão</p>	<p><i>“Acho que as organizações funcionam de forma diferente, eu acho que é uma coisa, que é importante que aqui, é muito positivo, e às vezes falo com outras colegas de outras ipss e não acontece, e acho que isso é um défice grande é a directora técnica pertencer à direcção. Eu acho que isto é uma mais valia muito grande porque inclusivamente, pronto eu participo na elaboração da agenda de reunião de direcção, e se eu não estiver não há reunião de direcção, acho que isso ah, é uma falha muito grande noutras ipss onde isso não acontece, porque é muito complicado que as pessoas estejam a executar na prática receberem ordens de cima de alguém que pensou e que praticamente não conhece o dia a dia da instituição, não é? “</i></p> <p><i>“Portanto, isso para mim é um aspecto que é fundamental é importante ser uma profissional a dirigir estas instituições, ser dirigidas por técnicos e não por voluntários sem formação, até agora nunca tivemos esse problemas, não quer dizer que não tenhamos ou vir a ter, não sei. “</i></p>	<p>Profissionalização Gestão das ipss</p> <p>Importância de um profissional a dirigir estas instituições</p>	
<p>Como melhorar a formação dos funcionários</p>	<p><i>“Há uma percentagem de trabalhadores que são obrigados a ter formação durante o ano e nós temos que prestar contas sobre isso, e quantas pessoas tiverem formação, isso é da lei geral do trabalho”</i></p>		<p>Lei da formação</p>

		<p><i>“Mas também da fiti, que é uma instituição ligada à igreja, que também faz formação, portanto na área dos idosos, social e da saúde e depois ainda este ano tivemos uma formação mais específica para todos do centro mais em termos de relações interpessoais de relacionamento do espírito de missão.”</i></p>	
	Como melhorar os serviços	Não responde	Não responde
	Como melhorar a participação dos utentes	Não responde	Não responde
	Relações estado ipss	Não responde	Não responde
	Potencialidades e limites da acção das ipss	<p><i>“Uma é que estas instituições estão mais próximas da população, portanto e podem detectar casos e necessidades deste tipo de serviços, não é? Por outro lado essa proximidade é um trabalho se calhar, pode ser muito, mais humanizado o trabalho de resposta e de criar condições para que essas pessoas não sejam institucionalizadas e permanecem o mais tempo possível no sei meio, não é? Essa é a função do meio e este envolvimento também dos prestadores não formais, portanto dos vizinhos e dos familiares são uma das potencialidades”</i></p> <p><i>“Os limites é esta história das noites, não é? São pessoas que estão isoladas, é complicado, apesar de nós, termos casos assim, pessoas acamadas isoladas. Tínhamos uma que por acaso faleceu a semana passada, e a quem nós prestávamos este serviço há 17 anos que ela estava acamada e vivia sozinha, era um dos casos que se ia lá 7 dias por semana porque nós temos apoio domiciliário toda a semana 365 dias no ano, em que íamos lá três vezes por dia. De qualquer das</i></p>	<p>Proximidade</p> <p>Trabalho mais humanizado</p> <p>Limites dos cuidados Face às necessidades</p>

	<i>formas eu acho que isso é um limite porque há casos em que é mesmo impossível que a pessoa permaneça sozinho depois o ...no resto do dia”</i>	
Observações		

C - Entrevista à Direcção da Santa Casa da Misericórdia de Cascais

(Realizada dia 14 de Março de 2008 das 14,30 às 16,00 h)

<p><u>I - Caracterização da Instituição prestadora de cuidados</u></p> <p><u>A – Identificação da Instituição</u></p> <p>1. Nome da Instituição? <u>Santa Casa da Misericórdia de Cascais.</u></p> <p>1. tipo de Instituição? (Associação; Fundação; Irmandade da misericórdia; Institutos de organizações religiosas (centros comunitários e ou centros sociais paroquiais) <u>É uma irmandade da Misericórdia.</u></p> <p>2. Missão (vocação da Instituição)? <u>Ela de grosso não, ela neste momento é uma instituição de solidariedade social, a grande missão dela é de facto hoje em dia desenvolver actividades privilegiando as pessoas que se encontram mais fragilizadas no ponto de vista social, mais carentes no ponto de vista social, quando foi criada no século XV também era um pouco esta a sua matriz, era uma instituição muito identificada com a vida cristã e tinha um conjunto de actividades que tinha a ver com pessoas que necessitavam, carentes, etc, portanto digamos que a missão com uma actualização ao longo dos anos é mais ou menos similar.</u></p> <p>3. Quais os objectivos da Instituição? <u>os seus objectivos portanto são de proporcionar a estas crianças aprendizagem que lhes possibilitem o desenvolvimento da sua vida escolar e futuramente profissional e social e também fazer face a carências e necessidades que existem na área dos idosos, que existem na área das crianças em risco, que existem na área das pessoas com doença mental, portanto é este universo ??? que nós trabalhamos.</u></p> <p>4. Qual o ano da sua fundação? (Antes 1974; De 1974 até 1983; De 1984 a 1993; De 1994 à actualidade) <u>Eu tenho que ela é 1451, mas ??? seguro. (Então é das primeiras?) É, fundada no ano 1551.</u></p> <p>5. Desde quando é uma IPSS? (relação com o estado) <u>As IPSSs propriamente elas são criadas em meados dos anos 80, mas eu acho que a grande mudança, dá-se no 25 de Abril, porque</u></p>	<p>SCMC</p> <p>Missão Atenuar carências</p> <p>Desenvolver infância Necessidades dos idosos Crianças em risco Pessoas com doença mental</p> <p>Fundação 1551</p> <p>Desde o período do 25 de Abril</p>
--	--

com o 25 de Abril de 74 a Misericórdia de Cascais nessa altura tinha hospital e tinha uma creche, e nessa altura deu-se o processo de ??? dos hospitais pelo país fora e a Misericórdia de Cascais decidiu que havia muita coisa para fazer, havia muitas necessidades para levar a satisfazer, havia muito campo na área social para desenvolver, portanto começou num processo de acolher os bens, iniciativas, propostas com vista a desenvolver o seu trabalho, portanto essa creche transformou-se, actualmente são 9, portanto a partir dessa altura a Misericórdia que tinha o hospital e que o perdeu, ficou só com uma creche com meia dúzia de funcionários, hoje em dia tem 500 e tal funcionários portanto há aqui um processo de crescimento abrupto, a questão de se ter tornado IPSS face ao Estado, foi logo que a legislação relativamente a esse assunto saiu, que penso que é em 1980 e qualquer coisa, a Misericórdia penso que é IPSS desde 1985.

6. A Instituição surgiu por iniciativa de quem?
(pessoas ou entidades)

Já referiu que a instituição surgiu por iniciativa de um conjunto de pessoas também ligadas à religião e neste caso católica, predominante, também já referiu um bocadinho as fases importantes, enfim, pelo menos a fase mais recente, do 25 de Abril, haverá uma outra que possa identificar como sendo determinante para a sua evolução ou, como ela já tem tantos séculos, não é, estas respostas que tinha na área da saúde foram sempre predominantes desde essa altura da fundação ou isso surgiu também num contexto mais ali no princípio do século XX?

São pessoas ligadas à igreja, há muitos séculos que se organizaram para fazer face a uma série de necessidades e ??? que se estendia aqui na vila de Cascais, nomeadamente na área da saúde, na saúde, nos presos, havia uma série de problemas que essas pessoas se organizaram e depois formaram esta irmandade.

7. Quais as fases mais importantes que determinaram o seu desenvolvimento?

Não, não, mesmo no século XVI, a área da saúde foi sempre uma área fundamental, aliás as Misericórdias, se reparar pelo país fora, sempre estiveram ligadas aos hospitais e às farmácias e nós ainda hoje mantemos uma farmácia, mas durante esses 4 séculos o que aconteceu de facto foram pequenos ciclos de crise, em que a sociedade viveu com dificuldades financeiras, movimentos de reestruturação, sempre com aquela identidade de funcionamento que veio, por exemplo o período da República também houve aqui, na transição da República para o Estado Novo também houve aqui algumas modificações, modificações significativas no funcionamento, foram nomeadas comissões administrativas, portanto o regime eleitoral entre a igreja e a irmandade esteve interrompido, pronto no acompanhamento da história política,

Grupo ligado à religião católica

Saúde: hospital e farmácia

houve aqui algumas variações, mas aquilo que marca mais o Sadesenvolvimento de facto extraordinário da Misericórdia é já no século XX, portanto acabou com o 25 de Abril de 74. (Depois há essa diversidade de resposta e de alargamento.)

8. Qual a dimensão actual da Instituição? (pequena, média ou grande segundo o número de funcionários; património, diversidade de valências e número de utilizadores das mesmas)

No âmbito das Misericórdias, ela é obviamente uma das maiores, em todos os indicadores, no âmbito do concelho também fica entre as maiores, é a maior IPSS deste concelho, é aquela que tem expressão geográfica em todo o concelho, está implantada em todo o concelho, as IPSSs têm muitas vezes a expressão mais local, mas esta também tem expressão, daí corre que haja parcerias com a Câmara e com a Segurança Social em respostas de âmbito não também tão localizado mas que é muito mais conseguido, às vezes até nacional e em termos do universo das próprias Misericórdias eu não sei muito disso mas suponho que estará, tem muitos funcionários, valores, relativamente ao orçamento, número de pessoas que acolhe diariamente normalmente, portanto deve estar num universo superior, nas 5 primeiras ou 10 primeiras, qualquer coisa deste tipo porque é necessário também ??? mental há uma série de Misericórdias que têm, que cresceram muito, portanto não estou muito a par, mas penso que é ???, se combinarmos, se olharmos estes valores também em termos de outras instituições, ou entidades ou mesmo empresas, uma empresa que hoje em dia tenha 500 funcionários, é uma média pequena empresa, digamos que ???.

9. Áreas de intervenção preferenciais?

Não. (Centra-se sobretudo nas áreas mais sociais do que propriamente nos cuidados de saúde) É, embora estejamos novamente também agora a seguir de alguma forma solicitamos algumas articulações mais directas com o Centro de Saúde na área dos cuidados continuados, por exemplo, mas houve aqui um movimento, houve aqui um movimento em que o Estado, digamos que se apropriou “monopolizou” o sector da saúde e portanto, e que portanto de alguma forma as IPSSs e as Misericórdias foram um pouco afastadas desse campo.

A Misericórdia trabalha essencialmente em, trabalha na área da educação, uma área onde tem desde creches a uma escola primária em que envolve à volta de 1000 crianças diariamente, depois trabalha na área dos idosos com várias valências especificadas, os centros de dia, os centros de convívio, enfim, ao apoio domiciliário, ao internamento, depois trabalha também na

É umas sc que tem maior dimensão em termos de actividades

A intervenção centra-se nas áreas sociais

Educação, velhice

<p><u>área dos jovens, tem dois ATLS em funcionamento, falaremos mais em pormenor sobre o que é que esse ATL tem a ver com o seguro imposto e depois também tem dois acordos aqui que têm a ver com internamento de pessoas com doença mental e outra que tem a ver com crianças e jovens em risco, e portanto é neste universo muito largo que a Misericórdia hoje em dia desenvolve a sua actividade.</u></p>	<p>jovens toxicodependência Doença mental Crianças em risco</p>
<p>10. Qual a área de abrangência geográfica da Instituição?</p> <p>Já referiu que a área de abrangência tem a ver preferencialmente com o concelho, com o concelho de Cascais, mas dentro do concelho há alguma freguesia onde, digamos que...</p> <p><u>Todo o concelho, nós temos presença em todo o concelho acaba por se concentrar aqui em Cascais, São Domingos de Rana, não, São Domingos de Rana não, em Cascais e Alcabideche e talvez aqui na zona do Estoril o maior número de estabelecimentos, mas estamos presentes em todos, temos também outro estabelecimento que aliás é de ??? tradicional na Parede, na, em Oeiras e temos também um outro, um outro estabelecimento que está sediado na freguesia de Alcabideche mas que também há uma resposta nacional.</u></p>	<p>Abrange o concelho e tem respostas a nível nacional</p>
<p>Esse tipo de respostas, digamos que acolhem ou que, pessoas com necessidade no país, tem a ver com quê, com pessoas idosas, com doenças?</p> <p><u>Quando estamos a falar de resposta nacional em termos de portadores de deficiência mental evidentemente esta é uma resposta nacional que é dada através do Pisão, o Pisão é um estabelecimento oficial e a certa altura foi condicionada a gestão à Misericórdia, portanto a Misericórdia tem concessionada a gestão mas isso não tira em nada que, aquilo continua a ser um estabelecimento oficial e portanto o que é que fazem, o próprio processo de admissão é o cerco regional, através da sua instituição do serviço local em articulação com a nossa equipa técnica também do estabelecimento, o outro centro, é um centro de crianças e jovens cujos tribunais decidiram o que era melhor ou portanto ??? internada ??? e nós temos o estabelecimento onde são acolhidas essas crianças, portanto também ele é um estabelecimento oficial, é o Centro de Acolhimento Temporário de Tercena, é portanto a título oficial é, é-nos concessionada a gestão também daquele equipamento.</u></p>	<p>Crianças em risco e doença mental</p>
<p>B- Modo de gestão</p> <p>11. Qual a estrutura organizativa? (tipo de organograma, direcção, departamentos, serviços)</p> <p><u>de 3 em 3 anos origina-se um processo eleitoral, apresentam as listas que entendem, a mais votada passa a cumprir o mandato de 3 anos, depois tem uma estrutura totalmente profissional em que tem uma directora geral, que é a Dra. Isabel Miguéis, depois tem</u></p>	<p>Listas</p> <p>3 em três anos</p>

<p><u>um responsável pela área administrativa e financeira que é o Dr. Carlos Pinho, depois tem um responsável pela área social de saúde, e depois continuando a decorrer o organograma, comigo estão a trabalhar, além da área dos recursos humanos, todas as áreas que têm a ver com os recrutamentos para os devidos estabelecimentos onde as coisas portanto estão a acontecer, portanto desde o Pisão, a Tercena, passando pelos novos estabelecimentos, centros de dia, centros de convívio, um lar, enfim o apoio domiciliário, todas essas valências trabalham comigo e portanto toda a área financeira e administrativa com os funcionários de suporte que existem aqui neste estabelecimento estão com a área financeira, integralmente estas 500 e tal pessoas são, são profissionais, portanto são pessoas que estão aqui pagos, contratados, há ainda no funcionamento diário alguma colaboração, alguma colaboração e alguns cargos importantes monetários também portanto que acompanham a actividade que nós desenvolvemos nos estabelecimentos.</u></p>	<p>Estrutura profissional</p>
<p>12. Quais os órgãos de gestão? (Assembleia-geral, Direcção, Conselho fiscal, outro. qual) <u>A Misericórdia tem uma mesa administrativa com ???, tem uma assembleia geral, tem um concelho fiscal, estes três órgãos são preenchidos por voluntários que são membros da irmandade</u></p>	<p>Mesa, assembleia, provedor, conselho fiscal</p>
<p>13. Com que frequência reúnem os órgãos de gestão? (mensal, trimestral, semestral e anual) <u>É assim, eles reúnem bastante???, reúnem bastante de acordo com as necessidades, não é, com a agenda, com os assuntos, com a importância que as coisas urgentes têm, mas inicialmente eu acho que trimestralmente reúnem, sim, há preocupação, esta estrutura, também há uma coisa que eu lhe queria dizer, é que é uma estrutura com bastantes, com bastantes ??? de poderes, ou seja, eu, a Dra. Isabel e o Dr. Carlos Pinho, temos dentro de determinados limites, é evidente que nós não poderemos nunca promover a alienação do património, nem a avaliação do património, nós nunca poderemos fazer admissão de trabalhadores para o quadro, há aqui alguns aspectos que são os aspectos mais duradouros da gestão, de consequências mais duradouras, são exclusivos da área administrativa e em alguns casos tem que recorrer mesmo à assembleia geral, como é o presidente do cargo que ??? o património, mas aspectos mais da gestão corrente, mesmo a autorização para, a autorização de despesas desde que previsto em orçamento, admissão de funcionários desde que prevista em orçamento, a gestão do orçamento (preços mais técnicos), mais técnicos, está mais, está muito ligada em nós, porque como a casa é grande, de facto movimenta muitas, muitos técnicos profissionais, muitas crianças, muitos idosos, etc, entendeu-se que essa delegação é que permitiria que no fundo houvesse aqui alguma eficácia na...(pode-se dizer então que há, que além dessa gestão</u></p>	<p>Reuniões ordinárias e extraordinárias</p>

<p>voluntária, pode-se dizer que há uma gestão profissional, que depois é concretizada por essas pessoas que têm essas responsabilidades), <i>sim, sim.</i></p>	
<p>14. Como são eleitos os corpos dirigentes? (listas, convidados, e ou a assembleia apresenta os nomes) <i>Funcionários, mesmo, estes critérios de selecção são estritamente profissionais, não há nenhum critério de privilégio se for a pessoa inserida eventualmente na irmandade ou não ser, não tenho, na prática não interfere minimamente com, connosco, se tem que fazer uma admissão de uma educadora é de acordo com critérios de competência, ???, o seu currículo, etc, nada tem a ver com, com ser ou não ser da Misericórdia, irmã da Misericórdia.</i></p>	<p>Organizam-se em listas –propostas</p>
<p>15. Qual a duração dos mandatos? <i>Sobretudo os órgãos de gestão, os principais, reúnem, portanto são eleitos de 3 em 3 anos</i></p>	<p>3 em três anos</p>
<p>16. Quantos presidentes e/ou direcções já existiram na Instituição? <i>Muitos</i></p>	
<p>17. O actual presidente há quantos anos exerce o mandato? <i>Eu penso que ele já vai no terceiro ou quarto mandato, portanto já está, já está aqui à algum tempo, (15 anos por aí), sim, sim, é uma coisa que tanto o regulamento das IPSSs, tanto o ??? que foi lançado das IPSSs, como o nosso compromisso da Misericórdia permite, quer dizer, a assembleia geral pode permitir que haja mais de duas regulações de mandato, em princípio considera-se que os provedores deveriam ser dois, mas por razões especiais, tem a ver com projectos significativos que estejam em curso, necessidades de estabilizar isto ou aquilo, aspectos relativamente à gestão, objectivos estratégicos, etc, a assembleia geral pode autorizar a que a pessoa ou pessoas estejam mais do que dois mandatos, e é o caso neste momento.</i></p>	<p>15 anos</p>
<p>C- <u>Problemas internos</u></p>	
<p>18. Quais os problemas de gestão interna mais frequentes? (Financiamento; Recursos humanos; Má relação entre os funcionários; Carreiras, Desempenho) <i>As questões dos recursos humanos, no caso da como ???, é muito, há um investimento muito grande, mas a avaliação que se faz é que é sempre muito difícil conseguir uma, manter uma gestão equilibrada no universo ??? e tão diversificado e trabalhando geograficamente mais tão disperso pelo concelho fora, até porque há aqui tempos e factores muito diferentes que têm a ver com graus de maturação de técnica que as pessoas que estão à frente do ??? já conseguiram ou não atingir, as mudanças das equipas, enfim, há assim uma grande diversidade, portanto há aqui um conjunto de variadas nuances que são difíceis de estabilizar, mas</i></p>	<p>Gestão complexa dada complexidade e especificidade e especialização das profissões e áreas de trabalho</p>

<p><i>de qualquer forma também digamos que quando nós sentimos que as coisas se destabilizaram e as equipas estão a trabalhar bem, têm os seus objectivos claros e estão a prosseguir-los, fazem uma avaliação do seu trabalho, também aí sentimos que as coisas partiram e portanto de alguma forma portanto vão no bom caminho, mas não deixa de ser sempre um universo complicado porque, <u>mas há uma variabilidade de situações profissionais, de competências profissionais, nós temos aqui desde médicos a educadores, auxiliares, trabalhadores auxiliares, a monitores enfim há aqui uma grande diversidade que por vezes não é fácil de abarcar, este é o primeiro tratamento que é muito, e depois também porque as pessoas com quem nós trabalhamos muitas vezes vêm-nos em estado de carência muito complicado, vêm-nos em estado de, é muito, é complicado com estas pessoas conseguir construir com eles projecto de reinserção na vida activa, projecto de vida, etc, é complicado, são situações muito duras, muito pormenorizadas, pormenorizantes, e portanto é desta, esta articulação entre o nosso trabalho e as pessoas é muito exigente, há ??? financeiras, porque nós trabalhamos numa instituição que tem que, o valor da mensalidade que nos é paga não é proferida em função do custo mas sim em função daquilo que as pessoas podem pagar, em função dos seus próprios rendimentos e portanto digamos que tendencialmente o que acontece é que o conjunto das mensalidades não paga a mão de obra, o custo do serviço, é evidente que pelo meio está o Estado, está a Segurança Social, podem estar até outros parceiros públicos que volta financiam as actividades, mas este cruzamento de várias ordens de receitas muitas vezes não é suficiente para fazer face aos custos e essa medida portanto será um problema que surge logo assim na gestão que é procurar responder àqueles que são mais carentes, que de uma maneira mais deficiente conseguem pagar o serviço que lhe é prestado mantendo padrões de alguma comodidade e também de uma casa tão grande, que nós somos uma entidade empregadora muito importante e portanto tem que haver aqui algum equilíbrio e alguma estabilidade.</u></i></p>	<p>Utentes com vias e problemas complexos</p> <p>Intervenção complexa</p> <p>Sobretudo a nível do acompanhamento e financiamento por parte da população alvo – pobres</p>
<p>19. Como tem conhecimento desses problemas? (Através de relatórios escritos; De avaliações externas; Oralmente pelos funcionários)</p> <p><u><i>Eu de semana a semana tenho reunião com quase todos os responsáveis de área da minha direcção e desloco-me aos estabelecimentos também com uma regularidade, com uma regularidade semanal, ou seja, eu tenho aqui despacho para o chefe do departamento de infância todas as semanas em que fazemos o ponto da situação de uma série de situações que ocorrem, processamentos da vida, em cada estabelecimento um a um, globalmente aquilo que é mais importante, também são solicitados por escrito algumas informações que já tinha verbalmente solicitado, porque já tinha tido conhecimento das</i></u></p>	<p>Reuniões semanais</p>

situações, porque são processos que estamos a acompanhar, enfim, o que seja, também me são apresentados alguns ???, também me são solicitadas algumas autorizações que a minha chefe de departamento não tem autorização para também as dar e depois eu também encaminho para a directora geral e para a directora ??? financeira. Alguns assuntos cuja resolução não existem no meu quadro de competências, portanto isto acontece com o departamento da 3ª idade também, com o departamento da acção social, com o departamento infantil já falei, depois há outros estabelecimentos que têm a ver com o lar, onde trabalha com as questões do apoio domiciliário e o programa de apoio alimentar que temos também lá, eu desloco-me lá todas as semanas, é um estabelecimento muito simples que ??? muito grande e eu gosto de estar lá mais próximo da realidade do seu funcionamento e das pessoas. Também no caso do Pisão, que é o nosso maior estabelecimento portanto todas as quartas-feiras de manhã estou no Pisão só para falar com a directora do estabelecimento ??? e ver se ??? com vários estabelecimentos, e também relativamente a Tercena que é o que está em Oeiras e que acolhe as ??? também lá me desloco em princípio todas as semanas, às vezes um bocadinho mais de ??? tempo, mas portanto é entre estes movimentos de, com os recursos humanos tenho despacho diário porque há sempre tanta papelada, tanta coisa a acompanhar que todos os dias logo de manhã em princípio eu tenho aqui os papéis e depois falo com o responsável, portanto há o contacto directo, há visitas aos estabelecimentos, há os documentos escritos mais pontuais e há outros documentos escritos mais de fundo que têm a ver com a avaliação anual que é feita por toda a gente que está ??? anual no seu sítio de trabalho e também com algumas avaliações periódicas que no trimestre também fazemos do funcionamento.

Despacho diário

20. Como são tomadas as decisões para os resolver e em que instâncias? (responsabilidade partilhada, responsabilidade pessoal assumida; as decisões só são tomadas na direcção e ou as decisões são tomadas pelas equipas ou pessoas responsáveis pelos serviços

Nas instâncias de decisão e conforme as competências de cada elemento dos órgãos.

Tudo o que tenha a ver com a política de rendimentos, os aumentos dos vencimentos, ??? encerramento, tudo o que tenha a ver com uma série disciplinar tem que ir à mesa, assuntos que tenham a ver com obras significativas têm que ir à mesa, portanto há aqui uma série de coisas que têm a ver com plafons financeiros, eu não tenho competência para ??? disciplinar, quem tem é a linha administrativa portanto e depois decisões de grande âmbito (...) como por exemplo essa dos aumentos, há uma proposta feita pelos serviços ??? fundamentada mas que é ??? de direitos à mesa administrativa, quer dizer, também competência, por exemplo suponha que eu tenho a competência delegada por autoridade de despesa até 50 contos, a minha chefia, a Dra. Isabel Miguéis, a minha directora geral, tem competência delegada para

ter 250, suponha que são estes números, portanto se há um assunto que me é presente de qual forma não tenho competência delegada mas ela tem, eu remeto para ela e ela eventualmente autoriza, se ela própria também não tem, remete para alguém na mesa administrativa porque os membros da mesa administrativa estão, há um que é o tesoureiro, há outro que é o vice provedor e que tem a competência disto e daquilo, às vezes não...

D- Posição dos técnicos na gestão e modalidades de participação na Instituição

21. Além das pessoas da Direcção participam nessas reuniões pessoal técnico?

A ???, a mesa administrativa, nós três estamos sempre porque somos interpolados directamente pela mesa para saber como os assuntos estão a correr, é assim que eles entendem ???, portanto estamos sempre, qualquer esclarecimento mais de pormenor que seja necessário nós estamos sempre, mas para além disso, e estamos só como uma função informativa, de informar e esclarecer os membros da mesa e depois certamente irão deliberar sobre esse assunto o que irão decidir o que entenderem, agora ao nível da gestão de toda a instituição nós fornecemos bastante a participação em estruturas mais ou menos alargadas onde estamos numa atitude de paridade com os técnicos porque a casa é um aldeamento grande, há uma certa dispersão geográfica, ela teve um crescimento abrupto ainda assim já lá vão 30 e tal anos, mas relativamente recente há renovação dos seus corpos, há pessoas que estão de uma maneira desigual nas, recentemente à frente das estruturas e portanto é importante muitas vezes juntar as pessoas e trabalhar em conjunto e portanto eu como a Isabel e o Dr. Carlos Pinho estamos ao nível também de um técnico que está a procurar ali criar algum consenso ou esclarecimento ou enfim, ou clarificar algum objectivo em função do assunto que estamos ali a tratar, dou-lhe o exemplo do, nós fazemos reuniões regulares para tratar de assuntos de carácter geral, por exemplo quem ??? desempenho, já fui objecto de uma reunião com todas as chefias, com alguns técnicos, mais de uma vez, a análise do resultado do plano de actividades do ano de 2007, vai decorrer uma reunião sobre isso em que estaremos todos presentes, mas não só por questões assim genéricas que têm a ver com a vida anual da instituição, mas também nós estamos a acabar neste momento a instalação, a obra de construção de uma nova estrutura do novo lar, do novo espaço para internamento de idosos, portanto à 3 meses que funciona uma comissão instaladora desse lar, da qual faz parte a Dra.

Cada um respeita o nível de decisão do outro

Isabel, o Dr. Rufino e eu, mas que faz parte o futuro director do lar, que é o actual director do lar, é quem tem essa responsabilidade, também uma técnica judicial que trabalha no lar, o responsável de recursos humanos, o nosso homem das obras, enfim há aqui um conjunto de pessoas que se juntam todas as quintas-feiras da parte da tarde, agora que os ??? é todas as semanas para conversarmos e acertarmos as agulhas relativamente ao que possa surgir e algumas coisas que falta esclarecer e por isso temos de conversar.

22. Se sim, qual o nível de decisão dos técnicos nessas instâncias?
Sim, sim, eu queria-lhe dizer, para lhe dar um exemplo de como trabalhamos aqui na direcção de serviços porque acaba por estar 400 e tal funcionários estão concentrados aqui neste serviço, os outros universos são mais pequeninos e a minha directora geral tem a casa toda, como é óbvio, nós aqui à 2 ou 3 anos a Câmara disponibilizou-se para nos financiar a construção do, da creche, jardim de infância e para se fazer a definição do programa que queríamos, eu criei uma comissão que tinha a participação da chefe de departamento infantil, da sua directora, de mais duas directoras por razões diferentes que tinham a ver com as suas preferências, o seu perfil profissional, com a cozinheira do estabelecimento, uma ecónoma muito experiente da casa, portanto eram 6 ou 7 pessoas que se constituíram como comissão de acompanhamento e que eram um ??? que optou primeiro em termos da equipa técnica que estava do lado de lá, porquê, porque o que a nós nos interessava e nos interessou e acabou por ser isso que resultou felizmente é que quem tem que fazer aquilo funcionar no dia-a-dia, tem tido a possibilidade de junto do projectista transferir todo o seu saber feito de experiência, a sua experiência feita de saber para o conhecimento concreto que ela tem do funcionamento da realidade de uma creche e de uma cozinha as coisas têm, tivessem saído o mais correctas e mais adequadas possível, portanto este valorizar os conhecimentos e os saberes do outro é uma atitude aqui sempre fundamental na gestão, eu mesmo há muitos assuntos que não decido sem ouvir as pessoas, eu não decido o assunto com o colega sem ouvir a minha chefe de departamento disto ou daquilo, não quer dizer que eu tenha que concordar com ela, posso até ter uma decisão diferente e assumo sempre a minha autonomia, mas ouço-a sempre, acho que é fundamental, ela tem um conhecimento pormenorizado da realidade que eu também procuro saber, mas é bom que haja mais, que isso aconteça.

