

# Relatório de Atividades

---

2016

I. Apresentação.....	2
II. Introdução.....	5
III. Serviços.....	6
IV. Parcerias e Representações.....	9
V. Recursos Humanos.....	10
VI. Apoios e Financiamentos.....	12
VII. Atividades.....	13
VIII. Política Ambiental.....	30
IX. Agradecimentos.....	31

## I. Apresentação

### **Gabinete de Atendimento à Família**

Rua da Bandeira, 342  
4900-561 Viana do Castelo  
Portugal  
258829138  
geral@gaf.pt  
www.gaf.pt  
facebook.com/gabineteatendimentofamilia

**Missão:** desenvolver respostas sociais de qualidade, com um espírito humanista e solidário, que promovam os direitos, a qualidade de vida, a inclusão e a cidadania de indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade social e/ou económica.

No início da década de noventa, a Comunidade Carmelita de Viana do Castelo sentiu a necessidade de, para além do trabalho pastoral, apoiar socialmente os mais excluídos. Em 1994, no Ano Internacional da Família, passaram à ação implementando um pequeno serviço de atendimento, pelo recurso a parcerias, no Convento do Carmo. Surgia assim o Gabinete de Atendimento à Família (GAF).

Atualmente, o GAF possui uma equipa técnica pluridisciplinar constituída por mais de 50 colaboradores que asseguram serviços integrados 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Hoje orgulhamo-nos de possuir práticas que, pela sua abordagem integrada ao nível individual, familiar e comunitário, constituem referência a nível nacional e mesmo internacional.

**Visão:** ser uma referência nacional no âmbito da intervenção social, pela inovação das suas práticas e pela qualidade dos serviços prestados às comunidades.

### **Valores:**

**Família** - como uma unidade estruturante da sociedade e o contexto mais significativo do desenvolvimento do ser humano. Tendo um desígnio educativo e formativo tão exigente, e uma responsabilidade crucial no equilíbrio psicossocial dos seus membros, o GAF pretende, por isso, potenciar a Família nas suas diferentes dimensões, promovendo a qualidade das experiências e das relações interpessoais aí vividas;

**Equidade** - Proceder de forma justa e imparcial, atuando segundo princípios de neutralidade, não prejudicando nem beneficiando ninguém em função da sua ascendência, idade, sexo, orientação sexual, convicções políticas, ideológicas ou religiosas, nível sócio-económico ou condição de saúde e eliminando efeitos de preconceitos ou ideias pré-concebidas;

**Individualidade** - A par da não discriminação, é essencial o respeito pelas características individuais e experiências de vida que definem cada pessoa e a distinguem dos demais;

**Autodeterminação** - Respeitar, tanto quanto possível, as escolhas e decisões dos utentes é um fator essencial quer para o seu bem-estar físico e emocional, quer para a sua autonomização;

**Autonomia** - Promoção e incentivo à autonomia dos utentes, encorajando tanto quanto possível, a sua independência e auto-suficiência;

**Confidencialidade** - Preservar a integridade e privacidade dos utentes, assim como atuar com reserva e discrição no que respeita a informações pessoais de carácter sigiloso, não as divulgando ou

utilizando em proveito pessoal e/ou de terceiros;

**Inovação** - A antecipação de necessidades e problemas, assim como o surgimento de novos desafios e problemáticas, exige a constante evolução das práticas. Com efeito, fomenta-se a inovação através de um ambiente estimulador de impulsos criativos e de uma atitude empreendedora de todos os seus membros;

**Qualidade** - Cultivar o rigor, eficiência e a transparência nas práticas, de forma a providenciar serviços personalizados e com qualidade, orientados para o cliente e para a sociedade.