23. Se não, porque não participam?

24. Qual a relação entre a direcção e a coordenação do SAD?

E- Posição dos utilizadores na gestão e modalidades de participação na Instituição

A participação não é forte

25. Existem representantes de utentes na direcção? (Associação de utentes)

A assembleia geral estão presentes todos os irmãos da Misericórdia que querem estar presentes, mas devo dizer que a medida associativa não é uma medida muito forte por níveis de participação,, eu acho que há aliás uma tendência que terminasse em empate é o pico alto do 25 de Abril de 74, mas depois por razões óbvias eu acho que as pessoas se começaram a afastar um pouco, por aí não, relativamente a utentes que nós temos por exemplo na área da infância obrigatoriamente trimestralmente temos uma reunião com os pais, logo no início do ano é também tida uma reunião com os pais onde se é explicado digamos um pouco quais são os objectivos e depois vamos fazer o acompanhamento e amanhã, quarta-feira às 16:30 vou estar numa reunião de pais. No lar, ao nível dos mais velhos, dos idosos, nomeadamente aqueles que estão em centro de dia e em centro de convívio, essas reuniões também se fazem, eles têm mesmo mecanismos de controle e de decisão relativamente àquilo que se faz,(às actividades), às actividades que se desenvolve, relativamente ao lar, não, não tanto, ao apoio domiciliário também não, as pessoas são muito isoladas e portanto, e relativamente ao Pisão nós tivemos durante vários anos uma comissão de utentes que se pronunciavam regularmente, penso que era de 2 em 2 meses, sobre todos os aspectos da gestão dos vários serviços, que tinham a ver com a alimentação, tinha a ver com lavandaria, tinha a ver com espaços lúdicos deles, tinha a ver com saídas, tinha a ver com o relacionamento com os técnicos, etc, era, depois fomos começando também um pouco a sentir que esta avaliação tinha aspectos positivos óbvios, era importantíssimo que eles se, mas também muitas vezes estava um bocadinho viciada, estavam ali em regime de internato, estão ali fechados e têm pouco tendência a serem cautelosos nas respostas que dão, eles não querem ???, são cautelosos, é isso que eles são, são capazes de dizer muito bem sempre dos serviços dos nossos técnicos e dizer mal do serviço de outsourcing, há ali umas conciliações e um jogo, e então viu-se que esta estrutura tinha funcionado, tinha sido importante, mas que era importante que ao nível doutras alas e doutros espaços ouvi-los de uma maneira mais civilizada e mais cuidadosa porque isto às vezes era assim um bocadinho, nós dizíamos aquilo que pressupomos que vocês querem que eu diga, e há aqui uma operacidade ???.

26. Se sim, qual o nível de decisão dos utilizadores nessa instância?
(Observador ou com Poder de decisão na direcção)

27. Se não existem, qual a razão?

28. Existe sistema de reclamações e/ou sugestões?
(Livro de reclamações; Não existe livro de reclamações; Caixa de sugestões)
sim

Os pais participam mais do que as pessoas idosas

Os idosos escolhem as actividades mas só no CC e de dia

Sim escrevem no

<p>29. Se não existe, qual a razão?</p> <p>30. Se sim, e no caso de um familiar querer fazer uma queixa ou reclamação, como deve proceder?</p> <p><u>Eu tenho exemplos concretos de pessoas que já reclamaram aqui e agora neste ano por exemplo sobretudo nessas situações, as pessoas têm acesso pedem o livro, (fazem no livro, não vêm, não telefonam, ou escrevem cartas ou falam) também acontece, também acontece eu receber cartas de pessoas a reclamarem, eu peço uma recolha conjunta de informações ???, depois respondo às pessoas informando, também acontece as pessoas pedirem-me uma reunião e na medida do possível, que é regra nossa, receber sempre as pessoas, também há os ??? dos próprios directores desse estabelecimento recebem as pessoas, mas também há casos em que as pessoas estão em casa, estão, disseram que não foram minimamente bem informadas e claro reclamam, reclamam para nós e para a Segurança Social que é a nossa tutela.</u></p> <p>31. E no caso de um utente querer fazer uma queixa ou reclamação como deve proceder?</p> <p>32. Em média quantas queixas existem por mês</p> <p>33. Quais as queixas ou reclamações mais frequentes? (tipo de queixas)</p> <p><u>Aconteceu-nos neste momento, aconteceu-nos duas reclamações, uma do universo com algum significado portanto um conjunto de pais e de mães que fizeram a reclamação em conjunto e ??? na área da infância e também na área dos jovens, houve uma reclamação também de conjunto de pessoas.</u></p> <p>Na área dos idosos não é muito habitual?</p> <p><u>Na área dos idosos não me têm chegado reclamações recentes, não, hoje em dia não, noutros tempos já havia reclamações com mais significado, mas eram já reclamações por escrito feitas à direcção.</u></p> <p><i>Sabe que, por exemplo, aqui à uns tempos eu estava numa reunião de pais num ATL e ouço um pai dizer assim “eu ainda pensei ir lá reclamar, mas depois se eu ia lá reclamar ainda retaliavam com o meu filho”, eu devo dizer que fiquei indignadíssimo, tomei a palavra e disse, eu acho uma coisa lamentável que lhe passe pela cabeça que nós retaliamos sobre crianças, primeiro nós não retaliamos sobre ninguém, mas sobre crianças então é um absurdo, posto isto para a área dos idosos eu também sou capaz de imaginar que as pessoas estão muito fragilizadas, têm muita dependência, que estão muito expostas e portanto que tenham muito receio muitas vezes de fazerem-se ouvir, mas como lhe digo neste tempo mais recente, que eu estava a ver se me lembrava de alguma mas não me lembro, aqui à uns anos atrás houve condições etéreas, etéreas de pessoas que por exemplo, eu tenho vários processos disciplinares no ???, tenho</i></p>	<p>livro sobretudo familiares dos utentes do lar os outros não tem essa prática</p> <p>Na infância é mais frequente</p>
--	---

mais que dois ou três processos de utentes que se queixavam de imagem desrespeitosa por exemplo por parte do funcionário, coisas deste tipo e que foi ??? o processo de inquérito e que originou sanção disciplinar, portanto isso também aconteceu, às vezes existem também problemas que têm a ver entre eles, às vezes faz-me pensar o mesmo quadro de à 10 anos ou 12, mas no ??? as pessoas organizam-se e ???, portanto sou capaz de admitir que há um universo em que as pessoas são capazes de ser mais cautelosas e cuidadosas, já houve um tempo que realmente não houve algumas reclamações ???, regime que com um processo disciplinar, não só pela matéria de facto também pela atitude de exemplaridade porque eles não, os funcionários não pensem que nós não estamos, que nós não agimos quando sabemos, é isto, agora digamos que o recurso àquela documento escrito que agora está normalizado um pouco por toda a parte não me lembro, não houve ???.

Ouvir o queixoso e perceber o fundamento

34. Como são habitualmente tratadas/respondidas as queixas ou reclamações? (como está organizado o processo)

Eu acho que depende muito, mas nós maioritariamente, nós direcção, preocupamo-nos em que as pessoas se sintam seguras e se sintam e sintam ??? por nós, não é, porque temos consciência de que quando elas chegam a esta situação da reclamação posta por escrito há ali alguma coisa que já está a acontecer e achamos que é muito importante eles sentirem-se seguros e saber entender que esse mecanismo de reclamação é ouvido e é ouvido por quem direito e que age, porque no fundo está aqui no dia-a-dia, 24 horas por dia, 360 e tal dias do ano, quem está com eles são muitas vezes as pessoas com funções auxiliares e muitas vezes têm a sua formação em exercício e portanto os quadros colectivos são um pouco precários e portanto tem que se ter cuidado, há ali coisas que nós obviamente não desejamos mas que estão a acontecer e é preciso valorizar pequenos sinais que haja ou grandes sinais, também há reclamações que são ???, quando as coisas ficam muito azedas com a vida, mal-estar e as coisas não lhes correm bem e às vezes descarregam em cima dos funcionários e...

F – Valências, serviços prestados e população alvo

35. Quais as valências existentes na Instituição?

36. Quais os grupos alvo? **Pessoas idosas com necessidades de integração social; Pessoas idosas com necessidades de cuidados pessoais e sociais; Integração e apoio a grupos específicos (africanos, ciganos); Apoio a Toxicodependentes e à sua reinserção; Apoio a famílias com idosos a cargo;**

Idosos, doentes
Étnicas
Toxicodependência
Apoio familiar
apoio a idosos,

<p>Apoio social e económico a famílias carenciadas; Apoio a famílias com crianças em idade escolar (pré-escolar e 1º ciclo); Crianças (creche, jardim infantil, atl); Apoio a doentes com HIV/SIDA; Apoio familiar a famílias com deficientes a cargo; Integração social de deficientes)</p> <p>37. Quais as valências e serviços prestados na área dos idosos e pessoas dependentes de cuidados de terceira pessoa (deficientes e HIV/SIDA)?</p> <p>Na área das pessoas idosas as respostas que existem é o lar, apoio domiciliário, centros de convívio e de dia, não existe residências protegidas ou temporárias ou reabilitação, esse tipo de respostas?</p> <p><i>Não, nós temos um lar com dois espaços físicos e vamos inaugurar um novo, depois temos centros de dia, centros de convívio e apoio domiciliário.</i></p> <p>38. Área geográfica de abrangência dos serviços prestados aos idosos (Freguesia Várias freguesias. Referir quais Não tem critério geográfico mas sim da necessidade)</p> <p>Na área dos idosos a área de abrangência é o concelho ou também está aberto ao país nalgumas situações?</p> <p><u><i>É predominantemente o concelho, no apoio domiciliário, nos centros de dia e nos centros de convívio é abertamente às vezes a admissão em lares extravasa um bocadinho os limites do concelho, há pessoas que ???, mas é uma minoria.</i></u></p> <p>39. Que serviços são prestados no SAD (referir quais)? (apoio emocional, apoio social, acompanhamento na vida quotidiana; alimentação, animação e integração social, higiene pessoal e do domicílio, apoio familiar, ou outras, especificar quais em cada valência)</p> <p>40. Qual o perfil dos utentes do SAD?</p> <p>41. Como se articula o SAD com as outras valências existentes para os idosos?</p> <p>42. Quais as parcerias do SAD com outras instituições da comunidade?</p> <p><u><i>Na área dos idosos temos uma articulação fundamental com a Segurança Social, a Segurança Social dá-nos um suporte financeiro mais ajuda nos acordos de cooperação para encaminhar ???, mas depois nós temos também parcerias com a Câmara, isto são as duas parcerias dentro da concelhia, temos com a Câmara sobre que aspecto, a Câmara tem uma coisa que, programa que costumam estar mais na plataforma do SAD ou,</i></u></p>	<p>Infância,</p> <p>Freguesia</p> <p>Apoio emocional, social, serviços básicos entre outros</p> <p>Segurança social e autarquia</p>
--	---

que se articulam todas as IPSSs do concelho que trabalham na área do apoio domiciliário e esta plataforma visa acompanhar essa actividade de serviço de apoio domiciliário desenvolvido no concelho de Cascais e incentivando, no sentido de se alargar, fornecendo alguns apoios para o desenvolvimento de competências técnicas, com apoios mesmo financeiros, que permite contratar por exemplo um psicólogo duas vezes por mês para desenvolvimento de um conjunto de actividades no âmbito do SAD, apoios por exemplo na compra de uma carrinha para poderem ir mais, até duas pessoas e também para além de ajudar a qualificar também se preocupa com extensão dos horários de SAD ao fim-de-semana e aos feriados, porque muitas vezes o serviço de apoio domiciliário encerra à sexta-feira, como sabe, isto não é verdade, que as pessoas ao sábado e ao domingo e feriados continuam a ter as suas carências, acontece às vezes também é verdade que aos sábados e aos domingos os filhos que durante a semana não podiam estar com eles porque estão a trabalhar naturalmente, ao fim-de-semana podem dar esse apoio portanto até é bom que não sejam os nossos funcionários a dar esse apoio, que seja a família a dá-lo, mas também é verdade o contrário e é dramático que as pessoas chegam à sexta-feira e nós deixamos de lá estar, para nós isso já não é verdade à alguns anos porque nós temos o serviço a funcionar ao sábado e ao domingo, mas não há tantas quanto seriam necessárias e portanto a Câmara apoia o desenvolvimento deste serviço de apoio domiciliário ao sábado e ao domingo, portanto é por isso que eu digo que é uma plataforma importante porque ela é complementar aos incentivos e apoios que a Segurança Social já dá e permite qualificar e alargar a actividade do apoio domiciliário e é uma parceria que engloba todos, eu penso que todos, todos, todas as IPSSs do concelho que trabalham na área do apoio domiciliário portanto em termos de pessoas, de pessoas idosas que são, que estão, que solicitam o serviço, somos capazes de andar à volta de 1000 pessoas, portanto é um número significativo.

43. Qual o papel de cada parceiro?

Já respondeu atrás

44. Outras. Quais?

G- Critérios de acesso às valências

45. Critérios gerais de acesso às valências para os idosos? (Só para associados; doadores, irmãos da misericórdia, residentes na área de abrangência; idade e situação de dependência/necessidade; Existência de vaga na valência)

Aqui há algum critério, por exemplo para a pessoa ter acesso às valências, enfim aos serviços, ela tem de ser irmão, tem de ser, tem que fazer alguma relação ou tem de... qual o critério?

<p><i>Os critérios têm a ver com carências, tem a ver com questões sociais (com as necessidades da própria pessoa), não há aqui nada que tenha a ver nem com critérios de serem da Misericórdia ou não, de serem irmãos ou não, nem que tenham a ver com meios financeiros, quer patrimoniais ou outros que possam dar à instituição, nada disso, portanto os critérios são essencialmente quem tem a necessidade, depois há aqui outro critério que também tem a ver muito com os miúdos na escola, tem a ver com o facto de ter irmão (da mesma família), da mesma família e depois são 6 ou 7 critérios que estão estabelecidos, depois também há um que tem a ver com condição económica, é mais ou menos isto, predominam essencialmente critérios sociais, não têm rigorosamente nada a ver nem com doentes com donativos, nem com dinheiros, (e se calhar nos idosos também, porque são marido ???, exacto, a questão da família é muito importante) o que acontece às vezes é que as pessoas têm muitas dificuldades económicas, estão muito isoladas e decidem por vontade própria e com garantia de que os serviços lhe são prestados até ao fim da vida ou que aquele património ou aquele bem venha servir para mais pessoas que estão nas condições que eles estão, as pessoas fazem uma doação à Misericórdia, suponha um andar ou uma coisa qualquer ,mas não tem nada a ver com, nem com o cálculo da mensalidade, nem com os critérios regulares e normais de admissão, esses têm a ver essencialmente e ???com critérios sociais, (isso tem mais a ver com a vontade da pessoa e não como uma imposição) não, imposições não há nada, aliás nós aqui ???, nós estamos aqui porque é assim, nós estamos aqui também para ser alternativa para aqueles que não têm mesmo alternativa portanto não vamos estar sempre com o factor de exclusão vamos sempre procurando que as pessoas de facto possam participar com aquilo que podem de acordo com a lei, mesmo na área do internamento nós muitas vezes trabalhamos a família no sentido de ela fazer uma participação também, porque há uma enorme ??? no internamento que esse é o valor da participação do Estado e o custo real do doente, esta área, é uma área muito deficitária e portanto nós apelamos à participação dos familiares que em 99% acedem com muita compreensão porque percebem que o que está ali em jogo, mas isto não pretende ser nenhum factor de exclusão, mesmo há, temos casos também, mas nós não andamos a fazer propaganda disso, mas ainda acontece que é por exemplo uma pessoa é feita a admissão e há um valor igual à primeira mensalidade que é no acto da inscrição, mas o técnico que faz esta proposta com o parecer positivo do responsável lá do estabelecimento, diz-me que a família vai ter dificuldade em pagar esta inscrição por isto, isto, isto e isto e eles são isentos, também me acontece estar estabelecida uma determinada mensalidade e há um dos membros da família que cai no desemprego, e a técnica propõe-lhe que haja uma redução na mensalidade ou seja, mesmo isento e é, quer dizer nós não fazemos destas questões factores de exclusão.</i></p>	<p>Carências Isolamento</p> <p>Isolamento Carência económica Abandono familiar</p>
---	--

46. Existem outros critérios específicos que podem considerar-se prioritários. Refira quais? (**Situações de abandono, isolamento, situações de carência económica; fragilidade social decorrente de situações de doença e dependência; idosos já apoiados com necessidade de alargamento dos serviços; Violência física e psíquica da família ou outro cuidador sobre a pessoa idosa e não ter doenças infecto-contagiosas ou do foro psiquiátrico**)

47. Que tipo de procedimentos são necessários para as pessoas terem acesso às valências?

Agora referiu que um dos procedimentos necessários para as pessoas terem acesso às valências que é, primeiro elas têm que se inscrever, depois é feita uma análise da situação e depois eventualmente entram ou não, não é isso?

É, entram ou não, eu acho que nós aí também temos duas preocupações importantes, que acho que tem a ver com a matriz da nossa mensalidade que é, nós não queremos que os nossos estabelecimentos se transformem em armazéns, ou seja, para nós a lotação deve ser adequada à equipa técnica que lá está, e isto é fundamental porque a contar perde-se se eu tiver lá 21 utentes ou tiver lá 28, isto é complicar tudo, portanto nós procuramos de facto, e nós muitas vezes pisamos o risco porque vem uma situação muito carente, pisamos o risco, mas procuramos que a lotação seja rigorosamente cumprida, mesmo por exemplo em termos de creches que estão desde 9 crianças por sala de berçário, é fundamental, quer dizer, e muitas vezes temos muitas pressões para as equipas, a outra coisa que também para nós é importante é que, nós ??? estabelecimentos na vida possível da entidade uma mistura do ponto de vista social, os deficientes não devem estar, (não ser só para os pobrezinhos, depois torna-se um asilo) é, torna-se uma coisa perfeitamente, e má porque as crianças interagem umas com as outras e esta mistura é positiva, estimula as crianças e dá-lhes também a ??? estabelecimentos mais amplos do que aqueles que se lhes dão, onde todos procuramos que o exercício desenvolva o meio social e pessoalmente o meio social x, portanto muitas vezes isto não é fácil fazer porque há aqui outros factores não tanto ajudando, mas sempre que podemos, e temos também, sempre que podemos fazemos e temos também a convicção clara de que resulta melhor em termos de aprendizagem para as crianças por isso é que também é fundamental.

Dessas áreas que tem referido, qual é aquela que tem mais procura ou lista de espera? **(Acabou a cassete)**

A área que nós temos onde temos mais procura, eu acho que são a área dos idosos e a área da infância, a área da infância, nós neste momento, relatório relativamente a 2007, nós temos 2300 crianças

Inscrição e análise da situação para ter acesso aos serviços

Idosos
Crianças

em lista de espera, como nós temos 1000 a frequentar, este ano teríamos que ter o dobro, (ter outra resposta) outra resposta, relativamente à área dos idosos nós temos neste momento também uma lista de espera superior ao número de residentes que temos e relativamente ao apoio domiciliário acho que todos os anos crescemos, nós não queremos crescer de maneira abrupta porque isso tem a ver com solidificar práticas, a questão do apoio domiciliário, de ir-se a casa do utente, é uma coisa que muito sensível portanto é preciso, mas todos os anos nós ??? à procura de mais e geralmente como está a acontecer neste momento nós temos 110 pessoas em acordo de cooperação e estamos com 125, 119, 130 pessoas a serem acompanhadas, portanto temos uma série de pessoas fora do acordo que também estão a ser acompanhadas, eu acho que a área dos idosos e a área das crianças, principalmente creches, são as áreas de grande procura, (provavelmente também tem a ver com o local onde está sedeada a creche, o facto de ter casais mais jovens, e o facto de ??? urbanística) sim, o concelho de Cascais, há ali por exemplo uma zona do interior onde ??? de casas mesmo clandestinas no pós 25 de Abril e onde hoje se situam muitos casais jovens enfim que têm a sua vida organizada, a trabalhar e portanto ???.

H- Integração/acolhimento

48. Como é efectuado o acolhimento às pessoas na Instituição?
(Pessoalmente, telefonicamente, outro)

49. Existe algum guia de acolhimento?

Nós na instituição às crianças, aos idosos e mesmo aos familiares, estamos presentes, todos os estabelecimentos têm regulamento interno e estamos presentes às pessoas o regulamento interno ou fotocópia das partes mais importantes, são entregues a todas as pessoas no acto da inscrição, no Pisão há o protocolo de admissão que é assinado (contrato) é, um contrato, prática que também está já analisado ou lar ou apoio domiciliário, as pessoas ficam esclarecidas relativamente àquilo que são os seus direitos, que são os seus deveres, aquilo que devem, que não podem fazer, quais são as expectativas, tudo isso e relativamente à área de infância é entregue aos pais sempre um regulamento de funcionamento, portanto e o funcionamento tem a ver com aquilo que é o modo de funcionamento do departamento, quais são as obrigações dos familiares, quais são as nossas obrigações, do estudante, tudo isso é qualificado no acto da inscrição.

50. Se existe, que tipo de informação contém?

51. Se não existe, porquê?

52. Os utilizadores quando ingressam na Instituição têm acesso ao

Depende do tipo de resposta

<p>regulamento interno?</p> <p>53. Se sim, que tipo de informação contêm?</p> <p>54. Se não têm acesso, porquê?</p> <p><u>I - Outros programas e projectos (capacidade de inovar)</u></p> <p>55. Além das valências consideradas típicas existem valências atípicas? <u><i>Atípicas são, nós temos o caso do Pisão, e eu chamo-lhe atípico porque ele não tem nenhum acordo que estivesse que esteja tipificado, aquilo se calhar é uma função de gestão e os montantes em jogo e os objectivos estão definidos para aquele caso concreto, portanto tem um orçamento específico, tem uma participação definida e pretende que no final de todos os anos dê saldo 0, é o valor que é estabelecido que é utilizado e os objectivos também são definidos para através do protocolo com o acordo de gestão que está a coordenar ???, a segunda coisa atípica tem a ver com as crianças em risco em Tercena, é uma casa que faz acolhimento de 38 crianças e que também tem um acordo estabelecido para aquele caso concreto, o valor da participação e de financiamento do Estado, criança a criança, jovem a jovem é definido pelo Estado também em função das despesas com a nossa colaboração e existe o protocolo que está assinado entre as partes, que é ??? pode ser negociado, mas que corresponde a nós entidade privada, entidade social, podemos gerir um equipamento ??? com uma resposta específica que é para aquele equipamento (então para essas valências atípicas o parceiro fundamental é a Segurança Social, financia e supervisiona a concretização dos objectivos desse protocolo) sim, sim (é a instituição que desempenha o papel de gestão corrente dos serviços) é, é.</i></u></p> <p>56. Se sim, qual o nome dos serviços ou projectos dessas valências?</p> <p>57. Se não existem, porquê?</p> <p>58. Quais os projectos e ou serviços integrados em parcerias? (PAII, cuidados continuados, rede social, autarquia)</p> <p>nacional, projectos internacionais nesta linha de combate à pobreza?</p> <p><u><i>Nós participámos muito, tivemos nos dois primeiros projectos de luta contra a pobreza, depois fizemos parte de uma federação ??? habitação, neste momento temos um único estabelecimento nosso a trabalhar no âmbito do programa de intercambio de ??? com médicos, mas houve um decréscimo, nós temos estado cada vez mais a ser sobrevoados pela gestão do dia-a-dia e essa dimensão, eu chamo de desenvolvido.</i></u></p>	<p>Pisão</p> <p>Projectos de luta contra a pobreza</p>
---	--

<p>59. Qual o papel que a Instituição desempenha nessa parceria nome do projecto/Objectivos da parceria? (Observador, Financiador, Colaborador)</p> <p>60. Alguns desses projectos são internacionais ou programas da união europeia? Refira quais?</p>	
<p><u>J – Custos e modos de financiamento</u></p>	
<p>61. Modos de financiamento da Instituição? (Público (estado/Seg. social); Público (estado/seg. social e Ministério Educação); Privados (doações); privados utilizadores Outros. Quais?)</p> <p><u><i>A Santa Casa tem como financiadores além dos pais e da Segurança Social, tem ainda o Ministério da Educação, tem também a autarquia, depende dos projectos, a autarquia tem apoios que têm dado para protocolos com o Centro de Desenvolvimento Social e que comparticipa na área da 3º idade, na área das creches também e para além disto portanto a Segurança Social, o Ministério da Educação e da autarquia e das famílias, têm ainda negócios lucrativos, nós temos uma farmácia que dá lucro, temos uma estação de serviço, temos uma feira que foi concessionada, a feira de Cascais, no fundo os ganhos financeiros são para a Misericórdia e temos uma loja de comida feita, também bastante grande em Alvide que se chama “O Retiro”, todos os lucros que estas actividades originam são para ajudar a financiar o défice que a área social geralmente origina.</i></u></p>	<p>Seg social Pais Ministério educação Autarquia Ministério saúde com os cuidados continuados Famílias Estação de serviço Concessão terreno para feira Loja de comida Farmácia</p>
<p>62. Dessas fontes de financiamento, qual a que tem maiores proporções?</p> <p><u><i>É o Estado.</i></u></p>	
<p>63. Na área dos idosos, qual o custo do SAD para a Instituição?</p>	
<p>64. Desse custo, quanto é pago pelos utilizadores? (média)</p>	
<p>65. Os idosos são obrigados a pagar uma taxa de admissão quer em termos financeiros e ou em património?</p>	
<p>66. Quanto é pago pelo estado/Segurança Social pelo SAD?</p>	
<p><u>L - Recursos físicos, logísticos e humanos</u></p>	
<p>67. Que tipo de recursos físicos existem na Instituição para o desenvolvimento das actividades aos idosos? (Edifício próprio; Edifício cedido pela autarquia ou outra entidade)</p> <p><u><i>São edifícios que não são nossos, geralmente são do Estado, alguns deles não são nossos, são do Estado e nós encontramos lá portanto a desenvolver uma actividade e é em Lisboa ???, temos</i></u></p>	<p>Edifícios pessoais</p>

<p><u>outros que são nossos, propriedade, lares para idosos construídos por nós, são outros que estão concessionados pela ???, Câmara ???, isto é o típico conjunto de propriedade nossa concessionada a longo tempo e a concessionada a menos tempo, mais perto, depois também temos, as autarquias usam muito essa prática de fazer ofertas de equipamentos, de carros, temos um parque automóvel significativo, claro que é sempre insuficiente, é com carros velhos, etc, mas já significativo e uma das grandes fontes de aumento desse parque tem sido a Câmara precisamente, depois mesmo em termos de outro equipamento, mesmo equipamento escolar de vez em quando a Câmara por um motivo ou outro dá coisas com, muitas coisas com regularidade mas pontualmente calha-nos a nós ajudar outras IPSSs, ajuda a montar quando acabamos de construir, levar os equipamentos, enfim vários géneros e tipo de coisas.</u></p>	<p>ou cedidos</p>
<p>68. Que tipo de recursos logísticos existem para o desenvolvimento das actividades aos idosos? (carrinha adaptada, cozinha equipada, serviço de higienização, serviço de controle de qualidade da alimentação...)</p>	
<p>69. Número de Funcionários e suas categorias profissionais? (Director de serviços; Técnico de Serviço Social; Psicólogo; Educador; Animador Auxiliar acção educativa Auxiliar de serviços gerais; Cozinheiro; Ajudante de cozinheiro; Administrativo; Telefonista; Outros. Quais?</p>	
<p><u>M – Percepção dos problemas sociais da comunidade</u></p>	
<p>70. Quais os problemas sociais, a nível local? <u>Eu acho que os emergentes é o apoio domiciliário, que está em crescimento, de facto a esperança de vida aumenta muito mas não só por isso mas porque também as pessoas estão, têm muitas, têm uma qualidade de vida que não é muito boa, às vezes e portanto elas de facto têm ??? a morte mas não têm sido, muitas vezes as pessoas não têm condições para uma boa qualidade de vida e muitos utentes, muitos utentes, nós acolhemos no nosso lar constatamos de facto há muita gente de cadeira de rodas, os relatórios, ainda ontem estava aqui a ver o relatório de 2007 e indicam que mais de 70% das pessoas não tem autonomia nas actividades de higiene diária, enfim de ??? muitas pessoas com perturbações, débil mental, perdidas por momentos, (demências) demências, é uma das coisas que promove mais internamentos porque se uma pessoa está com bons níveis de autonomia em casa, nós podemos-lhe fazer a higiene na casa, podemos levar a alimentação mesmo quando é preciso nalguma, serviço em termos</u></p>	<p>Resposta para os idosos</p>

de enfermagem, mudar o penso, fazer isto, fazer um acompanhamento de uma ferida, isso também se faz, agora quando a pessoa começa a ter pânico por estar sozinha, começa a sair para a rua a meio da noite e não saber onde está, quando passa a estar acamada, quando isto, isto e aquilo, então quando precisa de carinho para comer, haja uma refeição assistida, quando, então aí de facto, e isto faz com que os lares comecem, nós temos hoje em dia uma média de idades no lar de 80 e tal anos, nós temos várias pessoas, parece-me que são 5 ou 6 com mais de 95, começa a ter pessoas no lar com idades muito elevadas mas também com níveis de paralisia muito grandes portanto não só se está a alargar muito como há muitas pessoas idosas que estão com níveis de ??? acentuados, os serviços ao nível do próprio lar estão a exigir cada vez mais a sua medicalização, muita, muita gente de enfermagem a 24 horas, etc, porque só transportá-los para dentro do lar, todos esses problemas que são naturalmente se calhar inerentes às pessoas que têm 90 e tal anos, têm 80 e muitos anos e portanto, relativamente às pessoas idosas é um problema que tem uma dimensão e depois o concelho de Cascais está em ???, mas portanto eu acho que aqui no concelho de Cascais este problema vai, vai persistir e vai prolongar, depois eu acho que o problema das crianças em creches, é um problema muito complicado também, há um universo muito grande de crianças que os pais não têm ??? há um défice enorme, enorme, e isto são problemas muito complicados para pessoas que são internadas e precisam de cuidados e depois acho que há outros problemas muito complicados também, um deles é o problema do desemprego, Cascais está com taxas de desemprego significativas, mais ou menos iguais às médias nacionais mas as médias nacionais são altas, como sabe, o problema dos emigrantes, nós temos muita, muita emigração porque ainda temos alguma actividade de construção civil aqui com algumas dinâmicas de força portanto eles são recrutados e aparecem-nos nas obras de portugueses para estrangeiros, aparecem-nos nas acções de informação relativamente à globalização, enfim os emigrantes é outro problema que está aí, que tem que se realizar uma resposta, a Câmara está a começar a preocupar-se bastante com isso, há uma IPSS no interior do concelho, em São Domingos de Rana, que também se especializou nessa área, e pronto e depois Cascais é um concelho com muito, muito, muita família monoparental, muito, há muita mulher com filhos a cargo no concelho de Cascais, mas pronto já chega de problemas.

71. Quais os problemas sociais, a nível regional?

72. Quais os problemas sociais, a nível nacional?

Temos estado a trabalhar também com a Câmara, nós geralmente participamos em quase todas as instâncias superiores das IPSSs que são criadas, eu faço parte da comissão executiva da rede

Violência

<p><u>social ???, há mais duas IPSSs por igual, ao princípio é que era eu, era a Misericórdia que era a representante das IPSSs, mas sabe lembrei-me disto porque a questão da violência doméstica, também participamos como ???, a questão da comissão de protecção de menores de Cascais, participamos com dois, um na comissão técnica ??? e outro na comissão de Rana, enfim estas duas áreas acho que também são áreas bastante preocupantes, no concelho de Cascais não pára de crescer, por isso eu sinto aquele duplo efeito que é os pais, as pessoas hoje em dia sentem-se mais à vontade, ou conhecem melhor o carisma do grupo e portanto os números estão a crescer porque há mais denúncias, mas também a denúncia que há, correspondem a muitos casos e portanto é preocupante as situações, neste momento em Cascais relativamente à violência doméstica organiza-se na residência de acolhimento em situação de emergência, na ??? olhamos para os últimos 5, 7, 10 anos avançou-se muito, antigamente era de facto andar à procura de soluções onde não havia com situações extremas, dramáticas e na área das crianças os números também crescem muito com situações muito pesadas, muito pesadas e eu acho que Cascais tem uma belíssima comissão de protecção de menores que é presidida pela técnica da Segurança social, há uma boa articulação coma Câmara e têm conseguido que algumas das instituições tenham ??? e deixado envolver e que estejam à altura, mas o número de casos que têm é completamente exorbitante para a capacidade humana e técnica que existe ???.</u></p> <p>73. De que modo a Instituição poderia actuar no sentido de intervir nesses problemas?</p> <p>N - <u>Ligações exteriores e parcerias</u></p> <p>74. Quais as entidades a nível local com as quais a Instituição estabelece parcerias? (Centro saúde, Hospitais, Autarquia, Seg. Social, Outros. quem)</p> <p>75. Qual ou quais os organismos nacionais a que pertence? (união das ipss, misericórdias, cniss etc...) <u>União das Misericórdias, (mais algum sem ser esse) não, que eu me recorde não, (portanto pertence a algum organismo nacional) não, não.</u></p> <p>76. Qual ou quais os organismos internacionais a que pertence?</p> <p>77. Quais as vantagens para a Instituição de ser membro dessas organizações? <u>A União de alguma forma é o nosso representante das negociações com o Estado relativamente aos valores que, aos valores da cooperação e depois também neste momento por exemplo tem estado a coordenar o programa de formação profissional que no fundo dá lucros, tem a ver com as verbas do ???, etc, portanto todo</u></p>	<p>Transferências Sociais</p> <p>União das misericórdias</p>
--	--

esse aspecto é importante, mas devo dizer que nos últimos anos durante bastante tempo a união estava muito desligada da realidade de funcionamento dos associados, este último desafio eu acho que eles têm alguma preocupação de criar afectuações e de mostrar que há vantagem em aparecermos muitas vezes em conjunto e pronto e há dois ou três caminhos que se vão percorrer com eles.

78. Quais as desvantagens para a Instituição de ser membro dessas organizações

J – Análise do desempenho das ipss e das políticas sociais

79. Conhece as orientações nacionais da política na área dos cuidados no domicílio?

A Segurança Social dá, estabelece como prioritária, considera que é uma das prioridades nacionais são o apoio domiciliário e os ???, mas não são estabelecidas muitas, não são estabelecidas propriamente orientações, vai havendo um acompanhamento que agora também é mais recente de alguma prática, há um conjunto normativo a que nós estamos obrigados, mas orientações em termos de política, não há propriamente, (quem é que define então essas orientações, é aqui a Santa Casa, através desse acordo e desse indicadores que são estabelecidos ou alguém que vem exterior impor) exterior não, temos por exemplo a plataforma com a Câmara tem ajudado muito à generalização do ??? de aspectos que têm a ver com política no concelho relativamente à SAD e a Misericórdia também, por si própria vai estabelecendo alguns que são os seus objectivos, mas porque às vezes no terreno já próximo da realidade de funcionamento, cai-se um bocado, não só nas tarefas que não são integradas por orçamento numa política e numa orientação e isso é um pouco o risco que nós aqui ao nível do território corremos muito, é o risco que corremos porque é alargado porque há uma necessidade e é a satisfazer necessidades de que elas estão identificadas e pronto, e há uma avaliação dos objectivos que foram sempre ou não atingidos mas não há da parte da Segurança Social digamos que uma ordenação e nenhuma orientação explícita.

80. Quem define as linhas estratégias de acção na área da política para os idosos, relativamente aos cuidados?

Eu acho que sim, pode ser sempre útil, acho que pode ser sempre útil, é muito importante que as instituições tenham, tenham esses objectivos como claros, quer dizer, porque o que não, o que acontece muito nestas instituições a nível por exemplo do que eu estava a dizer, é isso, é que muitas vezes não há ???, não há objectivos, não há avaliação, há uma soma de tarefas feitas com a melhor das intenções, certamente, e é muito importante que haja

Recorre à seg. social

Autarquia

Não há objectivos há uma soma de tarefas com as melhores das intenções

<p><u><i>instâncias que clarifiquem esses objectivos, lhes dêem clareza e depois que os avaliem e que, e que depois haja um acto de replaneamento e as coisas caminhem em sentido, as IPSSs e as instituições que trabalham muito ao nível do terreno, correm o perigoso risco de se perderem relativamente aos objectivos que pretendem causar.</i></u></p> <p>81. Qual seria o papel e a capacidade das IPSS para a sua concretização?</p> <p><u><i>Nós preferimos a parceria, é, (acha que isso pode ser feito através das parcerias) eu acho que sim, eu acho que sim, e depois parcerias que vão crescendo até mesmo a nível de responsabilidade e de adequação e de desempenho que visam etc, mas eu acho que é preferível caminhar em comum com as parcerias.</i></u></p> <p>82. De que modo é que essas orientações influenciam o funcionamento da Instituição?</p> <p>83. No seu entender, como se poderia melhorar a gestão organizacional das IPSS?</p> <p>84. De que modo se poderia melhorar a formação dos funcionários?</p> <p>85. De que modo se poderia melhorar os serviços prestados relativamente ao SAD?</p> <p>86. De que modo se poderia melhorar a participação dos utilizadores?</p> <p><u><i>As pessoas a certa altura também não se disponibilizam muito para a vida associativa, não é, participam, eles têm reuniões regulares onde passam em revista aquilo que fazem e aquilo que querem fazer, se querem um passeio, se vão montar uma revista, se vão fazer isto ou aquilo, mas isso são assuntos que têm muito directamente a ver com eles, nós passámos para assuntos mais genéricos mais, de âmbito mais geral, as pessoas têm uma grande dificuldade em participar, há muito pouca experiência dessa participação a não ser com as coisas que lhes estão mais próximas (isso será porque no centro provavelmente a maioria das pessoas são mulheres) é o predomínio absoluto, isso é verdade, eu acho que isso se calhar é, replicam ali ou repercutem ali ou, aquilo que é um bocadinho (o modo de vida) o modo de vida das pessoas.</i></u></p> <p>87. Qual a relação do estado com as IPSS?</p> <p>88. Quais as potencialidades da acção das IPSS na área dos cuidados aos idosos?</p> <p><u><i>Eu acho que as potencialidades estão à vista, eu acho que as IPSSs neste momento estão, estão precisamente a dirigir-se para a área dos idosos e estão a responder de uma maneira com muito bonita e isto com, com muita disponibilidade e portanto eles estão</i></u></p>	<p>Parceria</p> <p>As pessoas são pouco participativas</p> <p>Sobretudo por serem mulheres</p>
--	--

a ser neste momento um dos factores fundamentais, sendo mesmo nacionais, a resposta apenas nos idosos, quer na área do internamento, quer na área do apoio domiciliário, como nos centros de convívio e centros de dia, agora os limites são aqueles que decorrem de eventuais excessos de voluntarismo contrapondo a uma atitude técnica porque é fundamental que não se desqualifique o papel do técnico junto dos idosos e portanto muitas vezes tenta-se fazer um olhar indiferenciador desta realidade entre o voluntário e o técnico é assim mais ou menos o mesmo, e é importante que se perceba que não, o técnico tem que ter atitudes técnicas e as IPSSs se quiserem ser consequentes e fazer um bom trabalho sem ter um bom trabalho técnico, não pode ser só boa vontade, e a outra questão que eu também acho que é fundamental, é que as IPSSs não podem pensar só em imediato, têm que pensar mais no utente porque é preciso canalizar recursos é preciso..., faz-se planeando e faz-se avaliando, se nós cairmos no imediatismo da tarefa ela esgota-se e temos que estar a repetir o mesmo sem capacidade de nos orientarmos e sem capacidade de mudarmos o nosso também.

Investir numa gestão profissional e não voluntária

89. Quais os limites da acção das IPSS na área dos cuidados aos idosos?

90. Alguma questão ou observação que queira referir relativamente a este assunto?

II - Identificação da pessoa que responde à entrevista

1. Sexo

Masculino

2. Idade

Tenho 53

3. Estado civil

Sou casado

4. Naturalidade

Português, Lisboa

5. Formação Académica

Sou licenciado em História

6. Formação especializada na área das Instituições Sociais e gestão de equipas ou projectos e na área dos cuidados pessoais aos idosos

Tudo em exercício

7. Outras áreas de especialização/formação

8. Cargo que desempenha
Director de Serviços dos Assuntos Sociais

9. Tempo que desempenha esse cargo
Eu trabalho aqui nesta casa, deixe-me ver há 17 anos

10. Exerce outro cargo ou exerceu
Sim, fui responsável também pela área da formação profissional e fui responsável pela área de formação profissional que tinha a ver com o trabalho com os jovens e depois fiquei com a área toda dos assuntos sociais e com a área dos recursos humanos que é actualmente a que tenho.

11. Exerce actividade fora
Não, (voluntário) como voluntário já participei em duas instituições??? mas é uma actividade pontual.

C1 - Análise de Conteúdo da entrevista à Direcção da Santa Casa da Misericórdia de Cascais

Dimensão	Variáveis	Unidade de “sentido”/conteúdo	Síntese
I - Identificação da instituição	Identificação da instituição	“Santa Casa da Misericórdia de Cascais”	SCMC
	Missão	“A grande missão (...) é de facto hoje em dia desenvolver actividades privilegiando as pessoas que se encontram mais fragilizadas no ponto de vista social, mais carentes no ponto de vista social. Quando foi criada no século XV também era um pouco esta a sua matriz, era uma instituição muito identificada com a vida cristã e tinha um conjunto de actividades que tinha a ver com pessoas que necessitavam, carentes, portanto digamos que a missão com uma actualização ao longo dos anos é mais ou menos similar”	Desenvolver actividades para as pessoas mais frágeis
	Objectivos	“Os seus objectivos portanto são de proporcionar a estas crianças aprendizagem que lhes possibilitem o desenvolvimento da sua vida escolar. Também futuramente profissional e social e também fazer face a carências e necessidades que existem na área dos idosos, que existem na área das crianças em risco, que existem na área das pessoas com doença mental”	Proporcionar aprendizagem escolar Fazer face às carências e necessidades que existem na área dos idosos Crianças em risco e doença mental
	Tipo de organização	“É uma irmandade da Misericórdia”	Irmandade da misericórdia
	Ano da constituição	“Fundada no ano 1551”	1551

	<p>Relação com o estado</p>	<p>“As IPSSs (...) são criadas em meados dos anos 80, mas eu acho que a grande mudança, dá-se no 25 de Abril. A questão de se ter tornado IPSS face ao Estado, foi logo que a legislação relativamente a esse assunto saiu, que penso que é em 1980 e qualquer coisa, a Misericórdia penso que é IPSS desde 1985”</p>	<p>1985</p>
<p>A organização surgiu por iniciativa de quem</p>	<p>“São pessoas ligadas à igreja, há muitos séculos que se organizaram para fazer face a uma série de necessidades (...) que se estendia aqui na vila de Cascais, nomeadamente na área da saúde (...) nos presos, havia uma série de problemas que essas pessoas se organizaram e depois formaram esta irmandade”</p>	<p>Organização de pessoas irmandade</p>	
<p>Fases mais importante do seu desenvolvimento</p>	<p>“As Misericórdias (...), sempre estiveram ligadas aos hospitais e às farmácias e nós ainda hoje mantemos uma farmácia, mas durante esses 4 séculos o que aconteceu de facto foram pequenos ciclos de crise, em que irmandade viveu com dificuldades financeiras”</p> <p>“(...) por exemplo o período da República também houve aqui... na transição da República para o Estado Novo (...)</p> <p>“Também houve aqui algumas modificações, modificações significativas no funcionamento, foram nomeadas comissões administrativas, portanto o regime eleitoral entre a igreja e a irmandade esteve interrompido, pronto no acompanhamento da história política, houve aqui algumas variações, mas aquilo que marca mais o desenvolvimento de facto extraordinário da Misericórdia é já no século XX”</p> <p>“Acho que a grande mudança, dá-se no 25 de Abril, porque com o 25 de Abril de 74 a Misericórdia de Cascais nessa</p>	<p>Conjunturas políticas República Estado Novo 25 de Abril</p>	

	<p>No seu entender qual a dimensão actual da organização</p>	<p><i>altura tinha hospital e tinha uma creche, e nessa altura deu-se o processo de nacionalização dos hospitais pelo país fora”</i></p> <p><i>“No âmbito das Misericórdias, ela é obviamente uma das maiores, em todos os indicadores, no âmbito do concelho também fica entre as maiores, é a maior IPSS deste concelho, é aquela que tem expressão geográfica em todo o concelho, está implantada em todo o concelho, as IPSSs têm muitas vezes a expressão mais local.</i></p> <p><i>“ Uma empresa que hoje em dia tenha 500 funcionários, é uma média pequena empresa”</i></p> <p><i>“A Misericórdia trabalha essencialmente (...) na área da educação, uma área onde tem desde creches a uma escola primária em que envolve à volta de 1000 crianças diariamente, depois trabalha na área dos idosos com várias valências especificadas, os centros de dia, os centros de convívio, enfim, ao apoio domiciliário, ao internamento, depois trabalha também na área dos jovens, tem dois ATLS em funcionamento (...) depois também tem dois acordos (...) que têm a ver com internamento de pessoas com doença mental e outra que tem a ver com crianças e jovens em risco”</i></p> <p><i>“Todo o concelho, nós temos presença em todo o concelho acaba por se concentrar aqui em Cascais, (...) e Alcabideche e talvez aqui na zona do Estoril o maior número de estabelecimentos. Mas estamos presentes em todos, temos também outro estabelecimento (...), em Oeiras e temos também um outro, um outro estabelecimento que está sediado na freguesia de Alcabideche mas que também há uma resposta nacional”</i></p>	<p>Grande empresa</p> <p>500 funcionários</p> <p>educação, idoso, dependência, doença mental; crianças em risco, farmácia, jovens</p> <p>Concelho e fora do concelho distrito</p>
<p>Área de intervenção preferencial</p>			
<p>Área de abrangência geográfica da instituição</p>			

<p>II – modo de gestão o da organização</p>	<p>Estrutura da organização</p>	<p>“Quando estamos a falar de resposta nacional em termos de portadores de deficiência mental evidentemente esta é uma resposta nacional que é dada através do Pisão. O Pisão é um estabelecimento oficial e a certa altura foi condicionada a gestão à Misericórdia, portanto a Misericórdia tem concessionada a gestão mas isso não tira em nada que, aquilo continua a ser um estabelecimento oficial e portanto o que é que fazem, o próprio processo de admissão é o centro regional, através da sua instituição do serviço local em articulação com a nossa equipa técnica também do estabelecimento, o outro centro, é um centro de crianças e jovens (...) é um estabelecimento onde são acolhidas essas crianças, portanto também (...) é um estabelecimento oficial, é o Centro de Acolhimento Temporário de Terceira”</p>	
		<p>“A Misericórdia tem uma mesa administrativa (...), tem uma assembleia-geral, tem um conselho fiscal, estes três órgãos são preenchidos por voluntários que são membros da irmandade”</p> <p>“Depois tem uma estrutura totalmente profissional em que tem uma directora geral, (...) depois tem um responsável pela área social de saúde, e depois continuando a decorrer o organograma, comigo estão a trabalhar, além da área dos recursos humanos, todas as áreas que têm a ver com os recrutamentos para os devidos estabelecimentos onde as coisas portanto estão a acontecer, portanto desde o Pisão, a Terceira, passando pelos novos estabelecimentos, centros de dia, centros de convívio, um lar, enfim o apoio domiciliário, todas essas valências trabalham comigo e portanto toda a área financeira e administrativa com os funcionários de</p>	<p>Mesa administrativa Assembleia-geral Conselho Fiscal</p> <p>Directores de área social e da saúde Directores de estabelecimentos</p>

		<p><i>suporte que existem aqui neste estabelecimento estão com a área financeira, integralmente estas 500 e tal pessoas são, são profissionais, portanto são pessoas que estão aqui pagos, contratados, há ainda no funcionamento diário alguma colaboração, alguma colaboração e alguns cargos importantes monetários também portanto que acompanham a actividade que nós desenvolvemos nos estabelecimentos”.</i></p>	
Órgãos de gestão da instituição	<p><i>“A Misericórdia tem uma mesa administrativa (...), tem uma assembleia-geral, tem um concelho fiscal, estes três órgãos são preenchidos por voluntários que são membros da irmandade”</i></p>	Mesa administrativa Assembleia-geral Concelho Fiscal	
Frequência de reunião dos órgãos de gestão	<p><i>“É assim, eles reúnem bastante (...) de acordo com as necessidades, não é, com a agenda, com os assuntos, com a importância que as coisas urgentes têm, mas inicialmente eu acho que trimestralmente”</i></p> <p>Estas reuniões são necessárias para decisão “de aspectos que são os aspectos mais duradouros da gestão, de consequências mais duradouras, são exclusivos da área administrativa e em alguns casos tem que recorrer mesmo à assembleia-geral”</p>	Trimestral	
Eleição dos corpos dirigentes	<p><i>“Sobre tudo os órgãos de gestão, os principais (...) portanto são eleitos de 3 em 3 anos”</i></p>	3 Em 3 anos	
Duração dos mandatos	<p><i>“De 3 em 3 anos origina-se um processo eleitoral, apresentam as listas que entendem, a mais votada passa a cumprir o mandato de 3 ano”</i></p>	3 Anos	
Nº de presidentes e ou direcções já existiram na instituição	<p><i>Muitos</i></p>	Muitos	

	<p>Tempo de exercício do mandato do actual presidente</p> <p>Problemas internos</p>	<p>“Eu penso que ele já vai no terceiro ou quarto mandato, portanto já está, já está aqui à algum tempo”</p> <p>“As questões dos recursos humanos”</p> <p>“Uma gestão equilibrada no universo (...) tão diversificado e trabalhando geograficamente mais tão disperso pelo concelho fora”</p> <p>“Mas há uma variabilidade de situações profissionais, de competências profissionais, nós temos aqui desde médicos a educadores, auxiliares, trabalhadores auxiliares, a monitores enfim há aqui uma grande diversidade que por vezes não é fácil de abarcar”</p> <p>“Porque há aqui tempos e factores muito diferentes que têm a ver com graus de maturação de técnica que as pessoas que estão à frente (...) já conseguiram ou não atingir, as mudanças das equipas, enfim, há assim uma grande diversidade”</p> <p>“Vêm-nos em estado de, é muito, é complicado com estas pessoas conseguir construir com eles projecto de reinserção na vida activa, projecto de vida, etc, é complicado, são situações muito duras”</p> <p>“Porque nós trabalhamos numa instituição que tem que, o valor da mensalidade que nos é paga não é proferida em</p>	<p>12 anos</p> <p>Recursos humanos</p> <p>Dispersão dos equipamentos</p> <p>Multiplicidade de profissões e de carreiras</p> <p>Qualificação</p> <p>Pessoas utentes muito pobres</p> <p>Falta de recursos económicos</p>
--	---	---	---

	<p>Modo como conhecimento problemas tem desses</p>	<p><i>função do custo mas sim em função daquilo que as pessoas podem pagar, em função dos seus próprios rendimentos e portanto digamos que tendencialmente o que acontece é que o conjunto das mensalidades não paga a mão de obra, o custo do serviço”</i></p> <p><i>“na gestão que é procurar responder àqueles que são mais carentes, que de uma maneira mais deficiente conseguem pagar o serviço que lhe é prestado mantendo padrões de alguma comodidade e também de uma casa tão grande, que nós somos uma entidade empregadora muito importante e portanto tem que haver aqui algum equilíbrio e alguma estabilidade”</i></p>	
		<p><i>“de semana a semana tenho reunião com quase todos os responsáveis de área da minha direcção e desloco-me aos estabelecimentos também com uma regularidade, com uma regularidade semanal, ou seja, eu tenho aqui despacho para o chefe do departamento de infância todas as semanas em que fazemos o ponto da situação de uma série de situações que ocorrem, processamentos da vida, em cada estabelecimento um a um, globalmente aquilo que é mais importante, também são solicitados por escrito algumas informações que já tinha verbalmente solicitado”</i></p> <p><i>“Também no caso do Pisão, que é o nosso maior estabelecimento portanto todas as quartas-feiras de manhã estou no Pisão só para falar com a directora do estabelecimento”</i></p>	<p>Reuniões Despacho Doc escrito</p>

	Tomadas as decisões e em que instâncias	<p>“Tenho despacho diário porque há sempre tanta papelada, tanta coisa a acompanhar que todos os dias logo de manhã em princípio eu tenho aqui os papéis e depois falo com o responsável, portanto há o contacto directo, há visitas aos estabelecimentos, há os documentos escritos mais pontuais e há outros documentos escritos mais de fundo que têm a ver com a avaliação anual”</p> <p>“Assuntos que tenham a ver com obras significativas têm que ir à mesa, portanto há aqui uma série de coisas que têm a ver com plafone financeiros, eu não tenho competência”</p> <p>“ Por exemplo suponha que eu tenho a competência delegada por autoridade de despesa até 50 contos, a minha chefe, a Dra. Isabel Miguéis, a minha directora geral, tem competência delegada para ter 250, suponha que são estes números, portanto se há um assunto que me é presente de qual forma não tenho competência delegada mas ela tem, eu remeto para ela e ela eventualmente autoriza, se ela própria também não tem, remete para alguém na mesa administrativa porque os membros da mesa administrativa estão, há um que é o tesoureiro, há outro que é o vice provedor e que tem a competência disto e daquilo, às vezes não”</p>	Descentralização das decisões consoante a complexidade dos assuntos
Illa – Papel dos técnicos da organização	Participação em reuniões de direcção	<p>“Na Mesa administrativa, nós três estamos sempre porque somos interpolados directamente pela mesa para saber como os assuntos estão a correr”</p>	Delegação de competências
	Nível de decisão	<p>“Portanto estamos sempre, qualquer esclarecimento mais de pormenor que seja necessário nós estamos sempre, mas para além disso, e estamos só como uma função informativa, de</p>	Participação pedagógica
			Informação técnica

		<p><i>informar e esclarecer os membros da mesa e depois certamente irão deliberar sobre esse assunto o que irão decidir o que entenderem, agora ao nível da gestão de toda a instituição nós fornecemos bastante a participação em estruturas mais ou menos alargadas onde estamos numa atitude de paridade com os técnicos porque a casa é um aldeamento grande, há uma certa dispersão geográfica, ela teve um crescimento abrupto”</i></p> <p><i>“Estamos ao nível também de um técnico que está a procurar ali criar algum consenso ou esclarecimento ou enfim, ou clarificar algum objectivo em função do assunto que estamos ali a tratar, dou-lhe o exemplo do, nós fazemos reuniões regulares para tratar de assuntos de carácter geral, por exemplo (...) uma reunião com todas as chefias, com alguns técnicos”</i></p> <p><i>“Mais de uma vez, a análise do resultado do plano de actividades do ano de 2007, vai decorrer uma reunião sobre isso em que estaremos todos presentes, mas não só por questões assim genéricas que têm a ver com a vida anual da instituição, mas também nós estamos a acabar neste momento a instalação, a obra de construção de uma nova estrutura do novo lar, do novo espaço para internamento de idosos, portanto à 3 meses que funciona uma comissão instaladora desse lar, da qual faz parte a Dra. Isabel, o Dr. Rufino e eu, mas que faz parte o futuro director do lar, que é o actual director do lar, é quem tem essa responsabilidade, também uma técnica judicial que trabalha no lar, o responsável de recursos humanos, o nosso homem das obras, enfim há aqui</i></p>
--	--	--

		<p><i>um conjunto de pessoas que se juntam todas as quintas-feiras da parte da tarde (...) para conversarmos e acertarmos as agulhas relativamente ao que possa surgir e algumas coisas que falta esclarecer e por isso temos de conversar”</i></p> <p>Exemplo do nível de decisão a nível micro <i>“Aqui há 2 ou 3 anos a Câmara disponibilizou-se para nos financiar a construção do, da creche, jardim de infância e para se fazer a definição do programa que queríamos, eu criei uma comissão que tinha a participação da chefe de departamento infantil, da sua directora, de mais duas directoras por razões diferentes que tinham a ver com as suas preferências, o seu perfil profissional, com a cozinha do estabelecimento, uma ecónoma muito experiente da casa, portanto eram 6 ou 7 pessoas que se constituíram como comissão de acompanhamento.</i></p> <p><i>Optou-se primeiro em termos da equipa técnica que estava do lado de lá, porquê? Porque o que a nós nos interessava e nos interessou e acabou por ser isso que resultou felizmente é que quem tem que fazer aquilo funcionar no dia-a-dia, tem tido a possibilidade de junto do projectista transferir todo o seu saber feito de experiência, a sua experiência feita de saber para o conhecimento concreto que ela tem do funcionamento da realidade de uma creche e de uma cozinha as coisas têm, tivessem saído o mais correctas e mais adequadas possível, portanto este valorizar os conhecimentos e os saberes do outro é uma atitude aqui sempre fundamental na gestão, eu mesmo há muitos assuntos que não decido sem ouvir as pessoas, eu não decido o assunto com o colega sem ouvir a</i></p>	<p>Decisão descentralizada consoante os projectos</p>
--	--	---	---