## **Equipamentos**

- Edifício Central e anexos - Espaço cedido pela Ordem dos Padres Carmelitas, onde estão localizados os serviços técnicos de várias respostas sociais, a Empresa de Inserção e os ateliers ocupacionais.
- Edifício da Comunidade de Inserção - Espaço próprio onde funciona a resposta social Comunidade de Inserção
- Habitação plurifamiliar - Casa Abrigo - Espaço arrendado, onde funciona a resposta social Casa Abrigo
- Salas de Atendimento - Espaço arrendado onde funciona a resposta social CAFAP e três salas de atendimento adaptadas a diferentes públicos-alvo
- Pequeno terreno, ao lado da Comunidade de Inserção, atualmente, com uma casa e a aguardar a possibilidade de alargamento daquela resposta social.
- Edifício de armazenamento - Espaço próprio destinado ao armazém de mobiliário
- Armazém - Espaço próprio, arrendado a terceiros (receita para o GAF)

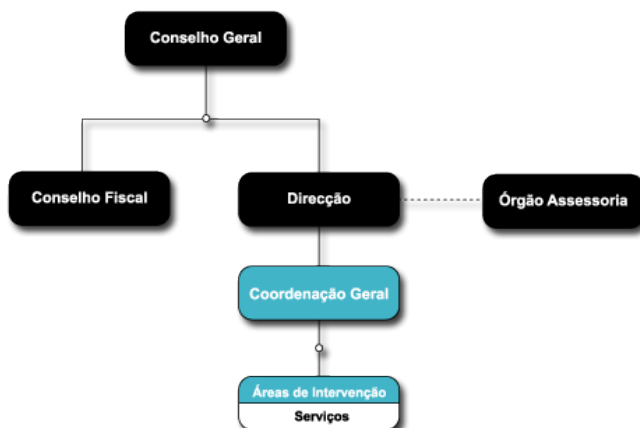
## **Viaturas**

- 1 Transporter Comercial de 3 lugares (Ano:2000)
- 1 Transporter de Passageiros de 9 lugares (Ano:2004)
- 1 Renault Master de 3 lugares (Ano:2002)
- 1 Citroen Berlingo de 2 lugares (Ano:2009)
- 1 Fiat Dobló de 2 lugares (Ano:2011)
- 1 Ford Tournéo de 5 lugares (Ano:2015)
- 1 FIAT Linea de 5 lugares (Ano:2012)
- 1 Dacia de 5 lugares (Ano:2016)



## Estrutura Interna

### Organigrama



A estrutura organizacional do GAF apresenta-se através dos seguintes órgãos sociais eleitos: Conselho-Geral, Direção, Conselho Fiscal e Órgão de Assessoria. No ano de 2014 decorreram eleições ordinárias dos elementos dos órgãos sociais, após término do mandato dos órgãos anteriores, mantendo-se a Direção com a seguinte constituição

- Diretor: P. Carlos Gonçalves
- Vice-Diretor: João Ferreira
- Tesoureira: Liliana Iglésias
- Secretário: José Miguelote Monteiro
- Vogal: Fernando Guerreiro

A gestão executiva do GAF é assumida pela Direção, em estreita articulação com a Coordenação Geral, sendo da responsabilidade da primeira a gestão integrada e melhoria contínua, nomeadamente: planear, avaliar, garantir a execução, após validação do conselho geral, dos planos estratégicos, planos de atividades e orçamentos. Elaboração dos relatórios de gestão, de atividades e contas para aprovação do conselho-geral.

Áreas de Intervenção:

- Apoio à Comunidade
- Prevenção e Intervenção na Violência Doméstica
- Saúde e Comportamento Desviante
- Proteção da Família e da Criança
- Serviços Socialmente Solidários

## II. Introdução

As exigências ao nível da gestão mantiveram-se em 2016, como de resto vem sendo habitual em anos transatos, uma vez que o GAF se confronta, como grande parte das IPSS's com uma elevada dependência de financiamentos externos, os quais, mostrando-se sucessivamente insuficientes face às necessidades, impõem uma política de gestão muito rigorosa e apertada. Todas as fontes de financiamento dos serviços e projetos se mantiveram inalteradas ao longo do ano, com início das atividades do projeto CLDS 3G – Viana Consigo, financiado pelo POISE – Portugal 2020. Ainda durante o ano 2016 foi submetida ao POISE – Portugal 2020 a candidatura do projeto Doequ@l, a qual foi alvo de aprovação, embora o início da execução das atividades do projeto esteja previsto para janeiro de 2017.