		<p><i>minha chefe de departamento disto ou daquilo, não quer dizer que eu tenha que concordar com ela, posso até ter uma decisão diferente e assumo sempre a minha autonomia, mas ouço-a sempre, acho que é fundamental, ela tem um conhecimento pormenorizado da realidade que eu também procuro saber, mas é bom que haja mais, que isso aconteça”</i></p>	
	<p>Relação da direcção com a coordenação do Sad</p>	<p>Não responde</p>	<p>Não responde</p>
<p>III b – Papel dos utilizadores na organização</p>	<p>Representante de utentes na direcção</p>	<p>“A assembleia-geral estão presentes todos os irmãos da Misericórdia que querem estar presentes, mas devo dizer que a medida associativa não é uma medida muito forte por níveis de participação”</p>	<p>Não</p>
	<p>Nível de decisão dos utilizadores nessa instância</p>	<p>“Relativamente a utentes que nós temos por exemplo na área da infância obrigatoriamente trimestralmente temos uma reunião com os pais, logo no início do ano é também tida uma reunião com os pais onde se é explicado digamos um pouco quais são os objectivos e depois vamos fazer o acompanhamento”</p> <p>“No lar, ao nível dos mais velhos, dos idosos, nomeadamente aqueles que estão em centro de dia e em centro de convívio, essas reuniões também se fazem, eles têm mesmo mecanismos de controle e de decisão relativamente àquilo que se faz, às actividades que se desenvolve”</p> <p>“Relativamente ao lar, não, não tanto, ao apoio domiciliário também não, as pessoas são muito isoladas e portanto, e relativamente ao Pisão nós tivemos durante vários anos uma comissão de utentes que se pronunciavam regularmente,</p>	<p>Não estão na instância da direcção. Decidem a nível meso Face à participação das actividades mas só nalgumas valências</p> <p>Os idosos não decidem (nem no sad nem no lar)</p> <p>Não tem poder de decisão</p>

		<p><i>penso que era de 2 em 2 meses, sobre todos os aspectos da gestão dos vários serviços, que tinham a ver com a alimentação, tinha a ver com lavanderia, tinha a ver com espaços lúdicos deles, tinha a ver com saídas, tinha a ver com o relacionamento com os técnicos (...) fomos começando também um pouco a sentir que esta avaliação tinha aspectos positivos óbvios, era importantíssimo que eles se, mas também muitas vezes estava um bocadinho viciada, estavam ali em regime de internato, estão ali fechados e têm pouco tendência a serem cautelosos nas respostas que dão, eles não querem, são cautelosos, é isso que eles são, são capazes de dizer muito bem sempre dos serviços dos nossos técnicos e dizer mal do serviço de outsourcing, há ali umas conciliações e um jogo, e então viu-se que esta estrutura tinha funcionado, tinha sido importante, mas que era importante que ao nível doutras alas e doutros espaços ouvi-los de uma maneira mais civilizada e mais cuidada”</i></p>	
Existência de sistema de reclamações e ou sugestões		<p>“Sim existe. Eu tenho exemplos concretos de pessoas que já reclamaram aqui e agora neste ano por exemplo sobretudo nessas situações, as pessoas têm acesso pedem o livro”.</p> <p>“Também acontece, também acontece eu receber cartas de pessoas a reclamarem, eu peço uma recolha conjunta de informações”</p> <p><i>Não responde</i></p>	Existe Livro de reclamações
Quando o familiar quer fazer uma queixa o que deve fazer		<p><i>Não responde</i></p>	<i>Não responde</i>
Quando o utente quer fazer uma queixa o que deve fazer		<p><i>Não responde</i></p>	<i>Não responde</i>

	<p>Frequência de queixas ou reclamações mais frequentes</p>	<p>“Na área dos idosos não me têm chegado reclamações recentes, não, hoje em dia não, noutros tempos já havia reclamações com mais significado, mas eram já reclamações por escrito feitas à direcção”</p> <p>“Aconteceu-nos neste momento, aconteceu-nos duas reclamações, uma do universo com algum significado portanto um conjunto de pais e de mães que fizeram a reclamação em conjunto (...) na área da infância e também na área dos jovens, houve uma reclamação também de conjunto de pessoas.</p>	<p>As reclamações são efectuadas maioritariamente pelos pais das crianças e não pelos idosos</p>
<p>IV - Valências desenvolvidas, acolhimento e critérios de acesso</p>	<p>Valências e serviços prestados na área dos idosos e pessoas dependentes de cuidados de terceira pessoa (deficientes e HIV/SIDA)</p>	<p>Já responde na pergunta 4</p>	<p>Atendimento no estabelecimento</p> <p>Escrito</p> <p>SAD CC CD Lar Outros</p>
	<p>Procedimentos do sistema de reclamações e ou sugestões</p>	<p>“Os próprios directores dos estabelecimento que recebem as pessoas, mas também há casos em que as pessoas estão em casa, estão, disseram que não foram minimamente bem informadas e claro reclamam, reclamam para nós e para a Segurança Social que é a nossa tutela”</p> <p>“Eu também respondo às pessoas (...). Também acontece as pessoas pedirem-me uma reunião e na medida do possível, que é regra nossa, receber sempre as pessoas”</p>	

		Também	Pessoas idosas com necessidades de integração social; Pessoas idosas com necessidades de cuidados pessoais e sociais; económico a famílias carenciadas; Apoio a famílias com crianças em idade escolar (pré-escolar e 1º ciclo); Crianças (creche, jardim infantil, atl); Apoio familiar a famílias com doentes mentais a cargo; Integração social de deficientes)
	Área geográfica de abrangência	<i>“É predominantemente o concelho, no apoio domiciliário, nos centros de dia e nos centros de convívio é abertamente às vezes a admissão em lares extravasa um bocadinho os limites do concelho”</i>	Concelho
	Serviços são prestados no SAD (referir quais)	Não responde	Não responde
	Perfil dos utentes do SAD	Não responde	Não responde
	Articulação do sad com as outras valências	Não responde	Não responde
	Parcerias do sad com outras instituições da comunidade	<i>“Na área dos idosos temos uma articulação fundamental com a Segurança Social. A Segurança Social dá-nos um suporte financeiro mais ajuda nos acordos de cooperação. Depois nós temos também parcerias com a Câmara”</i>	Segurança social Câmara
	Papel dos parceiros envolvidos	<i>“A Câmara tem uma coisa que, programa que costumam estar mais na plataforma do SAD ou, que se articulam todas as IPSSs do concelho que trabalham na área do apoio domiciliário e esta plataforma visa acompanhar essa</i>	Câmara

		<p><i>actividade de serviço de apoio domiciliário desenvolvido no concelho de Cascais e incentivando, no sentido de se alargar, fornecendo alguns apoios para o desenvolvimento de competências técnicas, com apoios mesmo financeiros, que permite contratar por exemplo um psicólogo duas vezes por mês para desenvolvimento de um conjunto de actividades no âmbito do SAD”</i></p> <p><i>“Apoios, por exemplo na compra de uma carrinha para poderem ir mais, até duas pessoas e também para além de ajudar a qualificar também se preocupa com extensão dos horários de SAD ao fim-de-semana e aos feriados, porque muitas vezes o serviço de apoio domiciliário encerra à sexta-feira, como sabe, isto não é verdade, que as pessoas ao sábado e ao domingo e feriados continuam a ter as suas carências, acontece às vezes também é verdade que aos sábados e aos domingos os filhos que durante a semana não podiam estar com eles porque estão a trabalhar naturalmente, ao fim-de-semana podem dar esse apoio portanto até é bom que não sejam os nossos funcionários a dar esse apoio, que seja a família a dá-lo, mas também é verdade o contrário é dramático que as pessoas chegam à sexta-feira e nós deixamos de lá estar, para nós isso já não é verdade à alguns anos porque nós temos o serviço a funcionar ao sábado e ao domingo, mas não há tantas quanto seriam necessárias e portanto a Câmara apoia o desenvolvimento deste serviço de apoio domiciliário ao sábado e ao domingo, portanto é por isso que eu digo que é uma plataforma importante porque ela é complementar aos incentivos e apoios que a Segurança Social já dá e permite qualificar e alargar a actividade do</i></p>
--	--	--

	<p>Critérios gerais de acesso às valências para os idosos</p>	<p><i>apoio domiciliário e é uma parceria que engloba todos, eu penso que todos, todos, todas as IPSSs do concelho que trabalham na área do apoio domiciliário portanto em termos de pessoas, de pessoas idosas que são, que estão, que solicitam o serviço, somos capazes de andar à volta de 1000 pessoas, portanto é um número significativo”</i></p> <p><i>“Os critérios têm a ver com carências, tem a ver com questões sociais (...) não há aqui nada que tenha a ver nem com critérios de serem da Misericórdia ou não, de serem irmãos ou não, nem que tenham a ver com meios financeiros, quer patrimoniais ou outros que possam dar à instituição, nada disso, portanto os critérios são essencialmente quem tem a necessidade”</i></p> <p><i>“Depois há aqui outro critério que também tem a ver muito com os miúdos na escola, tem a ver com o facto de ter irmão, de serem da mesma família e depois são 6 ou 7 critérios que estão estabelecidos”</i></p> <p><i>“há um que tem a ver com condição económica, é mais ou menos isto, predominam essencialmente critérios sociais, não têm rigorosamente nada a ver nem com doentes com donativos, nem com dinheiros”</i></p> <p><i>“O que acontece às vezes é que as pessoas têm muitas dificuldades económicas, estão muito isoladas e decidem por vontade própria e com garantia de que os serviços lhe são prestados até ao fim da vida ou que aquele património ou aquele bem venha servir para mais pessoas que estão nas</i></p>	<p>Necessidades de cuidados e pessoas da mesma família</p>
--	---	--	--

		<p><i>condições que eles estão, as pessoas fazem uma doação à Misericórdia, suponha um andar ou uma coisa qualquer, mas não tem nada a ver com, nem com o cálculo da mensalidade, nem com os critérios regulares e normais de admissão, esses têm a ver essencialmente e com critérios sociais”</i></p> <p><i>“nós estamos aqui também para ser alternativa para aqueles que não têm mesmo alternativa portanto não vamos estar sempre com o factor de exclusão vamos sempre procurando que as pessoas de facto possam participar com aquilo que podem de acordo com a lei, mesmo na área do internamento nós muitas vezes trabalhamos a família no sentido de ela fazer uma participação também”</i></p>	
<p>Outros específicos podem prioritários.</p>	<p>critérios que se consideram</p>	<p><i>“nós (...) também temos duas preocupações importantes, que acho que tem a ver com a matriz da nossa mensalidade que é, nós não queremos que os nossos estabelecimentos se transformem em armazéns”</i></p> <p><i>“A área que nós temos onde temos mais procura, eu acho que são a área dos idosos e a área da infância, a área da infância, nós neste momento, relatório relativamente a 2007, nós temos 2300 crianças em lista de espera, como nós temos 1000 a frequentar, este ano teríamos que ter o dobro”</i></p> <p><i>“Outra resposta, relativamente à área dos idosos nós temos neste momento também uma lista de espera superior ao número de residentes que temos e relativamente ao apoio domiciliário acho que todos os anos crescemos, nós não queremos crescer de maneira abrupta porque isso tem a ver</i></p>	<p>Problemas com as listas de espera</p>

V – Acolhimento e Integração/o	Acolhimento na instituição	com solidificar práticas, a questão do apoio domiciliário, de ir-se a casa do utente”	Não responde
	Guia de acolhimento		Não responde
	Regulamento interno	<p>“Nós na instituição às crianças, aos idosos e mesmo aos familiares, estamos presentes, todos os estabelecimentos têm regulamento interno e estamos presentes às pessoas o regulamento interno ou fotocópia das partes mais importantes, são entregues a todas as pessoas no acto da inscrição, no Pisão há o protocolo de admissão e é assinado um contrato, prática que também está já a ser utilizado no lar ou apoio domiciliário. As pessoas ficam esclarecidas relativamente àquilo que são os seus direitos, que são os seus deveres, aquilo que devem, que não podem fazer, quais são as expectativas, tudo isso”.</p> <p>“Relativamente à área de infância é entregue aos pais sempre um regulamento de funcionamento, portanto e o funcionamento tem a ver com aquilo que é o modo de funcionamento do departamento, quais são as obrigações dos familiares, quais são as nossas obrigações, do estudante, tudo isso é qualificado no acto da inscrição”.</p>	<p>Não há</p> <p>É dado aos utilizadores o regulamento ou parte</p> <p>Em determinados equipamentos há contrato com o idoso</p>

	Conteúdo do Regulamento	Não responde	
VIIa - Capacidade de inovação em projectos e parcerias	Valências atípicas	<p>“Atípicas são, (...) o caso do Pisão, e eu chamo-lhe atípico porque ele não tem nenhum acordo que estivesse que esteja tipificado, aquilo se calhar é uma função de gestão e os montantes em jogo e os objectivos estão definidos para aquele caso concreto, portanto tem um orçamento específico, tem uma participação definida e pretende que no final de todos os anos dê saldo 0, é o valor que é estabelecido que é utilizado e os objectivos também são definidos para através do protocolo com o acordo de gestão”</p> <p>“A segunda (...) atípica tem a ver com as crianças em risco em Tercena, é uma casa que faz acolhimento de 38 crianças e que também tem um acordo estabelecido para aquele caso concreto, o valor da participação e de financiamento do Estado, criança a criança, jovem a jovem é definido pelo Estado também em função das despesas com a nossa colaboração e existe o protocolo que está assinado entre as partes”</p> <p>Nós participámos muito, tivemos nos dois primeiros projectos de luta contra a pobreza, depois fizemos parte de uma federação (...) habitação, neste momento temos um único estabelecimento nosso a trabalhar no âmbito do programa de intercambio (...) com médicos, mas houve um decréscimo”</p>	Pisão E a casa de acolhimento de crianças
	Projectos e ou serviços integrados em parcerias		Projectos de luta contra a pobreza Habitação social

	Papel que a instituição desempenha nessa parceria nome do projecto/Objectivos da parceria	Não responde	Não responde
	Projectos ou programas comunitários de intervenção	Não responde	Não responde
VI - Capacidade de construir recursos financeiros, logísticos e humanos	Modos de financiamento da instituição	<p><i>“A Santa Casa tem como financiadores além dos pais e da Segurança Social, tem ainda o Ministério da Educação, tem também a autarquia, depende dos projectos, a autarquia tem apoios que têm dado para protocolos com o Centro de Desenvolvimento Social e que participa na área da 3º idade, na área das creches também e para além disto portanto a Segurança Social, o Ministério da Educação e da autarquia e das famílias, têm ainda negócios lucrativos, nós temos uma farmácia que dá lucro, temos uma estação de serviço, temos uma feira que foi concessionada, a feira de Cascais, no fundo os ganhos financeiros são para a Misericórdia e temos uma loja de comida feita, também bastante grande em Alvide que se chama “O Retiro”, todos os lucros que estas actividades originam são para ajudar a financiar o défice que a área social geralmente origina”</i></p>	Público (estado/Seg. social) Público (estado/seg. social e Ministério Educação); Privados (doações); privados utilizadores E serviços lucrativos: farmácia, bomba de gasolina; feira e restaurante
	Entidade com maior proporção de financiamento	<i>É o Estado</i>	Estado
	Qual o custo total de cada valência para a instituição	Não responde	
	Desse custo quanto é pago pelos utilizadores	Não responde	

	Não responde	Não responde	Não responde
Taxa de admissão	Não responde		
Valor pago pela seg. social	Recursos físicos existem na instituição para o desenvolvimento das actividades aos idosos	<p>“São edifícios que não são nossos, geralmente são do Estado, alguns deles não são nossos, são do Estado e nós encontramos-nos lá (...). Temos outros que são nossos, propriedade, lares para idosos construídos por nós. Outros que estão concessionados pela Câmara isto são o típico conjunto de propriedade nossa concessionada a longo tempo e a concessionada a menos tempo.</p> <p>Também temos, as autarquias usam muito essa prática de fazer ofertas de equipamentos, de carros, temos um parque automóvel significativo, claro que é sempre insuficiente, é com carros velhos, mas já significativo e uma das grandes fontes de aumento desse parque tem sido a Câmara precisamente, depois mesmo em termos de outro equipamento, mesmo equipamento escolar de vez em quando a Câmara por um motivo ou outro dá coisas com, muitas coisas com regularidade mas pontualmente calha-nos a nós ajudar outras IPSSs, ajuda a montar quando acabamos de construir, levar os equipamentos, enfim vários géneros e tipo de coisas.</p>	Edifício próprio Edifício cedido pela autarquia ou outra entidade Não tem outros recursos
Que tipo de recursos logísticos existem para o desenvolvimento das actividades aos idosos	Não responde		Oferta de outros recursos pontuais
Número de Funcionários e suas categorias	Cerca de 500		Cerca de 500

	profissionais		Envelhecimento Dependência
<p>VII b - Capacidades das organizações gerirem e ou inovarem as respostas para os idosos</p>	<p>Percepção dos problemas sociais da comunidade</p>	<p>“<i>Eu acho que os emergentes é o apoio domiciliário, que está em crescimento, de facto a esperança de vida aumenta muito mas não só por isso mas porque também as pessoas estão, têm muitas, têm uma qualidade de vida</i>”</p> <p>“<i>Nós acolhemos no nosso lar, constatamos de facto há muita gente de cadeira de rodas, os relatórios, ainda ontem estava aqui a ver o relatório de 2007 e indicam que mais de 70% das pessoas não tem autonomia nas actividades de higiene diária, muitas pessoas com perturbações, débil mental, perdidas por momentos, demências, é uma das coisas que promove mais internamentos. Porque se uma pessoa está com bons níveis de autonomia em casa, nós podemos-lhe fazer a higiene na casa, podemos levar a alimentação mesmo quando é preciso nalguma, serviço em termos de enfermagem, mudar o penso, fazer isto, fazer um acompanhamento de uma ferida, isso também se faz.</i></p> <p><i>Agora quando a pessoa começa a ter pânico por estar sozinha, começa a sair para a rua a meio da noite e não saber onde está, quando passa a estar acamada, quando isto, isto e aquilo, então quando precisa de carinho para comer, haja uma refeição assistida, quando, então aí de facto, e isto faz com que os lares comecem, nós temos hoje em dia uma média de idades no lar de 80 e tal anos, nós temos várias pessoas, parece-me que são 5 ou 6 com mais de 95, começa a ter pessoas no lar com idades muito elevadas mas também com níveis de paralisia muito grandes portanto não só se está a alargar muito como há muitas pessoas idosas que estão com</i></p>	<p>Crianças emigrantes Famílias monoparentais</p>

		<p><i>níveis de dependência acentuados, os serviços ao nível do próprio lar estão a exigir cada vez mais a sua medicalização, muita, muita gente de enfermagem a 24 horas,</i></p> <p><i>O problema das crianças em creches, é um problema muito complicado também, há um universo muito grande de crianças que os pais têm (...) problemas muito complicados. Pessoas que são internadas e precisam de cuidados e depois acho que há outros problemas muito complicados também, um deles é o problema do desemprego. Cascais está com taxas de desemprego significativas, mais ou menos iguais às médias nacionais mas as médias nacionais são altas.</i></p> <p><i>O problema dos emigrantes, nós temos muita, muita emigração porque ainda temos alguma actividade de construção civil aqui com algumas dinâmicas de força portanto eles são recrutados e aparecem-nos nas obras de portugueses para estrangeiros, aparecem-nos nas acções de informação relativamente à globalização, enfim os emigrantes é outro problema que está aí, que tem que se realizar uma resposta, a Câmara está a começar a preocupar-se bastante com isso, há uma IPSS no interior do concelho, em São Domingos de Rana, que também se especializou nessa área.</i></p> <p><i>Depois Cascais é um concelho com muito, muito, muita família monoparental, muito, há muita mulher com filhos a cargo no concelho de Cascais, mas pronto já chega de problemas.</i></p>	
	Capacidade da instituição intervir	Não responde	

	nesses problemas		
<p>VIIc - Ligações externas e parcerias</p>	<p>Entidades a nível local com as quais a instituição estabelece parcerias organizacionais</p>	<p><i>Temos estado a trabalhar também com a Câmara, nós geralmente participamos em quase todas as instâncias superiores das IPSSs que são criadas, eu faço parte da comissão executiva da rede social. Há mais duas IPSSs por igual, ao princípio é que era eu, era a Misericórdia que era a representante das IPSSs.</i></p> <p><i>Mas sabe lembrei-me disto porque a questão da violência doméstica, também participamos (...) na comissão de protecção de menores de Cascais, participamos com dois, um na comissão técnica (...) e outro na comissão alargada, enfim estas duas áreas acho que também são áreas bastante preocupantes, no concelho de Cascais não pára de crescer, por isso eu sinto aquele duplo efeito que é os pais, as pessoas hoje em dia sentem-se mais à vontade, ou conhecem melhor o carisma do grupo e portanto os números estão a crescer porque há mais denúncias, mas também a denúncia que há, correspondem a muitos casos e portanto é preocupante as situações.</i></p> <p><i>Neste momento em Cascais relativamente à violência doméstica organiza-se na residência de acolhimento em situação de emergência, (...) se olharmos para os últimos 5, 7, 10 anos avançou-se muito, antigamente era de facto andar à procura de soluções onde não havia com situações extremas, dramáticas e na área das crianças os números também crescem muito com situações muito pesadas, muito pesadas e eu acho que Cascais tem uma bellissima comissão de protecção de menores que é presidida pela técnica da</i></p>	<p>Câmara, rede social</p> <p>Violência</p> <p>CPCJ</p>

		<p><i>Segurança social, há uma boa articulação como Câmara e têm conseguido que algumas das instituições tenham (...) envolver e que estejam à altura, mas o número de casos que têm é completamente exorbitante para a capacidade humana e técnica que existe.</i></p>	<p>União das Misericórdias</p>
<p>Organismo nacional e internacional a que pertence</p>	<p>União das Misericórdias</p>	<p><i>União das Misericórdias</i></p>	<p>União das IPSS</p>
<p>Vantagem e desvantagens em ser membro dessas organizações</p>	<p>Vantagens</p> <p><i>A União de alguma forma é o nosso representante das negociações com o Estado relativamente aos valores que, aos valores da cooperação e depois também neste momento por exemplo tem estado a coordenar o programa de formação profissional que no fundo dá lucros, tem a ver com as verbas (...) portanto todo esse aspecto é importante, mas devo dizer que nos últimos anos durante bastante tempo a união estava muito desligada da realidade de funcionamento dos associados, este último desafio eu acho que eles têm alguma preocupação de criar efectuações e de mostrar que há vantagem em aparecermos muitas vezes em conjunto e pronto e há dois ou três caminhos que se vão percorrer com eles.</i></p>	<p><i>A Segurança Social (...) considera que é uma das prioridades nacionais (...) o apoio domiciliário (...) não um acompanhamento que agora também é mais recente de alguma prática. Há um conjunto normativo a que nós estamos obrigados, mas orientações em termos de</i></p>	<p>Apoio domiciliário</p>
<p>VIII - Desempenho das ipss nas políticas sociais para os idosos</p>	<p>Conhecimento da política a nível nacional</p>		

		<p><i>política, não há propriamente</i></p> <p><i>Temos por exemplo a plataforma com a Câmara (...) tem ajudado muito à generalização (...) da política no concelho relativamente à SAD e a Misericórdia também, por si própria vai estabelecendo alguns que são os seus objectivos, mas porque às vezes no terreno já próximo da realidade de funcionamento, cai-se um bocadinho, não só nas tarefas que não são integradas por orçamento numa política e numa orientação e isso é um pouco o risco que nós aqui ao nível do território corremos muito, é o risco que corremos porque é alargado porque há uma necessidade e é a satisfazer necessidades de que elas estão identificadas e pronto, e há uma avaliação dos objectivos que foram sempre ou não atingidos mas não há da parte da Segurança Social digamos que uma ordenação e nenhuma orientação explícita.</i></p>	
<p>Conhecimento de quem define as linhas de acção na área da política</p>	<p>“é muito importante que as instituições tenham, tenham esses objectivos como claros, quer dizer, porque o que não, o que acontece muito nestas instituições a nível por exemplo do que eu estava a dizer, é isso, é que muitas vezes (...) não há objectivos, não há avaliação, há uma soma de tarefas feitas com a melhor das intenções, certamente, e é muito importante que haja instâncias que clarifiquem esses objectivos, lhes dêem clareza e depois que os avaliem e que, e que depois haja um acto de relançamento e as coisas caminham em sentido, as IPSSs e as instituições que trabalham muito ao nível do terreno, correm o perigoso risco de se perderem relativamente aos objectivos que pretendem causar.</p>		<p>Falta apoio da seg. social</p> <p>Pedagógico</p>

	<p>Papel das ipss na concretização da política</p>	<p><i>Nós preferimos a parceria (...) parcerias que vão crescendo até mesmo a nível de responsabilidade e de adequação e de desempenho que visam etc, mas eu acho que é preferível caminhar em comum com as parcerias.</i></p>	<p>parceiro</p>
	<p>Como essas orientações influenciam o funcionamento da instituição</p>	<p>Não responde</p>	<p>Não responde</p>
	<p>Como melhorar a gestão</p>	<p>Não responde</p>	<p>Não responde</p>
	<p>Como melhorar a formação dos funcionários</p>	<p>Não responde</p>	<p>Não responde</p>
	<p>Como melhorar os serviços</p>	<p>Não responde</p>	<p>Não responde</p>
	<p>Como melhorar a participação dos utentes</p>	<p><i>As pessoas a certa altura também não se disponibilizam muito para a vida associativa, não é, participam, eles têm reuniões regulares onde passam em revista aquilo que fazem e aquilo que querem fazer, se querem um passeio, se vão montar uma revista, se vão fazer isto ou aquilo, mas isso são assuntos que têm muito directamente a ver com eles, nós passámos para assuntos mais genéricos mais, de âmbito mais geral, as pessoas têm uma grande dificuldade em participar, há muito pouca experiência dessa participação a não ser com as coisas que lhes estão mais próximas. Existe um predomínio absoluto de mulheres nestes serviços, eu acho que isso se calhar é, replicam ali ou repercutem ali ou, aquilo que é um bocadinho (o modo de vida) o modo de vida das pessoas.</i></p>	<p>Não há experiência de participar</p>

	<p>Relações estado ipss</p> <p>Potencialidades e limites da acção das ipss</p>	<p>Não responde</p> <p><i>Eu acho que as potencialidades estão à vista, eu acho que as IPSSs neste momento estão, estão precisamente a dirigir-se para a área dos idosos e estão a responder de uma maneira com muito bonita e isto com, com muita disponibilidade e portanto eles estão a ser neste momento um dos factores fundamentais, sendo mesmo nacionais, a resposta apenas nos idosos, quer na área do internamento, quer na área do apoio domiciliário, como nos centros de convívio e centros de dia, agora os limites são aqueles que decorrem de eventuais excessos de voluntarismo contrapondo a uma atitude técnica porque é fundamental que não se desqualifique o papel do técnico junto dos idosos e portanto muitas vezes tenta-se fazer um olhar diferenciador desta realidade entre o voluntário e o técnico é assim mais ou menos o mesmo, e é importante que se perceba que não, o técnico tem que ter atitudes técnicas e as IPSSs se quiserem ser conseqüentes e fazer um bom trabalho sem ter um bom trabalho técnico, não pode ser só boa vontade, e a outra questão que eu também acho que é fundamental, é que as IPSSs não podem pensar só em imediato, têm que pensar mais no utente porque é preciso canalizar recursos é preciso ..., faz-se planeando e faz-se avaliando, se nós cairmos no imediatismo da tarefa ela esgota-se e temos que estar a repetir o mesmo sem capacidade de nos orientarmos e sem capacidade de mudarmos o nosso também.</i></p>	<p>Respostas para idosos é uma potencialidade</p>
Observações			

D - Entrevista à Direcção da CERCICA

(Realizada dia 12 de Setembro de 2007 das 10,00 às 12,00 h)

<p><u>I - Caracterização da Instituição prestadora de cuidados</u></p> <p><u>A – Identificação da Instituição</u></p> <p>1. Nome da Instituição? <u><i>Cercica portanto por extenso é uma cooperativa de educação para, cooperativa de educação e reabilitação de cidadãos inadaptados de cascais. Quando surgiu era de crianças e nós agora mudamos a sigla para cidadãos pronto, na sua génese era crianças, por acaso deu bem, não tivemos que alterar depois a sigla. A primeira cerci foi em Lisboa e a partir daí depois as outras cercis juntaram a última sigla o local, mas depois todas mudaram para cidadão</i></u></p> <p>2. Tipo de Instituição? (Associação; Fundação; Irmandade da misericórdia; Institutos de organizações religiosas (centros comunitários e ou centros sociais paroquiais) <u><i>É uma cooperativa</i></u></p> <p>3. Missão (vocação da Instituição)? <u><i>A missão é efectivamente a educação, é, digamos assim, a reabilitação e a integração das pessoas com deficiência na sociedade em termos gerais é esse o nosso objectivo</i></u></p> <p>4. Quais os objectivos da Instituição? <u><i>Essa integração pode ser feito não só a nível descolar, como a nível do emprego, como da própria comunidade. Para isso nós temos várias valências que vão fazer trabalho com os jovens de modo a que esse objectivo se cumpra,</i></u> <u><i>é a intervenção precoce, vemos depois o que é feito já na comunidade, as crianças são não estão connosco efectivamente, estão nas creches, nas amas nos infantários e portanto há um grupo de técnicos que faz essa intervenção centrada na criança e na saúde.</i></u> <u><i>A nível de educação nós ainda temos escola de educação especial, neste momento estamos a fazer a transição para centro de recursos para a educação, isso quer dizer o quê, segundo a política também do governo, as crianças vão estar todas nas escolas e nós vamos dar apoio aos agrupamentos dependendo das especificidades das crianças que lá tiver com deficiência que já é uma solução mais integrada, o nosso percurso é efectivamente fazer com que essa situação acontecesse, até aos 16.</i></u> <u><i>Depois essas situações é, o jovem em termos da cercia tem aqui a</i></u></p>	<p>Cercica</p> <p>Cooperativa de educação</p> <p>Cooperativa</p> <p>Educação Reabilitação Integração</p> <p>Integrar a nível escolar, emprego e na comunidade</p> <p>Intervenção precoce</p> <p>Apoiar o agrupamento de escolas</p> <p>Formação profissional Apoio</p>
---	--

<p><u>formação profissional ou se é um caso mais profundo são em os centros de apoio ocupacional. A formação profissional também neste momento, nós estamos o mais possível os jovens em posto de trabalho a tentar colocar os jovens em empresas e poder fazer esse acompanhamento também na empresa. Embora ainda tenhamos alguns curso a funcionar aqui na cercica.</u></p>	<p>ocupacional</p> <p>Colocar os jovens nos empregos</p>
<p>5. Qual o ano da sua fundação? (Antes 1974; De 1974 até 1983; De 1984 a 1993; De 1994 à actualidade)</p>	
<p><u>É de 1976</u></p>	<p>1976</p>
<p>1. Desde quando é uma IPSS? (relação com o estado)</p> <p><u>Desde essa altura que é uma IPSS, na altura éramos equiparados a IPSS, que as ipss eram associações, foi trabalhada essa questão com o António Sérgio, e não sei bem exactamente qual foi o ano passamos a ser cooperativas de solidariedade social penso que foi em 200 e 2001 por aí que efectivamente nós conseguimos o estatuto de cooperativa de solidariedade social, constante efectivamente com o nosso estatuto</u></p>	<p>Desde 1976 era associação</p> <p>2001 é cooperativa</p>
<p>2. A Instituição surgiu por iniciativa de quem? (pessoas ou entidades)</p>	
<p><u>Surgiu pela iniciativa de pais e técnicos. De uma necessidade que os pais tinham, porque nessa altura as crianças não podiam estar na escola regular com as crianças com deficiência, portanto houve um movimento que efectivamente à semelhança da CERCI de Lisboa, que se fez, a cerci de Lisboa também ajudou, os directores e congregamos pais e técnicos para fundar a CERCICA</u></p>	<p>Pessoas</p> <p>Cerci Lisboa</p>
<p>3. Quais as fases mais importantes que determinaram o seu desenvolvimento?</p>	
<p><u>A situação mais importante foi efectivamente os fundos comunitários que permitiram a construção de todo estes equipamentos que aqui está, nós efectivamente tudo o que era projecto comunitário fosse pedagógico, fosse de construção, nós concorremos e de facto isso foi possível, em termos de expansão dos serviços e técnicos</u></p>	<p>Fundos comunitários (conjuntura)</p>
<p>4. Qual a dimensão actual da Instituição? (pequena, média ou grande segundo o número de funcionários; património, diversidade de valências e número de utilizadores das mesmas)</p>	
<p><u>Penso que uma média nós têm cerca de 150 empregados, portanto estamos perto da média empresa. Penso que é uma média empresa, as cercis expandiram-se muito com os fundos comunitários</u></p>	<p>150 empregados</p>
<p>5. Áreas de intervenção preferenciais?</p>	
<p><u>Deficiência mental, embora neste momento já temos a deficiência mental e as multidificiências, nunca tivemos só doença deficiência mental, acabamos sempre por ter outras associadas, e neste</u></p>	<p>Deficiente mental</p> <p>Multideficiente Duplo</p>

<p><u>momento estamos a deparar com o duplo diagnostico que é realmente a deficiência mental e doença mental, é o que neste momento estamos neste momento confrontados com esta situação estamos a tentar lidar com esses jovens e a treinar as equipas para essa situação</u></p>	<p>diagnóstico Doença mental e deficiência mental</p>
<p>6. Qual a área de abrangência geográfica da Instituição? <u>É o concelho de Cascais, embora também façamos atendimento a concelhos limítrofes, principalmente a nível da formação profissional, Oeiras não tem uma escola de formação profissional para as pessoas com deficiência e portanto nós temos bastantes pessoas de Oeiras a nível da formação, candidatos...</u></p>	<p>Concelho Cascais E limítrofes</p>
<p><u>B- Modo de gestão</u></p>	
<p>7. Qual a estrutura organizativa? (tipo de organograma, direcção, departamentos, serviços) <u>A cercica tem uma direcção, tem uma direcção, essa direcção é constituída por quatro pais e um técnico, esse técnico sou eu, sou a directora geral, e sou a vice presidente da direcção, e sou a directora geral da casa, depois Directora tem, vários coordenadores, cada valência tem um coordenador que se reúne quinzenalmente comigo ou semanalmente para tratarmos das questões pedagógicas da casa. São cerca de 12 coordenadores.</u></p>	<p>Direcção Coordenação de área</p>
<p>8. Quais os órgãos de gestão? (Assembleia-geral, Direcção, Conselho fiscal, outro. qual) <u>Tem uma direcção, uma assembleia-geral e tem um conselho fiscal em que estão pais e estão técnicos.</u></p>	<p>Direcção Assembleia-geral Conselho fiscal</p>
<p>9. Com que frequência reúnem os órgãos de gestão? (mensal, trimestral, semestral e anual) <u>A assembleia-geral são duas vezes por ano, portanto é uma para aprovar o plano e orçamento e outra para o relatório de conta isso ordinariamente é essa situação, o conselho fiscal é de três em três meses e a direcção é quinzenal, e sempre que se justifica, pode haver alturas em que se ...</u></p>	<p>Assembleia-geral 2x por ano Conselho fiscal 3 em 3 meses Direcção é quinzenal</p>
<p>10. Como são eleitos os corpos dirigentes? (listas, convidados, e ou a assembleia apresenta os nomes) <u>Há uma lista que é constituída, qualquer sócio pode apresentar lista portanto desde que cumpra os requisitos e depois em assembleia-geral são votadas</u></p>	<p>Lista</p>
<p>11. Qual a duração dos mandatos? <u>É de 2 anos</u></p>	<p>2 Anos</p>
<p>12. Quantos presidentes e/ou direcções já existiram na Instituição? <u>Isso agora não lhe consigo dizer, são 31 anos, são mais de cinco embora haja uma estabilidade enquanto direcção, nós não temos a</u></p>	<p>Muitos anos</p>

<p><u>direcção pode ter 5,6, 7 mandatos, não é como as ipss que essa situação tem que ser alterada, aqui quando há equipa que funciona não se mexe, ate porque não é muito fácil arranjar muito fácil arranjar pessoas disponíveis para trabalhar voluntariamente na casa. Os pais já têm a carga que têm em termos dos jovens com deficiência que têm a seu cargos, os filhos, e por outro lado têm os seus próprios empregos, De facto em termos da cercica nós já tivemos o modelo em eu havia pais e técnicos na direcção, teríamos, na altura eram 7 pessoas, depois transformamos isto para cinco e de facto foi um modelo que efectivamente não resultou, havendo três técnicos e em que há director geral mas depois eles têm tanto poder como o director geral, isto é muito confuso em termos da casa. Tivermos dois períodos, que forma dois períodos um pouco conturbados nessa altura e portanto optou-se por efectivamente haver umas pessoas técnico na direcção e o resto é dos pais, porque de facto a escola é dos pais e são os principais interessados, são efectivamente eles, nós técnicos hoje estamos amanhã podemos não estar, e portanto o garante desta casa é efectivamente os pais</u></p>	<p>Vários modelos mas sempre com o mesmo director</p> <p>1 Directores</p>
<p>13. O actual presidente há quantos anos exerce o mandato? <u>Oito anos, por aí só lhe estão a dizer mais ou menos. Eu tenho sido a pessoa que tenho estado efectivamente mais tempo na direcção, portanto tenho sido o elemento mais estável digamos assim em termos a casa. Também sou da fundação, estou cá desde o princípio e talvez por isso....</u></p>	<p>8 Anos</p>
<p>C- <u>Problemas internos</u></p>	
<p>14. Quais os problemas de gestão interna mais frequentes? (Financiamento; Recursos humanos; Má relação entre os funcionários; Carreiras, Desempenho)</p>	
<p><u>As situações mais graves são, são, para já a nível do plano, tudo o que é planeado vai à direcção e é aprovado pela direcção, Depois é a gestão corrente e essa está efectivamente a meu cargo. Tudo o que vai fora do que é da gestão corrente vai à direcção, seja as novas construções, seja por exemplo um trabalhador que terá de ser despedido porque levou um processo disciplinar, qualquer coisas grave, isto é tudo estas questões mais importantes são efectivamente estas que vão à direcção tudo o que foge à gestão corrente, digamos assim, porque a nível de gestão corrente não se compadecia que fosse tudo à direcção a casa não se desenvolvia se tudo fosse à direcção, de facto isso tenho de agradecer À direcção, confia é evidentemente que nós também temos todos os mecanismos de controle dentro de casa que isso foi uma das questões que eu sempre pugnei por isso, portanto, toda a gente, tem que ser controlada, inconscientemente ou principalmente eu porque tenho, digamos, tenho mais poder entre aspas e porque de facto tenho mais poder entre aspas, digamos assim, portanto há vários mecanismos de controle dentro de casa. A nossa contabilidade é</u></p>	<p>Gestão corrente</p> <p>Despedimento de trabalhaaodres</p>

<p><u>feita pelo centro de custos esta situação trimestralmente, a direcção, analisa os custos de casa, vê, como é que está o estado económico e financeiro da casa, ah, o conselho fiscal também fiscaliza os papeis, temos a tesouraria, temos a contabilidade, que também estão separadas porque esta situação tenha um melhor controle e pronto efectivamente não temos tido problemas digamos assim...</u></p>	<p>Questões financeiras</p>
<p>15. Como tem conhecimento desses problemas? (Através de relatórios escritos; De avaliações externas; Oralmente pelos funcionários)</p>	
<p><u>Há uma ordem de trabalho que é enviada para a direcção. Portanto são pessoas que trabalham, ou há documentos escritos, ou é transmitidos oralmente depende das situações, situações se é uma projecto novo, vêm os arquitectos também à direcção para explicar juntamente comigo, se é um processo disciplinar, nós temos uma avença também com um jurista para efectivamente tratar dessas situações, essas situações vêm escritas para a direcção, pronto depende efectivamente se há projectos pedagógicos inovadores dentro da casa, isso também vem escrito, vem escrito, e é explicado, depende efectivamente do tamanho do assunto, qual é?</u></p>	<p>Escrito E oral Depende do assunto Projectos pedagógicos são escritos</p>
<p>16. Como são tomadas as decisões para os resolver e em que instâncias? (responsabilidade partilhada, responsabilidade pessoal assumida; as decisões só são tomadas na direcção e ou as decisões são tomadas pelas equipas ou pessoas responsáveis pelos serviços</p>	
<p><u>É por consenso e por unanimidade normalmente é por unanimidade. Há outras situações que eu também tenho de dizer, que é assim</u></p>	<p>Consenso E unanimidade</p>
<p><u>quando efectivamente são situações mais específicas o coordenador pode vir também à direcção, portanto há essa abertura uma situação fechada, não é uma situação rígida portanto muitas vezes eu peço ao coordenador para vir comigo para explicar melhor a situação melhor neste momento como as situações estão descentralizadas defenderá melhor ou explicará melhor o projecto A, B, ou C. Portanto esta é uma casa rica em projectos a nível de todas as valências e portanto esta situação é aberta não há situações fechadas</u></p>	<p>Ouvir o coordenador</p>
<p>D- Posição dos técnicos na gestão e modalidades de participação na Instituição</p>	
<p>17. Além das pessoas da Direcção participam nessas reuniões pessoal técnico?</p>	
<p><u>Os técnicos podem participar mas o voto é depois da direcção. Por exemplo a nível da assembleia geral em vez de ser a direcção, no</u></p>	<p>Participam com parecer técnico</p>

<p><i>relatório de contas e no orçamento a explicar tudo cada valência vem o coordenador vai explicar efectivamente, o seu plano, o orçamento e que já é diferente, mas a nível da parte pedagógico não sou eu que vou explicar todo o plano ou todo o relatório é cada um, que... eu faço uma parte a direcção tem outra que tem a ver com a questão financeira em termos de orçamento e de outra parte toda pedagógica são os coordenadores que explicam à assembleia geral. Antigamente assim achamos que e eu achei também que era importante também ter essas pessoas dar um rosto, no fundo a casa não ter só um rosto não ter só dois tem várias rostos e isso era também importante essa mudança que foi implementada penso que para aí à 9 ou 10 anos depois disso também podemos ver nos relatórios de contas que isso está espalhado, portanto essas situações são mesmo feitas por valência também.</i></p>	<p>Ex.</p>
<p>18. Se sim, qual o nível de decisão dos técnicos nessas instâncias? <u><i>Eu já lhe vou explicar qual é o nível de decisão. Eu faço a minha reunião com os coordenadores, faço em termos gerais e depois faço em termos individuais. Os projectos que vêm à direcção já estão todos aprovados pelos coordenadores. O que quer dizer que eles têm efectivamente voto na matéria depois efectivamente a última palavra é em termos de direcção. E tem a ver com quê a direcção não se mete em questões pedagógicas até porque um é economista, outros é engenheiro. Por acaso até temos uma pessoa na direcção ele é professora e investigadores, portanto percebe desta matéria e felizmente também nos tem dado bastante ajuda e cada um fala do que sabe e as decisões têm de ser tomadas por quem de direito e portanto a parte pedagógica é efectivamente é este consenso que quando vai á direcção já há o consenso em termos de ...dos coordenadores de cada um, quando vão praticamente à direcção as situações é vemos se há dinheiro por aí fora, aliás esse trabalho já vai preparado por mim se há ou não há dinheiro, e portanto a situação é mais para formalizar depois.</i></u></p>	<p>Decisão pedagógica</p>
<p><i>Pergunta o poder de decisão é em termos de conteúdos pedagógicos?</i> <i>Depois em assembleia-geral como o orçamento é aprovado em assembleia-geral e para onde é que vai o dinheiro e os técnicos têm sempre direito a voto e aí que é soberano e efectivamente a assembleia-geral a direcção depois executa</i></p>	
<p>19. Se não, porque não participam? <u><i>Não se aplica</i></u></p>	
<p>20. Qual a relação entre a direcção e a coordenação do SAD? <u><i>No caso das valências mais produtivas se estamos a falar das empresas sociais que é a de jardinagem, o apoio domiciliário, a gráfica o gestor é efectivamente o coordenador porque ele tem acesso Às contas também isso também é discutido com ele com a nossa coordenadora administrativa que é a técnica oficial de</i></u></p>	<p>O gestor do serviço é o coordenador Gere o serviço</p>

contas, até para ver se há ou não há desvios neste momento essa situação está descentralizada também nos coordenadores e depois essa situação também é discutida comigo, também faço esse acompanhamento até porque houve uma alteração em que as coisas estavam muito centralizadas em mim e isto tem histórias, porque efectivamente como comecei com a cercica, ah isto era frequente, foi crescendo, foi crescendo evidentemente havia uma alteração em que tinha de haver descentralização, porque já era impulsionar e por outro lado porque já era uma situação mais dinâmica e mais correcta, e portanto essa situação está efectivamente descentralizado embora acompanhada pronto, está descentralizada mas acompanhada.

E- Posição dos utilizadores na gestão e modalidades de participação na Instituição

21. Existem representantes de utentes na direcção? (Associação de utentes)

Os presidentes da assembleia geral do conselho fiscal e da direcção são sempre obrigatoriamente pais, eu achei que era importante ser assim, porque o presidente tem sempre o voto de qualidade e o poder está sempre efectivamente nos pais porque é assim, portanto, embota aqui seja um trabalho um pouco de conjunto neste momento as situações diluem-se um bocadinho, diluem-se entre aspas, portanto há de facto consenso, que eu acho que é o mais importante no desenvolvimento de uma casa é de facto nós podermos trabalhar em parceria mesmo.

22. Se sim, qual o nível de decisão dos utilizadores nessa instância?

(Observador ou com Poder de decisão na direcção)

Pergunta mas isso também pode haver excepções mas também mesmo noutras instituições podem seguir este modelo?

Deixe-me dizer que aqui na cercica que os pais também têm voto na assembleia-geral e apesar da participação não ser tão grande como nós gostaríamos que fosse, mas há muitas reuniões com os pais. A nível pedagógico, a nível do plano individual de cada aluno os pais participam nessa situação também tem voto no fundo eles estão muito presentes podem não estar presentes quando é para aprovar orçamentos, gostaríamos de ter cá os 200 pais efectivamente mas têm conhecimento das situações mais importantes de facto, quando, quando, e eu dou exemplo do modelo de gestão.

Neste momento vamos fazer uma viragem pedagógica no centro de apoio ocupacional. Eu chamei uma mãe que também é professora universitária que o filho também está no CAO e vou pedir ajuda para trabalhar connosco e com mais duas coordenadoras, tá a ver...antes de isto re à direcção. Também temos 2 ou 3 pais que estão a ajudar a direcção nesta situação. Nós tentamos envolver também alguns pais para além dos pais que estão na direcção também para os fazer participar na vivência da casa ...

Discute os projectos e o orçamento para os concretizar

Os pais fazem parte da assembleia-geral

e do Conselho fiscal

Decisão no plano pedagógico mas não na gestão estrutural do serviço

Participam como voluntários os que têm mais competências

<p>23. Se não existem, qual a razão? Não se aplica</p> <p>24. Existe sistema de reclamações e/ou sugestões? (Livro de reclamações; Não existe livro de reclamações; Caixa de sugestões) <i>Há as duas coisas, há a caixa de... não sei como é que, há, está lá em baixo...sugestões e ...reclamações, não sugestões....agora não tenho, ou críticas, opinião! <u>Existe uma caixa para que as pessoas podem não querer reclamar mas querem dar uma sugestão, para nós até é extremamente importante, quem tem um olhar de fora vê melhora do que nós. Eu até costumo dizer que é sempre bom, tudo é importante que efectivamente nos possam dizer para depois nós pudermos para nós pudermos ver melhor o nosso funcionamento, quer dizer que já estamos aqui tão embutidos no nosso dia a dia que não posso ver um bocadinho mais longe. É sempre importante esse olhar mais distante, inclusivamente ena piscina também temos efectivamente essa situação que temos cerca de 200 ou 300 utilizadores externos que também é importante que nos digam coisas e que nos dêem sugestões para nos pudermos funcionar melhora e</u></i></p> <p><i><u>depois existe os livros de reclamações mesmo que é o de lei, cada valência tem o seu livro de reclamações, as residências a educação a formação profissional, o centro de recursos de transição para a vida activa que é o chamado que é o chamado centro de apoio ocupacional portanto cada uma dos serviços tem um livro de reclamações oficial e depois há a caixa das sugestões que também é importante que nos digam coisas para nós fazermos melhor.</u></i></p> <p>25. Se não existe, qual a razão? Não se aplica</p> <p>26. Se sim, e no caso de um familiar querer fazer uma queixa ou reclamação, como deve proceder? <i><u>Há um contacto muito directo comigo, nomeadamente quando os pais tentam resolver as situações dos problemas que têm, com os coordenadores, porque a situação está centrada efectivamente nos coordenadores, quando efectivamente não conseguem, têm sempre a porta aberta, aqui comigo. Aliás, é verdade, que muitos pais estejam muito próximos de mim porque foram os pais que vieram desde o início, há aqui pais que estão cá desde o principio e portanto há sempre uma ligação diferente, mas quando isso acontece, também o coordenador vem aqui ter comigo e ficamos a ver as situações graves. Também a liberdade, têm o direito de fazerem como quiserem eu não vou dizer escreva no livro de reclamações, isso aí é um direito que assiste a cada um , isto é assim de facto, os pais têm o meu telemóvel, via directo portanto 24 horas eu tenho o telemóvel ligado, fim de semana e, a mesma coisa com os coordenadores também quando estou a dizer eu, os coordenadores também têm pronto!</u></i></p>	<p>Caixa de sugestões</p> <p>Livro de reclamações</p> <p>Para cada valência</p> <p>Contacta com a directora</p> <p>Mas não fazem no livro</p>
--	---

27. E no caso de um utente querer fazer uma queixa ou reclamação como deve proceder?

Respondida na pergunta anterior

28. Em média quantas queixas existem por mês?

Não responde

29. Quais as queixas ou reclamações mais frequentes?

(tipo de queixas)

Pois às vezes acontece, isso, agora assim de repente. As vezes são, porque é um que quer mudar de sala, os pais acham que ele não deve estar nesta sala e deve estar noutra, e depois pedagogicamente, a situação é às vezes, já houve alterações em que efectivamente mudaram mesmo porque para nós a opinião dos pais é importante, porque conhecem bem os seus filhos, são eles. Nós também nos baseamos muito na experiência dos pais e também aprendemos com isso, é fundamental porque se não o quiserem fazer está de costas voltadas e não consegue portanto, às vezes há alterações que pudemos fazer. Já houve alterações em que o jovem estava numa sala e foi mudado, de facto o que nos interessa a nós é que os jovens estejam bem e que os pais também estejam satisfeitos mas principalmente que estejam os jovens

As vezes tem a ver com esta questão ou porque querem mais piscina ou porque querem ter no sei o quê. Depois temos em termos de plano pedagógico ou o plano pedagógico para cada um, há por vezes situações, há aqui um jovem que tem 2 vezes por semana natação, mas a mãe quer que ele tenha mais. Faz depois das 5 horas, já com outro horário. Em termos pedagógicos temos no cão 90 e em termos pedagógicos não aqui condições para que todas os dias natação para isso tinha de ter aqui muita gente não é as situações também têm de ser equilibradas e esse é o nosso papel enquanto técnicos explicar o que é mais importante para o filho ou o que não e vamos conversando em conjunto.

30. Como são habitualmente tratadas/respondidas as queixas ou reclamações? (como está organizado o processo)

Então habitualmente chamam-se os pais e os técnicos para resolver as situações? mas isso é mais a nível pedagógico a nível de formação também temos jovens que são mais complicados ou porque falta ou porque chegam atrasados, ou porque não sei quantas. Porque de facto tem de haver disciplina dentro da casa e para nós isso é fundamental e nós temos que estruturar temos que ajudar esses jovens a serem integrados na comunidade de facto, uma pessoa que esteja empregada não pode faltar se não acaba-se o emprego num instante. Essas situações são conversadas com os pais pois eles têm de nos ajudar nessas situações porque não pode ser só a escola, tem de ser um trabalho conjunto, pais e técnicos,

Ex de queixas

Mudar de salas

Mais serviços

Chamam-se as
pessoas
envolvidas

porque senão houver este casamento é muito difícil o trabalho.

F – Valências, serviços prestados e população alvo

31. Quais as valências existentes na Instituição?

Educação precoce, educação especial, que ainda existe, formação profissional, centro de recursos de transição para a vida activa, que é o centro de apoio ocupacional as residências, depois a empresa de cercijardins, a empresa que é o apoio domiciliário a pessoas idosas e deficientes, ah os serviços gráficos, temos a piscina, temos o núcleo à parte que é a actividade motora e que engloba não só a piscina, o ginásio, também e a fisioterapia e penso que é isto. Depois temos a parte administrativa e que também tem a tesouraria e a contabilidade e o catering também.

32. Quais os grupos alvo? Pessoas idosas com necessidades de integração social; Pessoas idosas com necessidades de cuidados pessoais e sociais; Integração e apoio a grupos específicos (africanos, ciganos); Apoio a Toxicodependentes e à sua reinserção; Apoio a famílias com idosos a cargo; Apoio social e económico a famílias carenciadas; Apoio a famílias com crianças em idade escolar (pré-escolar e 1º ciclo); Crianças (creche, jardim infantil, atl); Apoio a doentes com HIV/SIDA; Apoio familiar a famílias com deficientes a cargo; Integração social de deficientes)

Pessoas com deficiência desde bebés até adultas até 50 anos, e pessoas idosas. Nós assumimos que os jovens que entram na cercica, temos de dar uma resposta seja lá fora seja cá dentro, seja o que for, tentamos fazer este acompanhamento sempre

A intervenção precoce está em fase de transição e indefinida. A intervenção precoce é desde que as crianças nascem e deveria incidir essencialmente entre os 0 e os 6 anos nós estamos à espera de regulamentação de intervenção precoce está assim um bocadinho indefinição como é que os vamos funcionar, o governo ainda não a legislação está para sair estamos à espera, mas enquanto estamos à espera vamos funcionando nos moldes em que tínhamos

33. Quais as valências e serviços prestados na área dos idosos e pessoas dependentes de cuidados de terceira pessoa (deficientes e HIV/SIDA)?

Relativamente às pessoas idosas temos o apoio domiciliário e actividades em que elas podem participar, como por exemplo a ginástica, ou a fisioterapia também podem participar embora nós tenhamos um fisioterapeuta que vai a casa.

Portanto a nível do apoio domiciliário depois eles ainda podem explicar melhor os serviços que se fazem aí mas portanto é a nível de refeição, higiene pessoal, higiene habitacional, tratamento de

Educação precoce
Educação especial
Formação profissional
Centros de recursos
Centro de apoio ocupacional
Residências
Empresas (jardinagem, SAD, Gráfica)
Piscinas
Fisioterapia

Pessoas com deficiência desde os 0 até aos 50 anos e pessoas idosas

<p><u>roupas, fisioterapeuta, efectivamente temos, efectivamente essas que as pessoas têm dificuldade em deslocarem-se e neste momentos há um projecto que é o de quebrar o isolamento também dessas pessoas porque isso são os cuidados mas depois isso não é suficiente, são pessoas que estão muito isoladas, neste momento há um projecto de fazer de actividades de ir a Fátima isso é também consoante a vontade³ dos idosos mas depois é também combinado com os idosos a Luísa vai explicar melhor esses tipo de situações porque esse é o sector dela, mas isso também era um dos nosso objectivos quando começamos. Um centro de intervenção precoce.</u></p>	<p>Apoio domiciliário</p>
<p><u>O apoio domiciliário surgiu de um projecto horizon, que nós fizemos em tempos depois surgiu esta empresa que era para ser uma empresa social. De facto a empresa social ainda não há, ainda não está regulamentada e portanto acabou por ser uma valência da cercica com autonomia administrativa e financeira portanto esta valência produzidas, porque não são totalmente desligadas da cercica portanto soa uma valência da cercica mas tem autonomia administrativa e financeira portanto isso é para nós importante até parta que haja um a estímulo para que o coordenador possa desenvolver a umas actividades a injectar dinheiro a situação nunca mais se desenvolve.</u></p>	<p>Surgimento do apoio domiciliário</p>
<p><u>Portanto é importante que de facto cada uma destas empresas tenha de ser autónoma, não precisa da casa mãe para digamos assim, para ser gerida e portanto a nível do apoio domiciliário era também quando nasceu era o nosso objectivo, fazer isto, era fazer passeios com os idosos, era eles quando há aqui uma sardinhada ou outras festividades vamos buscá-los a casa para eles puderem participar também não tenho é espaço suficiente.</u></p>	<p>Desenvolvimento do serviço</p> <p>Projectos alternativos</p>
<p><u>Porque isso era também uma das coisas que os nosso idosos gostariam era de ter aqui um espaço para puderem também vir, ah é evidente que alguns idosos que vêm também aqui à piscina e que não são do Apoio domiciliário e que vêm à hidroginástica. Às vezes são voluntários aqui no centro de recursos e eu acho que isto também é muito importante haver esse tipo de ligação porque às vezes as pessoas idosas são extremamente validas e eu acho que em Portugal, antigamente era assim, portanto também fui educada assim também já tenho 55 anos portanto e ainda vivi outra época em que o idosos era uma pessoa muito respeitada e que era idónea e que , e que hoje com a selvajaria que é hoje a nossa sociedade, com esta, e o idoso está a ser posto um bocado de parte apesar de hoje a pouco e pouco estas situações estão a ser alteradas , a pouco e pouco, estão a , há essa necessidade de nós cuidados bem dos nosso idosos, porque uma sociedade que é correcta é efectivamente, quer dizer que essa sociedade, ou o governo oh essa entidade que nos tutela têm de se pessoas de bem e isso só é conseguido envolvendo toda a gente na nossa sociedade. Se não conseguimos não</u></p>	<p>Serviços que podem aceder</p>

prestamos para nada, portanto eu penso que neste momento há essa necessidades de voltar a humanizarmos digamos assim, nós era e esse o nosso sonho.

A câmara de facto, a câmara de Cascais tem sido o nosso parceiro por excelência na cercica tem ajudado. Financia algumas situações dessas e está muito empenhada também nessa situações de quebrar o isolamento dos idosos aqui no concelho e portanto nestas parcerias vamos fazendo coisas com eles. Esta escola é fundamental, vamos a Fátima, vão agora tiveram numa quinta de um casal amigo aqui da cercica que tem uma quinta lindíssima em Sintra forma lá passar o dia forma à piscina, e eu acho isto é muito importante, estes momentos, não são tantos como eu gostaria mas já são alguns que eu....