Assim, foram cruciais as estratégias de gestão para controlo dos custos sem que isso implicasse perda de qualidade, incentivando-se reestruturações ao nível dos recursos humanos e reforçando-se uma política interna de otimização dos recursos, com o envolvimento e a co-responsabilização das equipas e dos colaboradores. Com a aposta nos diferentes meios de comunicação e o recurso a estratégias de marketing, procurou-se ainda a difusão do trabalho desenvolvendo tendo em vista o aumento do envolvimento de empresas e particulares através do mecenato, da angariação de fundos e dos donativos em espécie. A aposta no envolvimento e sensibilização da comunidade vianense, quer para as problemáticas nas quais o GAF intervém em particular, quer para a sua intervenção em geral (dificuldades, necessidades e resultados), foi uma aposta ao longo de 2016, procurando-se estreitar laços, criar compromisso e envolvimento através da dinamização das mais variadas atividades, repercutindo-se esta aposta numa maior proximidade e apoio sentido desta mesma comunidade.

O GAF presta um serviço público, contratualizado com as entidades públicas, garantindo a intervenção com a população que se encontra em risco, em crise, em situação de vulnerabilidade e exclusão social e de empobrecimento.

Na sua metodologia de intervenção comunitária, aposta desde a prevenção primária (em escolas, educadores, comunidade civil, etc), à prevenção secundária e terciária (com as respostas de acolhimento e de reinserção).

Com equipas multidisciplinares garante uma intervenção adaptada e de qualidade, intervindo em todo o Distrito de Viana do Castelo, o que torna a intervenção extremamente dispendiosa.

Muitas das respostas são financiadas em 80% pelos fundos públicos (Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, Ministério da Saúde) e o restante por fundos privados (empresas e particulares). Este fator reforça o motivo pelo qual o GAF aposta na transparência da sua gestão.

Em seguida, apresentam-se recursos e serviços, seguindo-se uma breve síntese de alguns resultados alcançados em 2016, as principais linhas de ação desenvolvidas e a caracterização dos beneficiários da intervenção.

### III. Serviços

#### Sem financiamento / Financiados pelo GAF

O GAF apresenta uma diversidade de respostas sociais, o que justifica a importância da existência de Serviços transversais, essenciais ao seu funcionamento global:

- Coordenação Geral (1 Coordenadora)
- Jurídico (1 advogada)
- Design (1 designer)
- Tecnologias de Informação e Controlo de Gestão (1 informático)
- Contabilidade (1 TOC)
- Serviços administrativos (2 administrativas)

Para além destes serviços, o GAF, não esquecendo o seu papel interventivo e de responsabilidade social, disponibiliza ainda a Unidade de Apoio Comunitário:

- **Unidade de Apoio Comunitário:** Surgiu da necessidade de se criar uma estrutura de atendimento facilitadora da articulação de soluções eficazes de encaminhamento e apoio à população mais carenciada que não se enquadra na população-alvo dos restantes serviços do GAF. Destinado especificamente a indivíduos/famílias em situação de carência económico-social, este serviço proporciona apoio técnico a três níveis: consulta psicológica (crianças e/ou adultos), consulta jurídica e apoio social (particularmente através da atribuição de géneros alimentares, roupa e mobiliário, contando essencialmente, a este nível, com donativos). Durante o ano 2016 e com o surgimento da equipa da RLIS (Rede Local de Intervenção Social) em Viana do Castelo, houve necessidade de reequacionar os serviços prestados a este nível, alinhando-se a intervenção em estreita articulação com aquela equipa e numa perspetiva de não duplicação de respostas.