Articulação com a Câmara

34. Área geográfica de abrangência dos serviços prestados aos idosos (Freguesia Várias freguesias. Referir quais Não tem critério geográfico mas sim da necessidade

Ver se respondeu atrás....

35. Que serviços são prestados no SAD (referir quais)? (apoio emocional, apoio social, acompanhamento na vida quotidiana; alimentação, animação e integração social, higiene pessoal e do domicílio, apoio familiar, ou outras, especificar quais em cada valência

Já respondeu atrás

36. Qual o perfil dos utentes do SAD?

Não responde

37. Como se articula o SAD com as outras valências existentes para os idosos?

Nós fazemo-las (articulação) não só internamente como externamente, a nível do concelho também há o hábito de trabalho em conjunto com as outras instituições para pudermos potenciar as associações e acho que isso é fundamental, essa situação de parcerias locais são fundamentais para o desempenho e nós fazemos parte do Class, da comissão de freguesia, fazemos parte de outra estrutura que é mais antiga, antes da rede social existir, antes de existir já havia no concelho a comissão permanente para a protecção da pessoa com deficiência onde estavam, não só a Câmara como a junta de freguesia, como os centros de saúde e as pessoas todas a trabalhar com a deficiência.

Já existe o hábito de haver articulação entre instituições

Class
Freguesia
Rede social
CMcascais
Centros de saúde

Nós fazíamos...fazíamos ainda reuniões regulares semanais para potenciar as situações e para perceber as necessidades do concelho e pudermos estar, efectuar, a fazer coisas que são importantes para todos e não estar a fugir vou fazer uma coisinha aqui, vou fazer uma coisinha assado, não interessa, interessa é que há uma

<p><i>necessidade que há, que existe no concelho e então vamos ter que agir.</i></p> <p><u><i>O apoio domiciliário também nasceu aí, foi essa empresa que nós constituímos que foi uma situação sentida no concelho que era importante que era uma lacuna, que havia a misericórdia, já não conseguia dar resposta e portanto as coisas aqui na cercia têm crescido também com as necessidades do concelho não só dos jovens como também da comunidade</i></u></p> <p>38. Quais as parcerias do SAD com outras instituições da comunidade?</p> <p><u><i>Depende, com o ministério, temos com a estrutura da segurança social, a educação com a educação, porque temos o plano de educação especial com o IEPF para a área da formação profissional e com a Segurança social para a área das residências e do apoio domiciliário e o centro de apoio ocupacional. A intervenção precoce está a ser financiado pela Câmara.</i></u></p> <p><u><i>A criança é um bocadinho diferente dos outros. Porque nós fazemos um projecto da criança onde efectivamente, porque também havia essa necessidade, de haver um projecto da situação de intervenção precoce e nasceu o ser crianças Quando surgiu o ser criança era na perspectiva de termos um acordo com a segurança social para lhe dar continuidade, não conseguimos ter o acordo porque estavam numa fase em que as situações estavam a alterar em termos governamentais e em termos de política e o que é que nós fizemos a Câmara achou que era importante nós continuarmos no terreno e como já tínhamos o centro de saúde que na altura era a ECAI eram os apoios educativos que também estavam connosco a Câmara financiou recursos e diversificou pessoal na área da terapia da fala para na cercica para puder dar resposta à situação. Porque havia a intervenção precoce era centrada no centro de saúde de cascais e na nossa no centro de saúde da parede, portanto o, o concelho tem 6 freguesias, cascais tem 3 freguesias, e o centro da parede outras 3, nós para nós para haver ampliação de recursos, para não haver quem tivesse tudo e quem não tivesse nada. Fizemos esta separação geográfica para ser mais operacional, porque não estamos tão dispersos, portanto, de facto restringimos um pouco a área de intervenção.</i></u></p> <p>39. Qual o papel de cada parceiro? Respondida na 43</p> <p>40. Outras. Quais? Não se aplica</p> <p><u>G- Critérios de acesso às valências</u></p> <p>41. Critérios gerais de acesso às valências para os idosos? (Só para associados; doadores, irmãos da misericórdia, residentes na</p>	<p>Surgimento do SAD Necessidade de Apoio</p> <p>Segurança social</p> <p>As respostas são muito centradas nas crianças deficientes</p> <p>Tendo a assimilar os recursos e os conhecimentos para a área do SAD...</p> <p>Criando e modos de gestão e de respostas</p>
---	--

<p>área de abrangência; idade e situação de dependência/necessidade; Existência de vaga na valência)</p> <p><i>A nível da intervenção precoce as situações são sinalizadas, ah ou pelas escolas ou pelos hospitais, pronto, pois depois pode haver sempre alguém que sinaliza uma assistente social que está numa parte da freguesia que tem conhecimento de uma situação grave...e portanto e depois nós também é também uma sinalização, uma protecção de menores, também pode, fazer a sinalização depois a nível da educação especial a situação, as situações são sinalizadas pelas escolas, embora também os pais possam vir sinalizar, embora de facto nenhuma criança pode ser desinserida da escola sem ter justificação muito forte efectivamente para aceder aos nossos serviços, isso especificamente, para não estarmos a excluir da escola, o nosso objectivo é de facto que elas estejam na escola. Portanto pudermos fazer um atendimento de retaguarda para pudermos prosseguir estas situações na escola, eu penso que isto é um trabalho que nós queremos construir, queremos ajudar a construir que achamos que é o mais correcto pelo menos nesta momentos é o que nós achamos que é o mais correcto. A nível da formação profissional nós temos nós temos serviços que eu me esqueci de referir que , nós somos centro de recursos local para o cento de emprego, o que é que nós fazemos , o que é que isto quer dizer, nós fazemos orientação avaliação e encaminhamento dos jovens com mais de 15 anos que podem vir do centro de emprego para aqui ou vêm da escola quando bem da escola nós dizemos vá-se inscrever no centro de emprego para depois vir para aqui, isto é de facto para termos as situações todas sinalizadas nós sítios certos. Também é uma aprendizagem que se faz depois a nível do apoio ocupacional, o que é que acontece? No fundo o nosso centro de apoio ocupacional está com respostas aos jovens que vinham de educação ou de formação. Porque na educação os jovens em termos de percurso ou estão na escola quando iniciam o seu percurso normal ou se são casos muito pesados a partir dos 16 anos são encaminhados +ara o nosso centro de apoio ocupacional ou são jovens que têm perfil para integrar na nossa formação profissional. Depois da formação profissional ou saem para o emprego que é o nosso objectivos principal, é exactamente esse, ou são casos que têm dificuldade em integrar o mercado normal de trabalho e têm algumas incapacidade, algumas não são bastantes, podem vir par ao o centro de apoio ocupacional também. Portanto a nível do apoio ocupacional podem ser sinalizados por exemplo, nós já não tínhamos vagas mas há uma família aqui de s. d. de Rana que foi sinalizada até por uma colega da fenacerci, portanto está a ver, que está perto e que viu é um jovem com x anos que nunca teve, por enquanto, assistência e não tem resposta em lado nenhum , logicamente nós não temos vaga mas temos de arranjar uma vaga, quer dizer, tem que arranjar, vai ficar, não consigo dizer que não vai ter apoio. Agora logicamente se me falar de em 10 e em 20 já não consigo fazer isso, porque é uma coisa e não temos mesmo espaço físico, quer dizer que estou, temos acordo para 90 também</i></p>	<p>Tem um conhecimento substantivo das questões da deficiência e do modo de intervenção nesta área</p> <p>Mas não responde</p>
---	--

são nos pagam 90, se eu tiver 91, o estado também não paga isso mas também não tem a ver com isso tem a ver com o espaço físico também não é.

É preciso ser sócio para ter acesso às valências? Pergunta

Não isso não interfere no acesso, depois há sempre alguém que telefona, vejam lá se conseguem fazer isso, ainda ontem me telefonou uma senhora desesperada neste momento não tenho vaga mesmo, pronto, neste momento não tenho, pronto! Neste momento não tenho parece que ela também está nas descobertas, mas não está satisfeita mas pronto não falo dos recursos dos outros mas quando falei com Barcarena porque ela mora em Queijas e não faz sentido n+os irmos para Queijas de facto, nós estamos a retirar as pessoas do seu meio portanto ir para Barcarena se calhar também não tem vaga vamos ver como é ..Há um bocadinho estava a reclamar o trabalho em conjunto, embora, de facto as vagas é eu tenho lista de espera, porque estamos a ter, esta conversa e parece que tudo é uma maravilha, não é verdade, nós temos uma lista de espera e que estou angustiada, e que

Mais no caso das residências ou só no apoio ocupacional? Pergunta.

A formação tem sempre vagas, porque é um sitio de passagem, percebe, não é uma situação, e nós temos cerca de 50%, não é muito, de integração em termos e trabalho, penso que não é muito mas também acho que nos dias que correm também não é assim tão mau. Ah e portanto, aqui é a área onde há efectivamente mais vagas é aqui especialmente por ser de passagem. As residências é impossível nós temos 16 camas e é muito complicado, só tenho 16 camas e não posso fazer a cama ao meio...

42. Existem outros critérios específicos que podem considerar-se prioritários. Refira quais? (Situções de abandono, isolamento, situações de carência económica; fragilidade social decorrente de situações de doença e dependência; idosos já apoiados com necessidade de alargamento dos serviços; Violência física e psíquica da família ou outro cuidador sobre a pessoa idosa e não ter doenças infecto-contagiosas ou do foro psiquiátrico)

Respondido anteriormente

43. Que tipo de procedimentos são necessários para as pessoas terem acesso às valências?

Respondido anteriormente

H- Integração/acolhimento

44. Como é efectuado o acolhimento às pessoas na Instituição?
(Pessoalmente, telefonicamente, outro)

Depende de cada Valência sempre pessoalmente e telefonicamente sempre que necessário

<p>45. Existe algum guia de acolhimento? <u>Estamos a fazê-lo, ainda estamos a fazê-lo, esse guia de acolhimento, especialmente quando as pessoas vêm esse é um dos pontos fracos dos nossos serviços. A certeza evidentemente, dá, quem as pessoas são enquadradas não são atiradas aos bichos, mas falta-nos um manual de acolhimento, porque acham que a casa já está tão grande que não se compadece com a nossa conversa e com o nosso acompanhamento até porque as pessoas,</u></p> <p><u>por exemplo no apoio ocupacional a pessoa em vez de ir logo para a sala vai ter um período em que vai estar com os outros técnicos vai esta na sala até para que a própria pessoa e o jovem comece a ter conhecimento das crianças. Não entre em choque, tal qual como nas residências por exemplo que entram uma pessoa vai um antigo que nós pagamos extra, portanto a um para fazer o acompanhamento durante uma semana dessa pessoa que entrou, este é um custo acrescido da instituição mas acham que é importante, ah porque a formação, no fundo esta formação é feita um bocado em exercício, embora depois também haja efectivamente a equipa que também tem um carácter informação e de integrador e de formação, portanto a formação faz-se com o psicologia com os próprios psicólogos, são elemento formadores de equipa, mas o manual de acolhimento é importante até para puder, os procedimentos puderem, mais facilmente apreendidos,</u></p> <p><u>embora haja um regulamento geral mas essas coisas são também - ... O regulamento é dados Às pessoas que espero que sim, não tenho acompanhado essa situação de perto, mas é uma ordem que esta dada é essa o regulamento mesmo geral foi aprovado em assembleia geral, que tem as normas gerais depois os específicos, já não foi a assembleia geral vai à direcção foi o que foi elaborado pelos coordenadores ...e discutido comigo e depois que é discutido comigo é aprovado pela direcção</u></p> <p>46. Se existe, que tipo de informação contém? Contem normas, regras, direitos e deveres</p> <p>47. Se não existe, porquê? Não se aplica</p> <p>48. Os utilizadores quando ingressam na Instituição têm acesso ao regulamento interno? Respondida na 56</p> <p>49. Se sim, que tipo de informação contém? Respondida na 56</p>	<p>Depende da valência</p> <p>Está a elaborar Esse é um dos pontos fracos desses serviços</p> <p>Exemplo de Processo de integração na valência</p> <p>Regulamento</p>
---	---

<p>50. Se não têm acesso, porquê? <i>Não se aplica</i></p> <p>I - Outros programas e projectos (capacidade de inovar)</p> <p>51. Além das valências consideradas típicas existem valências atípicas? <i>O que é que isso quer dizer? não...temos um orçamento de 600 mil contos e nós temos que angariar 20% desse orçamento e 20% daqueles, que eu tenho de arranjar, por fora a nível de mecenatos a nível de facto se tivermos essa situação já estamos em cima, já tínhamos feitos mais respostas e já tínhamos feito mais coisas. Isto tem a ver com o estatuto das cooperativas nós não somos segurança social, nós somos autónomos, <u>eles financiam, o utente, um xis por utente mais é difícil.</u> Mas eu vou-lhe dizer que é um trabalho que é apaixonante desde os meus 24 anos que estou na cercia e que portanto não é 24 é desde os 24 e realmente foi muito gratificante fazer tanta coisa.</i></p> <p><u>Porque fizemos tanta coisa e ter liberdade de a fazer, também é verdade se diga, também nunca ninguém disse não faça mas também gostamos de trabalhar mais na investigação que era uma área que nós gostávamos muito de articular com as faculdades etc, aliás a nossa disponibilidade mental esta virada para a subsistência há outras coisas que também são fundamentais e que também não são feitas, porque de facto o ser humano também tem limites, se pudermos ser pronto, mas é uma das coisas que nós também estamos a tentar fazer, e ainda não desisti, não desistiu que era o de articular com as facultade fazendo uma área a de investigação que não há se houvesse outro departamento mas que não há até para que os nossos técnicos para que possam valorizar que eu acho que é fundamental porque eu acho que é importante que os técnicos tenham uma visão mais alargada tenham que tenham que tenham e que se sintam gratificados com aquilo que aprenderam também porque no fundo estão só limitados aqui à casa é pouco é preciso de facto, procurar respostas porque às vezes é difícil porque aqui há coisas tão bonitas que se faz que se foram trabalhadas com um mínimo de investigação podemos dar outro tipo de resultados. Pode ser..mas ainda não conseguimos organizar bem nessa área mas estamos a caminho eu sou sempre uma optimista por natureza e em termos de as faculdades e eu falo por mim que é a psicologia é como as outras acho ótimo para as pessoas que saem como canudo mas não base nada não sabemos nada de cariz teórico, era muito importante como se faz na Europa não é só o estágio, o estágio é importante mas tem de haver mais intervenção da faculdade. Não é só fazer estágio, fica com o responsável a, b, c, tem de haver efectivamente situações tem que ser uma coisa séria porque cada um, haver mais contacto connosco eu sei que efectivamente o responsável pelo estágio da faculdade acompanha o seu aluno mas é mais à distância, mas eu penso que tem de ser mais</u></p>	<p>geral</p> <p>Financiamento por utente</p> <p>Iniciativa de cercia</p>
---	--

próximo. Não sei se é possível se calhar. Mas pronto não sei se isto é possível.

Mas penso que isto é uma questão de ter vontade, porque o que Portugal tem de desperdício meu deus do céu, quando se falar que somos um país pobre que de facto somos, como é que se desperdiça porque é que não se conjuga esforços porque se conseguíssemos juntar essas esforços todos não era preciso muito mais dinheiro. Mas eu acho que é isso, se nós juntássemos esforços de facto não era bastante mais dinheiro assim sabe. Eu penso que as coisas têm de andar ainda mais, com estas possibilidades todas a participação conjunta a nível pedagógico, como a nível financeiro, nós aqui a nível de técnicos foram todos fazer projectos os projectos integram os técnicos, integram outras forças da comunidade, porque isso é fundamental porque a gente percebe como é que os outros fazem porque os outros são capazes de criar só uma questão de perceber como é ter vontade de mudar

52. Se sim, qual o nome dos serviços ou projectos dessas valências?

Não se aplica

53. Se não existem, porquê?

Não se aplica

54. Quais os projectos e ou serviços integrados em parcerias? (PAII, cuidados continuados, rede social, autarquia)

Existem parcerias através de projectos, portanto nós temos parcerias a nível do leonard da vinci, os nosso jovens já quase conhecem a Europa, porque de facto temos participado em estágios profissionais, os jovens ..os jovens também, no domínio da formação existe, fazem estágios...e depois é que fazem fora nomeadamente em França, é mais em França e Hungria também, portanto tanto os nosso vão lá como eles vêm cá e depôs a juventude na Europa, há um tema que é trabalhado e vão e já foram por esse mundo fora, e isso é fundamental não ser só os técnicos, mas os alunos também fazem efectivamente essa beneficiarem dessa situação Essas são as parecerias a nível internacional europeu, depois esqueci-me de falar das parcerias que depois nós temos aqui, temos a parceria que é o Tiraló, temos a parceria com a Câmara, os bombeiros de caravelas e a cercica, temos o Toiraló, na praia e portanto fazemos e prestamos esse serviço para toda a comunidade deficiente que vai à praia depois temos a vela adaptada em que temos uma parceria com a Câmara e com o clube naval que também é para as pessoas com deficiência aprenderem a vela não é só para a cercica, portanto a cercica quando faz parcerias são de interessa geral, abre o leque a todas as pessoas, portanto nós temos jovens que estão em cadeira de rodas estão nas escolas e que querem aprender a vela, a cercica tem neste momento também financiado pela câmara um transporte adaptado para ir buscá-los para os levar à vela, eu acho que isso é fundamental, de facto as instituições se fecharem sobre elas próprias, é de facto poder prestar serviços mais alargados, está a ver, pronto, e de facto

Falta
Vontade política

Fazer projectos

Leonardo
D'Avinci
Formação

<p><u>quando me referi às pouco à câmara tem sido um parceiro excelência tem-no nesta situação, nesta e noutras, a nível dos terrenos e dessas coisas todas e também ao nível financeiro a mesma coisa, mas também tem esta abertura porque nós trabalhamos não só com os políticos na câmara mas também com os Técnicos que é fundamental essa situações em trabalhar as situações porque senão, se não trabalhássemos com os técnicos hoje era, estava ao sabor das pessoas e não pode ser, de facto tem de ser uma situação estruturada e isso é importante este casamento com os técnicos e com os políticos também, tanto na Câmara como nas juntas de Freguesia, portanto, tanto da câmara como das juntas, portanto é muito este trabalho que é feito aqui e como também as parcerias com as instituições daqui ..</u></p> <p>55. Qual o papel que a Instituição desempenha nessa parceria nome do projecto/Objectivos da parceria? (Observador, Financiador, Colaborador) <i>Não responde</i></p> <p>56. Alguns desses projectos são internacionais ou programas da união europeia? Refira quais? <i>Já respondeu na 65</i></p> <p><u>J – Custos e modos de financiamento</u></p> <p>57. Modos de financiamento da Instituição? (Público (estado/Seg. social); Público (estado/seg. social e Ministério Educação); Privados (doações); privados utilizadores Outros. Quais?) <i>Já respondeu</i></p> <p>58. Dessas fontes de financiamento, qual a que tem maiores proporções? <i>Já respondeu</i></p> <p>59. Na área dos idosos, qual o custo do SAD para a Instituição? <i>Não respondeu</i></p> <p>60. Desse custo, quanto é pago pelos utilizadores? (média) <i>Não respondeu</i></p> <p>61. Os idosos são obrigados a pagar uma taxa de admissão quer em termos financeiros e ou em património? <i>Não são obrigados</i></p> <p>62. Quanto é pago pelo estado/Segurança Social pelo SAD? <i>Não respondeu</i></p> <p><u>L - Recursos físicos, logísticos e humanos</u></p> <p>63. Que tipo de recursos físicos existem na Instituição para o desenvolvimento das actividades aos idosos? (Edifício próprio; Edifício cedido pela autarquia ou outra entidade)</p>	<p>E outros programas de formação</p> <p>Tiraló na praia Clube naval Vela adaptado</p> <p>Transporte adaptado</p> <p>Parcerias com a CMC</p> <p>A C^Mara financia e doa terreno</p>
---	---

Os recursos existentes na instituição (em termos de instalações é este espaço aqui, aqui desta quinta do Livramento. A quinta são cerca de 4/5 hectares, portanto o 1º terreno foi dado à cercica tinha 5,000 metros quadrados, portanto fomos conquistando o resto do terreno para portanto, a Câmara também tem seguido de próximo a nossa elevação, portanto o que eu acho que é fundamental também quem dá, ir ver onde é que é aplicado o dinheiro, portanto a nossa política enquanto cercica ou a nossa estratégia? É realmente as pessoas puderem participar também naquilo que estamos a fazer (é este edifício) temos o Estoril que é uma casa alugada, portanto que era a sede da cercica, foi onde nós começamos, onde está a escola de educação especial e depois temos a gráfica que é na parede também num espaço que era da junta de freguesia, que nos foi cedido gratuitamente pela junta em direito de benefício, portanto no fundo quando deixarmos de lá estar isso volta outra vez, para a junta e a câmara financiou as obras e o equipamento foi comprado com o dinheiro do pirilampo mágio, o equipamento da gráfica também, e depois o que é que temos mais, temos as residências, compramos 3 apartamentos aqui portanto a preços controlados no Pau Gordo e temos 1 casa alugada, um outro apartamento alugado em S. João do Estoril. Tem os recuso logísticos para esses recursos todos tem as carrinhas...

64. Que tipo de recursos logísticos existem para o desenvolvimento das actividades aos idosos? (carrinha adaptada, cozinha equipada, serviço de higienização, serviço de controle de qualidade da alimentação...)

Já disse há pouco, tem 150 funcionários, são todos com formação superior? Não, mas temos uma grande percentagem essa situação está feita em quadro mas eu não a tenho aqui, já não tenho isso de memória, mas temos realmente bastante licenciados aqui na casa e apostamos muito em gente nova, para além disso, temos também estágios curriculares e estágios profissionais, também trabalhamos com o POCs, com o posc, portanto muitas vezes os POCs depois acabam por ser contratados, porque e acho que também temos que ajudar essa gente que está desempregada e que também é validade e que querem trabalhar, e alguns formaram-se aqui não, como alguns tiveram formação aqui? Exactamente

65. Número de Funcionários e suas categorias profissionais? (Director de serviços; Técnico de Serviço Social; Psicólogo; Educador; Animador Auxiliar acção educativa Auxiliar de serviços gerais; Cozinheiro; Ajudante de cozinheiro; Administrativo; Telefonista; Outros. Quais?
Tenho na agenda

M – Percepção dos problemas sociais da comunidade

1 Quinta

Casa alugada

Gráfica

Residências

Carrinhas

66. Quais os problemas sociais, a nível local?
há de tudo, ainda há pouco li na visão um artigo que realmente diz que cascais tem um bocadinho de tudo, tem gente de todo o lado e mais algum e é verdade, tem gente muito rica, tem gente muito pobre, tem gente de ... portanto é sempre muito pobre, também portanto no fundo isto não é um ??”

por exemplo aqui as barracas já estão a acabar. Nestes últimos 10 anos em termos de ...preocupação em termos camarários de, de facto arranjar instalações condignas para toda a gente, não estou a dizer que já acabou completamente, mas estamos a caminho, acho que consegue estar a caminho disso, mas de facto tem uma população que tem muitos imigrantes, muitos imigrantes, portanto de todas as nacionalidades, contudo o que isso possa implicar, também não é. Mas pronto, mas eu penso que também temos, mesmo a própria câmara, temos um serviço social como também da segurança social, nós não estou a dizer a cercica, estou a dizer em termos de concelho, há muito, já à 20 anos, sim tem 20 anos, que era muito este caminho de trabalhar em conjunto, foi muito difícil no principio, realmente toda a gente estava com a sua ilhazinha, tudo voltado para o seu umbigo, as de facto houve uma persistência também da Câmara em termos de juntar as pessoas de conversarmos portanto de integrar, exactamente portanto de facto não vou dizer que está tudo resolvido, porque as pessoas nunca estão todas resolvidas e quando estiverem todas resolvidas, quando alguém adoecer, é que está tudo mal, mas pronto mas há outro serviço que a câmara também presta, por exemplo, se nós em termos de apoio domiciliário vãos fazer um apoio a uma casa que realmente está extremamente degradada, nós sinalizamos a situação à câmara e a Câmara dá dinheiro para poder fazer obras nessa casa, portanto, da dinheiro e faz as obras nessas casa desde acessibilidades, desde, portanto há de facto esta preocupação , não vou dizer que está tudo feito, mas há esta preocupação e há esta vontade de efectivamente, pronto, de arranjar um que o concelho seja um concelho para todos e não só para alguns, portanto há essa preocupação.

67. Quais os problemas sociais, a nível regional?
sim a câmara tem muitos bons técnicos, de facto são pessoas empenhadas não é, eu digo que realmente a acção social da Câmara não é função publica, a acção social da câmara é de facto gente empenhada que trabalha fora de horas para resolver o problema e isto de facto quando nós temos em termos de, e pronto quando estou a dizer isto também estou a dizer a segurança social estou a dizer outros serviços, de facto nós trabalhamos muito proximamente e por vezes eu posso falar sobre isso, é gente empenhada, quer e tem vontade de resolver e tem vontade de fazer coisas, não quer dizer que consiga fazer tudo porque as coisas não se fazem, Roma e Pavia não se fizeram num dia, mas há esta vontade e há esta política, portanto e isto vai sendo também

Desigualdade

<p><i>interiorizado pelas pessoas novas que são integradas e quando é fundamental também...</i></p> <p>68. Quais os problemas sociais, a nível nacional? Não responde</p> <p>69. De que modo a Instituição poderia actuar no sentido de intervir nesses problemas? <i>No futuro <u>nós a perspectiva que temos, temos já o projecto de construção de mais 33 camas, como sendo de uma residência, pronto, já vai ser só, portanto o nosso objectivo é ter aqui uma residência, portanto num terreno que está prometido, falta só fazer a escritura em termos camarários para a construção desta residência embora não vamos descorar a situações em termos de interacção na comunidade, portanto em principio queríamos ter residências espalhadas no concelho mas é muito complicado porque é assim, neste momento eu tenho um alvará de uma casa que é de habitação, não temos uma casa que é para 4 , eu tenho, que ter um alvará para a segurança social nos puder fazer o acordo, mas é complicado porque agora tem de se mudar a utilização da casa portanto a casa do para habitação tem que se passar para um regime comercial para eu puder ter e isto é complicado, de facto é uma casa para 4 pessoas porque é uma casa e se é uma casa não tem que ter um alvará de lar, percebe, mas pronto estas coisas às vezes...</u></i> <i>Também a legislação não está adequada às necessidades? Pergunta Não está e portanto para nós, embora eu também perceba a preocupação da segurança social é que muitas vezes se calhar uma casa que se calhar poderia, era um t1 e ter lá 4 pessoas não pode portanto, tem que ter as condições adequadas também percebo, essa preocupação do outro lado, por vezes terá é que se adequar, tentar adequar a situação percebe e para nós era muito mais importante ter pequenas situações mais espalhadas, mas também muito mais cara em termos do ponto de vista da gestão portanto temos que equilibrar situações, fazer um misto.</i></p> <p>N - <u>Ligações exteriores e parcerias</u></p> <p>70. Quais as entidades a nível local com as quais a Instituição estabelece parcerias? (Centro saúde, Hospitais, Autarquia, Seg. Social, Outros. quem) Já respondeu</p> <p>71. Qual ou quais os organismos nacionais a que pertence? (união das ipss, misericórdias, cniss etc...) <u>A cercica é sócia da fenacerci, aliás a cercica integra a direcção da fenacerci, portanto eu faço parte da direcção da fenacerci também à 20 anos salvo erro. Fazemos parte da Forma que é a federação</u></p>	<p>A câmara tem muitos profissionais empenhados</p> <p>Segurança social Trabalho próximo</p> <p>Construir mais recursos</p> <p>Mudar a legislação</p>
---	---

<p><u>para o centro de formação profissional, fazemos parte, pronto e agora a fenacerci faz para da CODEM que é a confederação para a pessoa com deficiência, portanto a confederação nacional para a deficiência, também a HUMNANITAS é das IPSSS não é das ipss é das APPCDM é a federação ou a união das ..Portanto são 4 federações que estão na, nós fazemos parte delas também, nós quer dizer, nós via fenacerci.</u></p>	
<p>72. Qual ou quais os organismos internacionais a que pertence? <u>Fazemos parte também de uma outra organização nova que essa já é europeia que é a EUROCITY. Embora efectivamente nós fazemos parte de outras através da Fenacercia porque nós temos um representante nacional e não faz sentido a cercica fazer parte de outra que é por exemplo a INLCOUSION a INCCUSION é de federação, portanto acabamos também por estar lá mas via fenacerci como por exemplo tem da AESPD também fazemos parte através da fenacerci</u></p>	<p>Fenarcerci Codem Jumanitas APPCDM</p>
<p>73. Quais as vantagens para a Instituição de ser membro dessas organizações? <u>É claro que há sempre vantagens, nós não somos uma ilha, nós não vivemos isolados, portanto eu acho que de facto vai ser sempre importantes nós estarmos em conjunto com os outros a própria federação faz é importantíssimo nós estarmos na fenarcerci é de facto o interlocutor com direito de estado, como é sócia de outras a nível europeu também nos facilita assim em termos de formação e parcerias para projectos, portanto evidentemente não somos uma ilha, eu acho que cada vez mais temos de trabalhar em parceria e não só e fazer espaços também de um outro todo mais alargado</u></p>	<p>Eurocity Inclusion</p>
<p>74. Quais as desvantagens para a Instituição de ser membro dessas organizações Respondeu na pergunta 84</p>	<p>AESPD</p>
<p><u>J – Análise do desempenho das ipss e das políticas sociais</u></p>	
<p>75. Conhece as orientações nacionais da política na área dos cuidados no domicílio? Em termos gerais eu efectivamente conheço a Luísa saberá mais em pormenor porque é coordenadora desse serviço mas estamos em consonância dentro do trabalho.</p>	<p>Formação Informação Parcerias</p>
<p>76. Quem define as linhas estratégias de acção na área da política para os idosos, relativamente aos cuidados? não respondeu</p>	
<p>77. Qual seria o papel e a capacidade das IPSS para a sua</p>	

<p>concretização?</p> <p><u>Tudo o que for para dar mais qualidade de vida aos idosos ou às pessoas com deficiência nós estamos cá para servir e assim essa situação no fundo a cerca está para servir e portanto a nossa obrigação é nós podermos fazer o nosso melhor e quando não conseguimos temos que investir e levar os outros a ajudar</u></p> <p>78. De que modo é que essas orientações influenciam o funcionamento da Instituição?</p> <p><u>Eu tinha-me esquecido que também tivemos esse projecto do PAII que foi extremamente importante para o desenvolvimento aqui do apoio domiciliário também nos abriu horizontes e deu-nos possibilidades em termos financeiros para, e portanto todas essas orientações eu acho-as fundamentais porque nos facilitam o trabalho, porque nós podemos ter muita vontade para fazer isto aquilo e aqueloutro se não houver orientações nem houver legislação em termos e cá de cima, portanto, do poder, é muito mais difícil nós efectivamente experimentarmos situações, portanto, assim facilita. Porque a Câmara também a própria ^Câmara, pronto, nós temos um acordo com a segurança social para determinado tipo de serviço e a ^camarada para outro tipo de serviço, nós por exemplo, a câmara dá-nos um apoio em termos das ajudas técnicas, nós temos um banco de ajudas técnicas, nós e outras instituições aqui no concelho para melhor servir as pessoas, desde as camas articuladas, desde as cadeiras de rodas, desde os ...sei lá de uma infinidade de coisas e que nós podemos também jogar em rede. Se eu hoje tiver aqui três camas e se aquela instituição precisar para os idosos que apoio e elas não estejam a servir aqui para os nossos, podemos fazer esta troca, isto é a rentabilização de recursos, também e isto acho que é fundamental também acontecer, isto acontece aqui no concelho aliás eu penso que a Luísa cai falar nisso, há reuniões também, não sei exactamente qual a periodicidade entre os centros que fazem o apoio domiciliário aqui no concelho, exactamente para eu agora aí, essa não tenho, só fui a 1 ou 2 reuniões portanto vai mais é a Luísa porque consiste plenamente no trabalho ela...e portanto exactamente para haver uma articulação sempre no sentido de melhorar, melhorar portanto, aliás, esta necessidade das obras nas casas das pessoas eu penso que é a câmara e é a junta de freguesia portanto,...mas isto também foi , foi também esta situação de conjunto em que as pessoas falavam dessas necessidades e portanto a câmara também foi ajudar como a junta de freguesia também, por isso é que eu digo que estas parcerias são fundamentais para que nós possamos estar todos mais juntos do utente porque se o poder estiver lá muito longe, fica mais difícil.</u></p> <p>79. No seu entender, como se poderia melhorar a gestão organizacional das IPSS?</p> <p>Não responde</p>	<p>Investir na qualidade de vida do idoso</p> <p>As políticas</p> <p>Financiamento</p> <p>Legislação</p> <p>Apoio da Câmara</p>
--	---

80. De que modo se poderia melhorar a formação dos funcionários?

Não responde

81. De que modo se poderia melhorar os serviços prestados relativamente ao SAD?

Não responde

82. De que modo se poderia melhorar a participação dos utilizadores?

Não responde

83. Qual a relação do estado com as IPSS?

Não responde

84. Quais as potencialidades da acção das IPSS na área dos cuidados aos idosos?

A acção das ipss e destas organizações é complementar ao estado, Aliás também em esqueci de outra coisa que são os apoios continuados, portanto também temos essa articulação com o centro de saúde, isto é fundamental porque realmente isto poupa recursos com fatura, não é? Se cada um tiver as suas coisinhas prefere? E não é preciso, portanto de facto o que é importante é esta rede embora seja é mais trabalhosos, é mais, mais, também visto, se for...vai ser interiorizado pelas pessoas e quando estiver completamente, é mais fácil pronto, depois quando já estiver parte integrante de nós já é uma situação que flui agora o papel importante é este caminho, é o nós, o português está muito habituado à suas capelinha é sempre voltado só para si portanto isto na Europa isto não faz sentido, nenhum porque eles já fazem isto à séculos, mas de facto nós temos que mudar e penso que nós aqui a pouco e pouco estas situações tem-se feito, tem-se feito esse caminho

85. Quais os limites da acção das IPSS na área dos cuidados aos idosos?

Respondeu na 95

86. Alguma questão ou observação que queira referir relativamente a este assunto?

Não

II - Identificação da pessoa que responde à entrevista

87. Idade

55 Anos

88. Sexo

Feminino

As Ongs completam a acção do estado

<p>89. Estado Civil <i>Divorciada</i></p> <p>90. Naturalidade <i>Torres novas</i></p> <p>91. Grau de escolaridade <i>Licenciatura</i></p> <p>92. Formação académica <i>Psicologia</i></p> <p>93. Formação específica na área de gestão de equipamentos sociais <i>Fiz um curso que foi no instituto de emprego e formação profissional, foi um curso para directores de centros de reabilitação que no fundo o que é que eu lá fui aprender, deu para estender ao resto das valências e depois tenho pequenas formações, portanto que agora também tudo o que eu é seminários, tudo o que é portanto tenho feito, tenho acompanhado até porque estou na Fenarcerci acabo por participar na formação interna em Portugal e lá fora também</i></p> <p>94. Cargo que ocupa na direcção da Instituição <i>Vice-presidente</i></p> <p>95. Antiguidade no cargo <i>Há muitos já, não estive sempre como vice-presidente, portanto à 10 anos, 15 anos seguramente</i></p> <p>96. Outro cargo que exerça ou outra profissão na Instituição <i>Sou directora geral</i></p> <p>97. Outra profissão que exerça fora da Instituição</p> <p><i>Não, só esta e portanto trabalho na Fenacerci sou tesoureira da Direcção da Fenarcerci, sou responsável pela campanha do pirilampo mágico a nível nacional (que é uma profissão não remunerada é voluntária) pronto, eu, estas situações a única coisa que é assim, eu acho que de facto Às vezes nós, a burocracia muitas vezes é que é um grande obstáculo ao desenvolvimento, o tempo que nós perdemos com a burocracia é um horror, eu por exemplo, neste momento estamos, quando é para aprovação, também não me posso queixar muito mas pronto, porque em termos camarários, também tive este projecto ara se levar sem tempo útil, por isso, mas é por um trabalho; a burocracia deveria ser mais, mais Aliás é a politica deste governo agilizar essas situações, porque realmente eu acho que é uma situação muito complicada porque se perde tanto tempoPercebe!? Isso era uma das coisas que de facto era extremamente importante quando estou a dizer isto não estou a dizer nós temos que preencher papeis, que eu acho isso</i></p>	
---	--

fundamental que nós temos que oi fazer até porque temos de prestar contas, nós aqui também temos as auditorias!...europeias, tivemos-las também e bem e como temos também o acompanhamento do instituto do emprego em termos de contas até quando estava a dizer que não é só internamente que há estes procedimentos mas também temos fora e temos que prestar contas e bem isso também acho que é fundamental, o prestar contas, e o acompanhamento pedagógico acho que é fundamental não é s+o poder e números e de facto a nível dos instituto do emprego á vista a parte financeira onde também é vista a parte pedagógica porque nós fazemos também este cruzamento, por exemplo, nós aqui também temos o acompanhamento do centro da segurança social, portanto também há um acompanhamento também próximo, o que eu acho que isto é fundamental porque estas situações porque as pessoas até percebem melhora as situações e onde é que se gasta dinheiro, porque quando se vê só números a gente diz assim “é tanto dinheiro para quê” , mas fazendo um acompanhamento próximo é tudo mais fácil também e de facto também há aqui, aqui portanto nos temos boas relações mesmo também com o centro de emprego e quando temos problemas, as coisas também são faladas e são conversadas e isto é importante esta proximidade dos serviços públicos a esta instituições acho que é fundamental e acho que deveria ser regra. Era isso que queria dizer quando à pouco me perguntou qualquer coisas, agora lembrei-me porque acho que é fundamental esta proximidade.

D1 - Análise de Conteúdo da entrevista à Direcção da CERCICA

Dimensão	Variáveis	Unidade de "sentido"/conteúdo	Síntese
I - Identificação da instituição	Tipo de organização	<p><i>“Cercica portanto por extenso é uma cooperativa de educação para, cooperativa de educação e reabilitação de cidadãos adaptados de cascais. É uma cooperativa”</i></p>	Cercica Cooperativa de educação
	Missão	<p><i>“A missão é efectivamente a educação, é, digamos assim, a reabilitação e a integração das pessoas com deficiência na sociedade em termos gerais é esse o nosso objectivo”</i></p>	Educação Reabilitação Integração
	Objectivos	<p><i>“Essa integração pode ser feito não só a nível descolar, como a nível do emprego, como da própria comunidade”</i></p>	Integrar a nível escolar, emprego e na comunidade
		<p><i>“Na intervenção precoce, vemos depois o que é feito já na comunidade, as crianças são não estão conosco efectivamente, estão nas creches, nas amas nos infantários e portanto há um grupo de técnicos que faz essa intervenção centrada na criança e na saúde”</i></p>	Intervenção precoce
		<p><i>“A nível de educação nós ainda temos escola de educação especial, neste momento estamos a fazer a transição para centro de recursos para a educação, isso quer dizer o quê, segundo a política também do governo, as crianças vão estar todas nas escolas e nós vamos dar apoio aos agrupamentos dependendo das especificidades das crianças que lá tiver com deficiência que já é uma solução mais integrada, o nosso percurso é efectivamente fazer com que essa situação acontecesse, até aos 16. “</i></p>	Apoiar o agrupamento de escolas Formação profissional

	<p>“Depois essas situações é, o jovem em termos da cercica tem aqui a formação profissional ou se é um caso mais profundo são em os centros de apoio ocupacional. A formação profissional também neste momento, nós estamos o mais possível os jovens em posto de trabalho a tentar colocar os jovens em empresas e poder fazer esse acompanhamento também na empresa. Embora ainda tenhamos alguns curso a funcionar aqui na cercica”</p>	<p>Apoio ocupacional Colocar os jovens nos empregos</p>
<p>Ano da fundação</p>	<p>É de 1976</p>	<p>1976</p>
<p>Ana da constituição como IPSS Relação com o estado</p>	<p>“Desde essa altura que é uma IPSS, na altura éramos equiparados a IPSS, que as ipss eram associações, foi trabalhada essa questão com o António Sérgio, e não sei bem exactamente qual foi o ano passamos a ser cooperativas de solidariedade social penso que foi em 2000 e 2001 por aí que efectivamente nós conseguimos o estatuto de cooperativa de solidariedade social, constante efectivamente com o nosso estatuto”</p>	<p>Desde 1976 era associação 2001 é cooperativa</p>
<p>A organização surgiu por iniciativa de quem</p>	<p>“Surgiu pela iniciativa de pais e técnicos. De uma necessidade que os pais tinham, porque nessa altura as crianças não podiam estar na escola regular com as crianças com deficiência, portanto houve um movimento que efectivamente à semelhança da CERCI de Lisboa, que se fez, a cerci de Lisboa também ajudou, os directores e congregamos pais e técnicos para fundar a CERCICA”</p>	<p>Pessoas Cerci Lisboa</p>
<p>Fases mais importante do seu desenvolvimento</p>	<p>A situação mais importante foi efectivamente os fundos comunitários que permitiram a construção de todo estes equipamentos que aqui está, nós efectivamente tudo o que era projecto comunitário fosse pedagógico, fosse de construção, nós concorremos e de facto isso foi possível, em termos de expansão</p>	<p>Fundos comunitários (conjuntura)</p>

		<i>dos serviços e técnicos</i>	
	Dimensão actual da organização	<p><i>“Penso que uma média nós têm cerca de 150 empregados, portanto estamos perto da média empresa. Penso que é uma média empresa, as cercis expandiram-se muito com os fundos comunitários”</i></p>	150 empregados
	Área de Intervenção preferencial	<p><i>“Deficiência mental, embora neste momento já temos a deficiência mental e as multidifidências, nunca tivemos só doença deficiência mental, acabamos sempre por ter outras associadas, e neste momento estamos a deparar com o duplo diagnostico que é realmente a deficiência mental e doença mental, é o que neste momento estamos neste momento confrontados com esta situação estamos a tentar lidar com esses jovens e a treinar as equipas para essa situação”</i></p>	Deficiente mental Multideficiente Duplo diagnóstico Doença mental e deficiência mental
	Área de abrangência geográfica da instituição	<p><i>“É o concelho de Cascais, embora também façamos atendimento a concelhos limitrofes, principalmente a nível da formação profissional, Oeiras não tem uma escola de formação profissional para as pessoas com deficiência e portanto nós temos bastantes pessoas de Oeiras a nível da formação, candidatos”</i></p>	Concelho Cascais E limitrofes
II – modo de gestão o da organização	Estrutura da organização	<p><i>“A cercica tem uma direcção, tem uma direcção, essa direcção é constituída por quatro pais e um técnico, esse técnico sou eu, sou a directora geral, e sou a vice presidente da direcção, e sou a</i></p>	Direção Coordenação de área

		<i>directora geral da casa, depois Directora tem, vários coordenadores, cada valência tem um coordenador que se reúne quinzenalmente comigo ou semanalmente para tratarmos das questões pedagógicas da casa. São cerca de 12 coordenadores”</i>	
Órgãos de gestão da instituição		<i>“Tem uma direcção, uma assembleia-geral e tem um conselho fiscal em que estão pais e estão técnicos”</i>	Direcção Assembleia-geral Conselho fiscal
Frequência de reunião dos órgãos de gestão		<i>“A assembleia-geral são duas vezes por ano, portanto é uma para aprovar o plano e orçamento e outra para o relatório de conta isso ordinariamente é essa situação, o conselho fiscal é de três em três meses e a direcção é quinzenal, e sempre que se justifica”</i>	Assembleia-geral 2x por ano Conselho fiscal 3 em 3 meses Direcção é quinzenal
Eleição dos corpos dirigentes		<i>“Há uma lista que é constituída, qualquer sócio pode apresentar lista portanto desde que cumpra os requisitos e depois em assembleia-geral são votadas”</i>	Lista
Duração dos mandatos		<i>É de 2 anos</i>	2 Anos
Nº de presidentes e ou direcções já existiram na instituição		<i>“São 31 anos, são mais de cinco embora haja uma estabilidade enquanto direcção”</i> <i>“Aqui quando há equipa que funciona não se mexe, ate porque não é muito fácil arranjar muito fácil arranjar pessoas disponíveis para trabalhar voluntariamente na casa. Os pais já têm a carga que têm em termos dos jovens com deficiência que têm a seu cargos, os filhos, e por outro lado têm os seus próprios empregos, De facto em termos da cercica nós já tivemos o modelo em eu havia pais e técnicos na direcção, teríamos, na altura eram 7 pessoas, depois transformamos isto para cinco e de facto foi um modelo que efectivamente não resultou, havendo três técnicos e em que há director geral mas depois eles têm tanto poder como o</i>	Muitos anos Vários modelos mas sempre com o mesmo director 1 Directores

	<p><i>director geral, isto é muito confuso em termos da casa. Tivermos dois períodos, que forma dois períodos um pouco conturbados nessa altura e portanto optou-se por efectivamente haver umas pessoas técnico na direcção e o resto é dos pais, porque de facto a escola é dos pais e são os principais interessados, são efectivamente eles, nós técnicos hoje estamos amanhã podemos não estar, e portanto o garante desta casa é efectivamente os pais”</i></p>	
8 Anos	<p><i>“Oito anos, por aí só lhe estão a dizer mais ou menos. Eu tenho sido a pessoa que tenho estado efectivamente mais tempo na direcção, portanto tenho sido o elemento mais estável digamos assim em termos a casa.”</i></p>	
<p>Gestão corrente</p> <p>Despedimento de trabalhaadores</p> <p>Questões financeiras</p>	<p><i>“Para já a nível do plano, tudo o que é planeado vai à direcção e é aprovado pela direcção. Depois é a gestão corrente e essa está efectivamente a meu cargo. Tudo o que vai fora do que é da gestão corrente vai à direcção, seja as novas construções, seja por exemplo um trabalhador que terá de ser despedido porque levou um processo disciplinar, qualquer coisa grave, isto é tudo estas questões mais importantes são efectivamente estas que vão à direcção tudo o que foge à gestão corrente, digamos assim, porque a nível de gestão corrente não se compadecia que fosse tudo à direcção a casa não se desenvolvia se tudo fosse à direcção, de facto isso tenho de agradecer. À direcção, confia é evidentemente que nós também temos todos os mecanismos de controle dentro de casa que isso foi uma das questões que eu sempre pugnei por isso, portanto, toda a gente, tem que ser controlada, inconscientemente ou principalmente eu porque tenho, digamos, tenho mais poder entre aspas e porque de facto tenho mais poder entre aspas, digamos assim, portanto há vários mecanismos de controle dentro de casa. A nossa contabilidade é</i></p>	

	<p>Modo como conhecimento problemas tem desses</p>	<p><i>feita pelo centro de custos esta situação trimestralmente, a direcção, analisa os custos de casa, vê, como é que está o estado económico e financeiro da casa, ah, o conselho fiscal também fiscaliza os papéis, temos a tesouraria, temos a contabilidade, que também estão separadas porque esta situação tenha um melhor controle e pronto efectivamente não temos tido problemas digamos assim.”</i></p>	
	<p>Tomadas as decisões e em que instâncias</p>	<p><i>“Há uma ordem de trabalho que é enviada para a direcção. Portanto são pessoas que trabalham, ou há documentos escritos, ou é transmitidos oralmente depende das situações, situações se é uma projecto novo, vêm os arquitectos também à direcção para explicar juntamente comigo, se é um processo disciplinar, nós temos uma avença também com um jurista para efectivamente tratar dessas situações, essas situações vêm escritas para a direcção, pronto depende efectivamente se há projectos pedagógicos inovadores dentro da casa, isso também vem escrito, vem escrito, e é explicado, depende efectivamente do tamanho do assunto, qual é?”</i></p>	<p>Escrito E oral Depende do assunto Projectos pedagógicos são escritos</p>
		<p><i>“É por consenso e por unanimidade normalmente é por unanimidade”</i></p> <p><i>“Quando efectivamente são situações mais específicas o coordenador pode vir também à direcção, portanto há essa abertura uma situação fechada, não é uma situação rígida portanto muitas vezes eu peço ao coordenador para vir comigo para explicar melhor a situação melhor neste momento como as situações estão descentralizadas defenderá melhor ou explicará melhor o projecto A, B, ou C. Portanto esta é uma casa rica em projectos a nível de todas as valências e portanto esta situação é</i></p>	<p>Consenso E unanimidade Ouvir o coordenador</p>

	Participação em reuniões de direcção	<p><i>aberta não há situações fechadas”</i></p> <p>“Os técnicos podem participar mas o voto é depois da direcção”</p> <p>“Vem o coordenador vai explicar efectivamente, o seu plano, o orçamento e que já é diferente, mas a nível da parte pedagógico não sou eu que vou explicar todo o plano ou todo o relatório é cada um, que... eu faço uma parte a direcção tem outra que tem a ver com a questão financeira em termos de orçamento e de outra parte toda pedagógica são os coordenadores que explicam à assembleia geral”</p>	Participam com parecer técnico
<p>IIIa – Papel dos técnicos da organização</p>	Nível de decisão	<p>“Eu já lhe vou explicar qual é o nível de decisão. Eu faço a minha reunião com os coordenadores, faço em termos gerais e depois faço em termos individuais. Os projectos que vêm à direcção já estão todos aprovados pelos coordenadores. O que quer dizer que eles têm efectivamente voto na matéria depois efectivamente a última palavra é em termos de direcção. E tem a ver com quê a direcção não se mete em questões pedagógicas até porque um é economista, outros é engenheiro. Por acaso até temos uma pessoa na direcção ele é professora e investigadores, portanto percebe desta matéria e felizmente também nos tem dado bastante ajuda e cada um fala do que sabe e as decisões têm de ser tomadas por quem de direito e portanto a parte pedagógica é efectivamente é este consenso que quando vai à direcção já há o consenso em termos de ... dos coordenadores de cada um, quando vão praticamente à direcção as situações é vermos se há dinheiro por aí fora, aliás esse trabalho já vai preparado por mim se há ou não há dinheiro, e portanto a situação é mais para formalizar depois”</p>	Ex. Decisão pedagógica

	<p>Relação da direcção com a coordenação do Sad</p>	<p>“No caso das valências mais produtivas se estamos a falar das empresas sociais que é a de jardinagem, o apoio domiciliário, a gráfica o gestor é efectivamente o coordenador porque ele tem acesso Às contas também isso também é discutido com ele com a nossa coordenadora administrativa que é a técnica oficial de contas, até para ver se há ou não há desvios neste momento essa situação está descentralizada também nos coordenadores e depois essa situação também é discutida comigo, também faço esse acompanhamento até porque houve uma alteração em que as coisas estavam muito centralizadas em mim e isto tem histórias, porque efectivamente como comecei com a cercica, ah isto era frequente, foi crescendo, foi crescendo evidentemente havia uma alteração em que tinha de haver descentralização, porque já era impulsionar e por outro lado porque já era uma situação mais dinâmica e mais correcta, e portanto essa situação está efectivamente descentralizado embora acompanhada pronto, está descentralizada mas acompanhada”</p>	<p>O gestor do serviço é o coordenador</p> <p>Gere o serviço</p> <p>Discute os projectos e o orçamento para os concretizar</p>
<p>III b – papel dos utilizadores na organização</p>	<p>Representante de utentes na direcção</p>	<p>“Os presidentes da assembleia geral do conselho fiscal e da direcção são sempre obrigatoriamente pais, eu achei que era importante ser assim, porque o presidente tem sempre o voto de qualidade e o poder está sempre efectivamente nos pais porque é assim, portanto, embotá aqui seja um trabalho um pouco de conjunto neste momento as situações diluem-se um bocadinho, diluem-se entre aspas, portanto há de facto consenso, que eu acho que é o mais importante no desenvolvimento de uma casa é de facto nós podermos trabalhar em parceria mesmo”</p>	<p>Os pais fazem parte da assembleia-geral</p> <p>e do Conselho fiscal</p>

	<p>Nível de decisão dos utilizadores nessa instância</p>	<p>“Na cercica os pais também têm voto na assembleia-geral e apesar da participação não ser tão grande como nós gostaríamos que fosse, mas há muitas reuniões com os pais. A nível pedagógico, a nível do plano individual de cada aluno os pais participam nessa situação também tem voto no fundo eles estão muito presentes podem não estar presentes quando é para aprovar orçamentos, gostaríamos de ter cá os 200 pais efectivamente mas têm conhecimento das situações mais importantes de facto, quando, quando, e eu dou exemplo do modelo de gestão”</p> <p>“Neste momento vamos fazer uma viragem pedagógica no centro de apoio ocupacional. Eu chamei uma mãe que também é professora universitária que o filho também está no CAO e vou pedir ajuda para trabalhar connosco e com mais duas coordenadoras, tá a ver...antes de isto vai à direcção. Também temos 2 ou 3 pais que estão a ajudar a direcção nesta situação. Nós tentamos envolver também alguns pais para além dos pais que estão na direcção também para os fazer participar na vivência da casa”</p>	<p>Decisão no plano pedagógico mas não na gestão estrutural do serviço</p> <p>Participam como voluntários os que têm mais competências</p>
	<p>Existência de sistema de reclamações e ou sugestões</p>	<p>“Existe uma caixa para que as pessoas podem não querer reclamar mas querem dar uma sugestão, para nós até é extremamente importante, quem tem um olhar de fora vê melhora do que nós. Eu até costume dizer que é sempre bom, tudo é importante que efectivamente nos possam dizer para depois nós pudermos para nós pudermos ver melhor o nosso funcionamento, quer dizer que já estamos aqui tão embutidos no nosso dia a dia que não posso ver um bocadinho mais longe. É sempre importante esse olhar mais distante, inclusivamente ena piscina também temos efectivamente essa situação que temos cerca de 200 ou 300 utilizadores externos que também é importante que</p>	<p>Caixa de sugestões</p>

		<p><i>nos digam coisas e que nos dêem sugestões para nos pudermos funcionar melhor”</i></p> <p><i>“Depois existe os livros de reclamações mesmo que é o de lei, cada valência tem o seu livro de reclamações, as residências a educação a formação profissional, o centro de recursos de transição para a vida activa que é o chamado que é o chamado centro de apoio ocupacional portanto cada uma dos serviços tem um livro de reclamações oficial e depois há a caixa das sugestões que também é importante que nos digam coisas para nós fazermos melhor”</i></p>	<p>Livro de reclamações</p> <p>Para cada valência</p>
	<p>Quando o familiar quer fazer uma queixa o que deve fazer</p>	<p><i>“Há um contacto muito directo comigo, nomeadamente quando os pais tentam resolver as situações dos problemas que têm, com os coordenadores, porque a situação está centrada efectivamente nos coordenadores, quando efectivamente não conseguem, têm sempre a porta aberta, aqui comigo. Aliás, é verdade, que muitos pais estejam muito próximos de mim porque foram os pais que vieram desde o início, há aqui pais que estão cá desde o principio e portanto há sempre uma ligação diferente, mas quando isso acontece, também o coordenador vem aqui ter comigo e ficamos a ver as situações graves. Também a liberdade, têm o direito de fazerem como quiserem eu não vou dizer escreva no livro de reclamações, isso aí é um direito que assiste a cada um , isto é assim de facto, os p+ais têm o meu telemóvel, via directo portanto 24 horas eu tenho o telemóvel ligado, fim de semana e, a mesma coisa com os coordenadores também quando estou a dizer eu, os coordenadores também têm pronto!”</i></p>	<p>Contacta com a directora</p> <p>Mas não fazem no livro</p>

	Quando o utente quer fazer uma queixa o que deve fazer	Não responde
	Frequência de queixas ou reclamações frequentes	Não responde
Ex de queixas Mudar de salas	Reclamações frequentes	<p>“As vezes são, porque é um que quer mudar de sala, os pais acham que ele não deve estar nesta sala e deve estar noutra, e depois pedagogicamente, a situação é às vezes, já houve alterações em que efectivamente mudaram mesmo porque para nós a opinião dos pais é importante, porque conhecem bem os seus filhos, são eles. Nós também nos baseamos muito na experiência dos pais e também aprendemos com isso, é fundamental porque se não o quiserem fazer está de costas voltadas e não consegue portanto, às vezes há alterações que pudemos fazer. Já houve alterações em que o jovem estava numa sala e foi mudado, de facto o que nos interessa a nós é que os jovens estejam bem e que os pais também estejam satisfeitos mas principalmente que estejam os jovens”</p> <p>“As vezes tem a ver com esta questão ou porque querem mais piscina ou porque querem ter no sei o quê. Depois temos em termos de plano pedagógico ou o plano pedagógico para cada um, há por vezes situações, há aqui um jovem que tem 2 vezes por semana natação, mas a mãe quer que ele tenha mais. Faz depois das 5 horas, já com outro horário. Em termos pedagógicos temos no câo 90 e em termos pedagógicos não aqui condições para que todas os dias natação para isso tinha de ter aqui muita gente não é as situações também têm de ser equilibradas e esse é o nosso</p>
		Mais serviços

	<p><i>papel enquanto técnicos explicar o que é mais importante para o filho ou o que não e vamos conversando em conjunto”</i></p>		
<p>Chamam-se as pessoas envolvidas</p>	<p><i>“Chamam-se os pais e os técnicos para resolver as situações? mas isso é mais a nível pedagógico a nível de formação também temos jovens que são mais complicados ou porque falta ou porque chegam atrasados, ou porque não sei quantas. Porque de facto tem de haver disciplina dentro da casa e para nós isso é fundamental e nós temos que estruturar temos que ajudar esses jovens a serem integrados na comunidade de facto, uma pessoa que esteja empregada não pode faltar se não acaba-se o emprego num instante. Essas situações são conversadas com os pais pois eles têm de nos ajudar nessas situações porque não pode ser só a escola, tem de ser um trabalho conjunto, pais e técnicos, porque senão houver este casamento é muito difícil o trabalho”</i></p>	<p>Resposta às queixas</p>	
<p>Educação precoce Educação especial Formação profissional Centros de recursos Centro de apoio ocupacional Residências Empresas (jardinagem, SAD, Gráfica) Piscinas Fisioterapia</p>	<p><i>“Educação precoce, educação especial, que ainda existe, formação profissional, centro de recursos de transição para a vida activa, que é o centro de apoio ocupacional as residências, depois a empresa de cerciárdins, a empresa que é o apoio domiciliário a pessoas idosas e deficientes, ah os serviços gráficos, temos a piscina, temos o núcleo à parte que é a actividade motora e que engloba não só a piscina, o ginásio, também e a fisioterapia e penso que é isto. Depois temos a parte administrativa e que também tem a tesouraria e a contabilidade e o catering também”</i></p>	<p>Valências e serviços prestados na área dos idosos e pessoas dependentes de cuidados de terceira pessoa (deficientes e HIV/SIDA)</p>	<p>IV - Valências desenvolvidas, acolhimento e critérios de acesso</p>
<p>Pessoas com deficiência desde os 0 até aos 50 anos e pessoas idosas</p>	<p><i>“Pessoas com deficiência desde bebés até adultas até 50 anos, e pessoas idosas”</i></p>	<p>Grupos alvos e áreas de intervenção</p>	

	<p><i>“A intervenção precoce está em fase de transição e indefinida. A intervenção precoce é desde que as crianças nascem e deveria incidir essencialmente entre os 0 e os 6 anos nós estamos à espera de regulamentação de intervenção precoce está assim um bocadinho indefinição como é que os vamos funcionar, o governo ainda não a legislação está para sair estamos à espera, mas enquanto estamos à espera vamos funcionando nos moldes em que tínhamos”</i></p>	
<p>Apoio domiciliário</p>	<p><i>“Portanto a nível do apoio domiciliário depois eles ainda podem explicar melhor os serviços que se fazem aí mas portanto é a nível de refeição, higiene pessoal, higiene habitacional, tratamento de roupas, fisioterapia, efectivamente temos, efectivamente essas que as pessoas têm dificuldade em deslocarem-se e neste momentos há um projecto que é o de quebrar o isolamento também dessas pessoas porque isso são os cuidados mas depois isso não é suficiente, são pessoas que estão muito isoladas, neste momento há um projecto de fazer de actividades de ir a Fátima isso é também consoante a vontade dos idosos mas depois é também combinado com os idosos a Luísa vai explicar melhor esses tipo de situações porque esse é o sector dela, mas isso também era um dos nosso objectivos quando começamos. Um centro de intervenção precoce”</i></p>	<p>Serviços prestados na área dos idosos</p>
<p>Surgimento do apoio domiciliário</p>	<p><i>“O apoio domiciliário surgiu de um projecto horizon, que nós fizemos em tempos depois surgiu esta empresa que era para ser uma empresa social. De facto a empresa social ainda não há, ainda não está regulamentada e portanto acabou por ser uma valência da cercica com autonomia administrativa e financeira portanto esta valência produzidas, porque não são totalmente</i></p>	

	<p>Desenvolvimento do serviço</p> <p>Projectos alternativos</p> <p>Serviços que podem aceder</p> <p>Articulação com a Câmara</p>	<p><i>desligadas da cercica portanto soa uma valência da cercica mas tem autonomia administrativa e financeira portanto isso é para nós importante até parta que haja um a estímulo para que o coordenador possa desenvolver a umas actividades a injectar dinheiro a situação nunca mais se desenvolve”</i></p> <p><i>“Portanto é importante que de facto cada uma destas empresas tenha de ser autónoma, não precisa da casa mãe para digamos assim, para ser gerida e portanto a nível do apoio domiciliário era também quando nasceu era o nosso objectivo, fazer isto, era fazer passeios com os idosos, era eles quando há aqui uma sardinhada ou outras festividades vamos buscá-los a casa para eles puderem participar também não tenho é espaço suficiente”</i></p> <p><i>“Porque isso era também uma das coisas que os nosso idosos gostariam era de ter aqui um espaço para puderem também vir, ah é evidente que alguns idosos que vêm também aqui à piscina e que não são do Apoio domiciliário e que vêm à hidroginástica. Às vezes são voluntários aqui no centro de recursos e eu acho que isto também é muito importante haver esse tipo de ligação porque às vezes as pessoas idosas são extremamente validas e eu acho que em Portugal, antigamente era assim, portanto também fui educada assim também já tenho 55 anos portanto e ainda vivi outra época em que o idosos era uma pessoa muito respeitada e que era idónea e que , e que hoje com a selvajaria que é hoje a nossa sociedade, com esta, e o idoso está a ser posto um bocado de parte apesar de hoje a pouco e pouco estas situações estão a ser alteradas , a pouco e pouco, estão a , há essa necessidade de nós cuidados bem dos nosso idosos, porque uma sociedade que é correcta é efectivamente, quer dizer que essa sociedade, ou o governo oh essa entidade que nos tutela têm de se pessoas de bem</i></p>
--	--	---

	<p><i>e isso só é conseguido envolvendo toda a gente na nossa sociedade. Se não conseguimos não prestamos para nada, portanto eu penso que neste momento há essa necessidades de voltar a humanizarmos digamos assim, nós era e esse o nosso sonho”</i></p> <p><i>“A câmara de facto, a câmara de Cascais tem sido o nosso parceiro por excelência na cerca da ajuda. Financia algumas situações dessas e está muito empenhada também nessa situações de quebrar o isolamento dos idosos aqui no concelho e portanto nestas parcerias vamos fazendo coisas com eles. Esta escola é fundamental, vamos a Fátima, vão agora tiveram numa quinta de um casal amigo aqui da cerca que tem uma quinta lindíssima em Sintra forma lá passar o dia forma à piscina, e eu acho isto é muito importante, estes momentos, não são tantos como eu gostaria mas já são alguns”</i></p>	
	<p><i>Não responde</i></p>	<p>Area geográfica de abrangência</p>
	<p><i>Não responde</i></p>	<p>Serviços são prestados no SAD (referir quais)</p>
	<p><i>Não responde</i></p>	<p>Perfil dos utentes do SAD</p>
<p>Já existe o hábito de haver articulação entre instituições</p> <p>Class</p> <p>Freguesia</p> <p>Rede social</p> <p>CMcascais</p> <p>Centros de saúde</p>	<p><i>“A nível do concelho também há o hábito de trabalho em conjunto com as outras instituições para pudermos potenciar as associações e acho que isso é fundamental, essa situação de parcerias locais são fundamentais para o desempenho e nós fazemos parte do Class, da comissão de freguesia, fazemos parte de outra estrutura que é mais antiga, antes da rede social existir, antes de existir já havia no concelho a comissão permanente para a protecção da pessoa com deficiência onde estavam, não só a</i></p>	<p>Articulação do sad com as outras valências</p>

<p><i>Câmara como a junta de freguesia, como os centros de saúde e as pessoas todas a trabalhar com a deficiência”</i></p> <p><i>“Nós fazíamos...fazíamos ainda reuniões regulares semanais para potenciar as situações para perceber as necessidades do concelho e pudermos estar, efectuar, a fazer coisas que são importantes para todos e não estar a fugir vou fazer uma coisinha aqui, vou fazer uma coisinha assado, não interessa, interessa é que há uma necessidade que há, que existe no concelho e então vamos ter que agir”</i></p> <p><i>“O apoio domiciliário também nasceu aí, foi essa empresa que nós constituímos que foi uma situação sentida no concelho que era importante que era uma lacuna, que havia a misericórdia, já não conseguia dar resposta e portanto as coisas aqui na cerca têm crescido também com as necessidades do concelho não só dos jovens como também da comunidade”</i></p>	<p>Surgimento do SAD Necessidade de Apoio</p>
<p>Parcerias do sad com outras instituições da comunidade</p>	<p>As respostas são muito centradas nas crianças deficientes</p> <p>Tendo a assimilar os recursos e os conhecimentos para a área do SAD...</p> <p>Criando e modos de gestão e de respostas</p> <p><i>“Depende, com o ministério, temos com a estrutura da segurança social, a educação com a educação, porque temos o plano de educação especial com o IEFP para a área da formação profissional e com a Segurança social para a área das residências e do apoio domiciliário e o centro de apoio ocupacional. A intervenção precoce está a ser financiado pela Câmara”</i></p> <p><i>“A criança é um bocadinho diferente dos outros. Porque nós fazemos um projecto da criança onde efectivamente, porque também havia essa necessidade, de haver um projecto da situação de intervenção precoce e nasceu o ser crianças Quando surgiu o ser criança era na perspectiva de termos um acordo com a</i></p>

	<p><i>segurança social para lhe dar continuidade, não conseguimos ter o acordo porque estavam numa fase em que as situações estavam a alterar em termos governamentais e em termos de política e o que é que nós fizemos a Câmara achou que era importante nós continuarmos no terreno e como já tínhamos o centro de saúde que na altura era a ECAI eram os apoios educativos que também estavam conosco a Câmara financiou recursos e diversificou pessoal na área da terapia da fala para na cerca para poder dar resposta à situação. Porque havia a intervenção precoce era centrada no centro de saúde de cascais e na nossa no centro de saúde da parede, portanto o, o concelho tem 6 freguesias, cascais tem 3 freguesias, e o centro da parede outras 3, nós para nós para haver ampliação de recursos, para não haver quem tivesse tudo e quem não tivesse nada. Fizemos esta separação geográfica para ser mais operacional, porque não estamos tão dispersos, portanto, de facto restringimos um pouco a área de intervenção”</i></p>	
	<p>Não responde</p>	
	<p>Tem um conhecimento substantivo das questões da deficiência e do modo de intervenção nesta área</p>	<p>Mas não responde</p>
	<p>Não responde</p>	
	<p>Não responde</p>	
<p>V – Acolhimento e Integração</p>	<p>“Depende de cada valência sempre pessoalmente e telefonicamente sempre que necessário”</p>	<p>Depende da valência</p>

	<p>Guia de acolhimento</p>	<p>Está a elaborar Esse é um dos pontos fracos desses serviços</p> <p>Exemplo Processo de integração na valência</p> <p>Regulamento geral</p>
<p>“Estamos a fazê-lo, ainda estamos a fazê-lo, esse guia de acolhimento, especialmente quando as pessoas vêm esse é um dos pontos fracos dos nossos serviços”</p> <p>“Por exemplo no apoio ocupacional a pessoa em vez de ir logo para a sala vai ter um período em que vai estar com os outros técnicos vai esta na sala até para que a própria pessoa e o jovem comece a ter conhecimento das crianças. Não entre em choque, tal qual como nas residências por exemplo que entram uma pessoa vai um antigo que nós pagamos extra, portanto a um para fazer o acompanhamento durante uma semana dessa pessoa que entrou, este é um custo acrescido da instituição mas acham que é importante, ah porque a formação, no fundo esta formação é feita um bocado em exercício, embora depois também haja efectivamente a equipa que também tem um carácter informação e de integrador e de formação, portanto a formação faz-se com o psicologia com os próprios psicólogos, são elemento formadores de equipa, mas o manual de acolhimento é importante até para poder, os procedimentos puderem, mais facilmente apreendidos”</p> <p>“O regulamento é dado às pessoas, espero que sim, não tenho acompanhado essa situação de perto, mas é uma ordem que esta dada é essa o regulamento mesmo geral foi aprovado em assembleia geral, que tem as normas gerais depois os específicos, já não foi a assembleia geral vai à direcção foi o que foi elaborado pelos coordenadores ...e discutido comigo e depois que é discutido comigo é aprovado pela direcção”</p>	<p>Não responde</p>	
<p>Regulamento interno</p>		

VIIa - Capacidade de inovação em projectos e parcerias	Contudo do regulamento interno	Não responde	
	Valências atípicas	<p>“Temos um orçamento de 600 mil contos e nós temos que angariar 20% desse orçamento e 20% daqueles, que eu tenho de arranjar, por fora a nível de mecenatos a nível de facto se tivermos essa situação já estamos em cima, já tínhamos feitos mais respostas e já tínhamos feito mais coisas”</p> <p>“a segurança social, eles financiam, o utente, um xis por utente mais é difícil”</p> <p>“Porque fizemos tanta coisa e ter liberdade de a fazer, também é verdade se diga, também nunca ninguém disse não faça mas também gostamos de trabalhar mais na investigação que era uma área que nós gostávamos muito de articular com as faculdades etc, aliás a nossa disponibilidade mental esta virada para a subsistência há outras coisas que também são fundamentais e que também não são feitas, porque de facto o ser humano também tem limites, se pudermos ser pronto, mas é uma das coisas que nós também estamos a tentar fazer, e ainda não desisti, não desisti que era o de articular com as faculdade fazendo uma área a de investigação que não há se houvesse outro departamento mas que não há até para que os nossos técnicos para que possam valorizar que eu acho que é fundamental porque eu acho que é importante que os técnicos tenham uma visão mais alargada tenham que tenham que tenham e que se sintam gratificados com aquilo que aprenderam também porque no fundo estão só limitados aqui à casa é pouco é preciso de facto, procurar respostas porque às vezes é difícil porque aqui há coisas tão bonitas que se faz que se foram trabalhadas com um mínimo de</p>	<p>Financiamento por utente</p> <p>Iniciativa de cercica</p>

	<p><i>investigação podemos dar outro tipo de resultados. Pode ser..mas ainda não conseguimos organizar bem nessa área mas estamos a caminho eu sou sempre uma optimista por natureza e em termos de as faculdades e eu falo por mim que é a psicologia é como as outras acho ótimo para as pessoas que saem como canudo mas não base nada não sabemos nada de cariz teórico, era muito importante mas tem de haver mais intervenção da faculdade. Não é só fazer estágio, fica com o responsável a, b, c, tem de haver efectivamente situações tem que ser uma coisa séria porque cada um, haver mais contacto connosco eu sei que efectivamente o responsável pelo estágio da faculdade acompanha o seu aluno mas é mais à distância, mas eu penso que tem de ser mais próximo. Não sei se é possível se calhar. Mas pronto não sei se isto é possível”</i></p> <p><i>“Eu penso que as coisas têm de andar ainda mais, com estas possibilidades todas a participação conjunta a nível pedagógico, como a nível financeiro, nós aqui a nível de técnicos foram todos fazer projectos os projectos integram os técnicos, integram outras forças da comunidade, porque isso é fundamental porque a gente percebe como é que os outros fazem porque os outros são capazes de criar só uma questão de perceber como é ter vontade de mudar”</i></p>	<p>Falta Vontade política</p> <p>Fazer projectos</p>
<p>Projectos e ou serviços integrados em parcerias</p>	<p><i>“Existem parcerias através de projectos, portanto nós temos parcerias a nível do Leonard da Vinci, os nosso jovens já quase conhecem a Europa, porque de facto temos participado em estágios profissionais, os jovens. Os jovens também, no domínio da formação existe, fazem estágios...e depois é que fazem fora</i></p>	<p>Leonardo D’avinci Formação</p>

	<p><i>nomeadamente em França, é mais em França e Hungria também, portanto tanto os nosso vão lá como eles vêm cá e depois a juventude na Europa, há um tema que é trabalhado e vão e já foram por esse mundo fora, e isso é fundamental não ser só os técnicos, mas os alunos também fazem efetivamente essa beneficiarem dessa situação Essas são as parcerias a nível internacional europeu, depois esqueci-me de falar das parcerias que depois nós temos aqui, temos a parceria que é o Tiraló, temos a parceria com a Câmara, os bombeiros de caravelas e a cercica, temos o Taraló, na praia e portanto fazemos e prestamos esse serviço para toda a comunidade deficiente que vai à praia depois temos a vela adaptada em que temos uma parceria com a Câmara e com o clube naval que também é para as pessoas com deficiência aprenderem a vela não é só para a cercica, portanto a cercica quando faz parcerias são de interessa geral, abre o leque a todas as pessoas, portanto nós temos jovens que estão em cadeira de rodas estão nas escolas e que querem aprender a vela, a cercica tem neste momento também financiado pela câmara um transporte adaptado para ir buscá-los para os levar à vela, eu acho que isso é fundamental, de facto as instituições se fecharem sobre elas próprias, é de facto poder prestar serviços mais alargados, está a ver, pronto, e de facto quando me referi às pouco à câmara tem sido um parceiro excelência tem-no nesta situação, nesta e noutras, a nível dos terrenos e dessas coisas todas e também ao nível financeiro a mesma coisa, mas também tem esta abertura porque nós trabalhamos não só com os políticos na câmara mas também com os Técnicos que é fundamental essa situações em trabalhar as situações porque senão, se não trabalhássemos com os técnicos hoje era, estava ao sabor das pessoas e não pode ser, de facto tem de ser uma situação estruturada e isso é importante este casamento com os</i></p>	<p>E outros programas de formação</p> <p>Tiraló na praia Clube naval Vela adaptado</p> <p>Transporte adaptado</p> <p>Parcerias com a CMC</p> <p>A C^Mara financia e doa terreno</p>
--	--	---

	<p><i>técnicos e com os políticos também, tanto na Câmara como nas juntas de Freguesia, portanto, tanto da câmara como das juntas, portanto é muito este trabalho que é feito aqui e como também as parcerias com as instituições daqui”</i></p>	
	Não responde	
	Não responde	
	Já respondeu	
	Já respondeu	
	Já respondeu	
	Já respondeu	
	Não são obrigados	
VI - Capacidade de construir recursos financeiros, logísticos e humanos	Já respondeu	
	Taxa de admissão	
	Valor pago pela Seg. Social	
	Recursos físicos existem na instituição para o desenvolvimento das actividades aos idosos	I Quinta
	<p><i>“Os recursos existentes na instituição (em termos de instalações é este espaço aqui, aqui desta quinta do Livramento. A quinta são cerca de 4/5 hectares, portanto o 1º terreno foi dado à cerca tinha 5,000 metros quadrados, portanto fomos conquistando o resto do terreno para portanto, a Câmara também tem seguido de</i></p>	

<p>Casa alugada</p> <p>Gráfica</p> <p>Residências</p> <p>Carrinhas</p>	<p><i>próximo a nossa elevação, portanto o que eu acho que é fundamental também quem dá, ir ver onde é que é aplicado o dinheiro, portanto a nossa política enquanto cercica ou a nossa estratégia? É realmente as pessoas puderem participar também naquilo que estamos a fazer (é este edifício) temos o Estoril que é uma casa alugada, portanto que era a sede da cercica, foi onde nós começamos, onde está a escola de educação especial e depois temos a gráfica que é na parede também num espaço que era da junta de freguesia, que nos foi cedido gratuitamente pela junta em direito de benefício, portanto no fundo quando deixarmos de lá estar isso volta outra vez para a junta e a câmara financiou as obras e o equipamento foi comprado com o dinheiro do pirlampo mágico, o equipamento da gráfica também, e depois o que é que temos mais, temos as residências, compramos 3 apartamentos aqui portanto a preços controlados no Pau Gordo e temos 1 casa alugada, um outro apartamento alugado em S. João do Estoril. Tem os recurso logísticos para esses recursos todos tem as carrinhas”</i></p>	
<p>150</p>	<p><i>“Já disse há pouco, tem 150 funcionários, são todos com formação superior? Não, mas temos uma grande percentagem essa situação está feita em quadro mas eu não a tenho aqui, já não tenho isso de memória, mas temos realmente bastante licenciados aqui na casa e apostamos muito em gente nova, para além disso, temos também estágios curriculares e estágios profissionais, também trabalhamos com o POCs, com o posc, portanto muitas vezes os POCs depois acabam por ser contratados, porque e acho que também temos que ajudar essa gente que está desempregada e que também é validade e que querem trabalhar, e alguns formaram-se aqui”</i></p>	<p>Que tipo de recursos logísticos existem para o desenvolvimento das actividades aos idosos</p>

	Número de Funcionários e suas categorias profissionais	150 Funcionários	
VII b - Capacidades das organizações gerirem e ou inovarem as respostas para os idosos	Percepção dos problemas sociais da comunidade	<p><i>“Cascais tem um bocadinho de tudo, tem gente de todo o lado e mais algum e é verdade, tem gente muito rica, tem gente muito pobre”</i></p> <p><i>“Por exemplo aqui as barracas já estão a acabar. Nestes últimos 10 anos em termos de ...preocupação em termos camarários de, de facto arranjar instalações condignas para toda a gente, não estou a dizer que já acabou completamente, mas estamos a caminho, acho que consegue estar a caminho disso, mas de facto tem uma população que tem muitos imigrantes, muitos imigrantes, portanto de todas as nacionalidades, contudo o que isso possa implicar, também não é. Mas pronto, mas eu penso que também temos, mesmo a própria câmara, temos um serviço social como também da segurança social, nós não estou a dizer a cercica, estou a dizer em termos de concelho, há muito, já à 20 anos, sim tem 20 anos, que era muito este caminho de trabalhar em conjunto, foi muito difícil no principio, realmente toda a gente estava com a sua ilhazinha, tudo voltado para o seu umbigo, as de facto houve uma persistência também da Câmara em termos de juntar as pessoas de conversarmos portanto de integrar, exactamente portanto de facto não vou dizer que está tudo resolvido, porque as pessoas nunca estão todas resolvidas e quando estiverem todas resolvidas, quando alguém adoecer, é que está tudo mal, mas pronto mas há outro serviço que a câmara também presta, por exemplo, se nós em termos de apoio domiciliário vão fazer um apoio a uma casa que realmente está extremamente degradada, nós sinalizamos a situação à câmara e a Câmara dá dinheiro para poder fazer obras nessa casa,</i></p>	<p>Problemas a nível local</p> <p>Desigualdade</p>

<p>Problemas do concelho</p> <p>A câmara tem muitos profissionais empenhados</p> <p>Segurança social</p> <p>Trabalho próximo</p>	<p><i>portanto, da dinheiro e faz as obras nessas casa desde acessibilidades, desde, portanto há de facto esta preocupação , não vou dizer que está tudo feito, mas há esta preocupação e há esta vontade de efectivamente, pronto, de arranjar um que o concelho seja um concelho para todos e não só para alguns, portanto há essa preocupação”</i></p> <p><i>“A câmara tem muitos bons técnicos, de facto são pessoas empenhadas não é, eu digo que realmente a acção social da Câmara não é função pública, a acção social da câmara é de facto gente empenhada que trabalha fora de horas para resolver o problema e isto de facto quando nós temos em termos de, e pronto quando estou a dizer isto também estou a dizer a segurança social estou a dizer outros serviços, de facto nós trabalhamos muito proximamente e por vezes eu posso falar sobre isso, é gente empenhada, quer e tem vontade de resolver e tem vontade de fazer coisas, não quer dizer que consiga fazer tudo porque as coisas não se fazem”</i></p>	
<p>Construir mais recursos</p>	<p><i>“A perspectiva que temos, temos já o projecto de construção de mais 33 camas, como sendo de uma residência, pronto, já vai ser só, portanto o nosso objectivo é ter aqui uma residência, portanto num terreno que está prometido, falta só fazer a escritura em termos camarários para a construção desta residência embora não vamos descorar a situações em termos de interacção na comunidade, portanto em principio queremos ter residências espalhadas no concelho mas é muito complicado porque é assim, neste momento eu tenho um alvará de uma casa que é de habitação, não temos uma casa que é para 4 , eu tenho, que ter um alvará para a segurança social nos puder fazer o acordo, mas é complicado porque agora tem de se mudar a utilização da casa</i></p>	<p>Capacidade da instituição intervir nesses problemas</p>

		<p><i>portanto a casa do para habitação tem que se passar para um regime comercial para eu puder ter e isto é complicado, de facto é uma casa para 4 pessoas porque é uma casa e se é uma casa não tem que ter um alvará de lar, percebe, mas pronto estas coisas às vezes”</i></p>	<p>Mudar a legislação</p>
<p>VIIc - Ligações externas e parcerias</p>	<p>Entidades a nível local com as quais a instituição estabelece parcerias organizacionais</p>	<p><i>“A cercica é sócia da fenacerci, aliás a cercica integra a direcção da fenacerci, portanto eu faço parte da direcção da fenacerci também à 20 anos salvo erro. Fazemos parte da Forma que é a federação para o centro de formação profissional, fazemos parte, pronto e agora a fenacerci faz para da CODEM que é a confederação para a pessoa com deficiência, portanto a confederação nacional para a deficiência, também a HUMANANITAS é das IPSS não é das ipss é das APPCDM é a federação ou a união das ..Portanto são 4 federações que estão na, nós fazemos parte delas também, nós quer dizer, nós via fenacerci”</i></p>	<p>Fenacerci Codem Jumanitas APPCDM</p>
	<p>Organismo nacional e internacional a que pertence</p>	<p><i>“Fazemos parte também de uma outra organização nova que essa já é europeia que é a EUROCIY. Embora efectivamente nós fazemos parte de outras através da Fenacercia porque nós temos um representante nacional e não faz sentido a cercica fazer parte de outra que é por exemplo a INLCOUSSION a INCÇUSSION é de federação, portanto acabamos também por estar lá mas via fenacerci como por exemplo tem da AESPD também fazemos parte através da fenacerci.”</i></p>	<p>Eurocity Inclusion AESPD</p>
	<p>Vantagem e desvantagens em ser membro dessas</p>	<p><i>“Nós estarmos em conjunto com os outros a própria federação faz é importantissimo nós estarmos na fenacerci é de facto o</i></p>	<p>Formação</p>

	<p>interlocutor com direito de estado, como é sócia de outras a nível europeu também nos facilita assim em termos de formação e parcerias para projectos, portanto evidentemente não somos uma ilha, eu acho que cada vez mais temos de trabalhar em parceria e não só e fazer espaços também de um outro todo mais alargado”</p>	<p>Informação</p> <p>Parcerias</p>
	<p>Não responde</p>	
	<p>Não responde</p>	
	<p>“Tudo o que for para dar mais qualidade de vida aos idosos ou às pessoas com deficiência nós estamos cá para servir e assim essa situação no fundo a cercica está para servir e portanto a nossa obrigação é nós podermos fazer o nosso melhor e quando não conseguimos temos que investir e levar os outros a ajudar”</p>	<p>Investir na qualidade de vida do idoso</p>
<p>VIII - Desempenho das ipss nas políticas sociais para os idosos</p>	<p>“Eu tinha-me esquecido que também tivemos esse projecto do PAII que foi extremamente importante para o desenvolvimento aqui do apoio domiciliário também nos abriu horizontes e deu-nos possibilidades em termos financeiros para, e portanto todas essas orientações eu acho-as fundamentais porque nos facilitam o trabalho, porque nós podemos ter muita vontade para fazer isto aquilo e aqueloutro se não houver orientações nem houver legislação em termos e cá de cima, portanto, do poder, é muito mais difícil nós efectivamente experimentarmos situações, portanto, assim facilita. Porque a Câmara também a própria Câmara, pronto, nós temos um acordo com a segurança social para determinado tipo de serviço e a ^camarada para outro tipo de serviço, nós por exemplo, a câmara dá-nos um apoio em termos das ajudas técnicas, nós temos um banco de ajudas técnicas, nós e outras instituições aqui no concelho para melhor</p>	<p>As políticas</p> <p>Financiamento</p> <p>Legislação</p> <p>Apoio da Câmara</p>
	<p>organizações</p>	
	<p>Conhecimento da política a nível nacional</p>	
	<p>Conhecimento de quem define as linhas de acção na área da política</p>	
	<p>Papel das ipss na concretização da política</p>	
	<p>Como essas orientações influenciam o funcionamento da instituição</p>	

	<p><i>servir as pessoas, desde as camas articuladas, desde as cadeiras de rodas, desde os ...sei lá de uma infinidade de coisas e que nós podemos também jogar em rede.</i></p> <p><i>Se eu hoje tiver aqui três camas e se aquela instituição precisar para os idosos que apoio e elas não estejam a servir aqui para os nossos, podemos fazer esta troca, isto é a rentabilização de recursos, também e isto acho que é fundamental também acontecer, isto acontece aqui no concelho aliás eu penso que a Luísa cai falar nisso, há reuniões também, não sei exactamente qual a periodicidade entre os centros que fazem o apoio domiciliário aqui no concelho, exactamente para eu agora aí, essa não tenho, só fui a 1 ou 2 reuniões portanto vai mais é a Luísa porque consiste plenamente no trabalho ela...e portanto exactamente para haver uma articulação sempre no sentido de melhorar, melhorar portanto, aliás, esta necessidade das obras nas casas das pessoas eu penso que é a câmara e é a junta de freguesia portanto,...mas isto também foi , foi também esta situação de conjunto em que as pessoas falavam dessas necessidades e portanto a câmara também foi ajudar como a junta de freguesia também, por isso é que eu digo que estas parcerias são fundamentais para que nós possamos estar todos mais juntos do utente porque se o poder estiver lá muito longe, fica mais difícil”</i></p>	
	Como melhorar a gestão	Não responde
	Como melhorar a formação dos funcionários	Não responde
	Como melhorar os serviços	Não responde
	Como melhorar a participação dos utentes	Não responde

		Não responde	
Relações estado ipss		<p><i>“A acção das ipss e destas organizações é complementar ao estado, Aliás também em esqueci de outra coisa que são os apoios continuados, portanto também temos essa articulação com o centro de saúde, isto é fundamental porque realmente isto poupa recursos com fatura.”</i></p>	As Ongs completam a acção do estado
Potencialidades e limites da acção das ipss			
Observações			