#### Acordos de Cooperação co-financiados pelo CDSSVC/ISS

- **Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental (CAFAP):** Serviço distrital, diferenciado que procura complementar a intervenção dos serviços existentes de apoio à família. Constituído por uma equipa multidisciplinar e privilegiando uma posição de colaboração com as famílias, procura reforçar a qualidade das relações familiares e da família com a comunidade, fortalecendo as competências necessárias para a construção do bem-estar das crianças e jovens, no presente e no futuro. Para alcançar estes objetivos, o CAFAP presta um acompanhamento sistemático, intensivo e intencionalizado, baseado num olhar holístico, integrador e teoricamente sustentado sobre a realidade das famílias. Equipa: 4 técnicas superiores (2 psicólogas, 1 assistente social, 1 animadora socio-cultural)
- **Centro de Atendimento Psicossocial (CAPS-VIH/SIDA):** A intervenção do CAPS, ao nível distrital, visa a promoção do desenvolvimento positivo de pessoas infetadas, afetadas e/ou preocupadas com a problemática do VIH/Sida, disponibilizando serviços de apoio social, psicológico e jurídico, cuidados básicos de saúde e apoio logístico em situações específicas de carência. Equipa: 2 técnicas superiores (1 psicóloga, 1 assistente social a 50%)
- **Unidade de Apoio na Toxicodependência (UAT):** A intervenção da UAT promove o desenvolvimento positivo de indivíduos que usam/abusam de substâncias ou que se encontrem em situação de risco - quer por estarem em período de abstinência, quer pela existência de fatores que possam conduzir a esse uso/abuso. É implementada uma intervenção genuinamente colaborativa e

significativa, intensiva e focalizada, promotora da transição para níveis de funcionalidade e adaptatividade crescentes. Disponibiliza serviços básicos para refeição, banho e roupas. Equipa: 2 técnicos superiores (1 psicólogo a 50%, 1 educador)

- **Comunidade de Inserção:** Inaugurada em 2006, constitui uma resposta estruturada ao nível da protecção e promoção da autonomia de indivíduos/famílias em situação extrema de exclusão social. Com capacidade para 12 utentes em regime de alojamento e 18 em regime diurno, são garantidas as condições básicas de vida (ao nível de alojamento, refeição, higiene e saúde) articulando-se uma intervenção multidisciplinar sistemática, intensiva e individualizada. Equipa: 3 técnicos superiores (1 psicólogo a 50%, 1 assistente social, 1 animadora socio-cultural) + 5 ajudantes de ação direta + 4 colaboradores auxiliares

- **Casa Abrigo:** Em funcionamento desde 2000, constitui uma resposta de acolhimento temporário para situações de risco, destinada a mulheres vítimas de violência doméstica, acompanhadas ou não de filhos/as menores, e sem outros recursos para além da institucionalização. Com uma equipa multidisciplinar, composta por técnicos/as da área social, psicologia e direito que, em articulação com ajudantes de acção directa desenvolvem um acompanhamento sistemático, intensivo e individualizado junto das pessoas acolhidas, garante as condições básicas de vida (ao nível de alojamento, refeição, higiene e saúde) num ambiente de tranquilidade e segurança, favorável à co-construção de novos projectos de vida. Equipa: 2 técnicas superiores (1 psicóloga a 50%, 1 assistente social, 1 advogada a 50%) + 5 ajudantes de ação direta + 1 colaboradora auxiliar

- **Núcleo de Atendimento a Vítimas de Violência Doméstica:** Surgiu da necessidade de se criar uma estrutura de atendimento no distrito de Viana do Castelo, organizada em rede e facilitadora da articulação de soluções eficazes de encaminhamento e apoio às vítimas. O GAF assegura uma equipa multidisciplinar que promove um acompanhamento individualizado e integrado, disponibilizando serviços de apoio social, jurídico e psicológico. A intervenção do NAVVD viu-se uma vez mais, ao longo de 2015, reforçada com a manutenção de um técnico superior na equipa, prevista a financiada no âmbito da Carta de Compromisso assinada em 2012 com a SEAPI - Secretária de Estado dos Assuntos Parlamentares e Igualdade, prevendo a atribuição de 25.000€ às Instituições promotoras de NAVVD's, verba essa que foi reforçada por montante igual para os anos de 2015 e 2016. Equipa: 3 técnicas superiores (2 psicólogas – NAVVD a 50% e SEAPI a 100%, 1 jurista a 25%)

- **Protocolo RSI:** Visa o acompanhamento de 100 indivíduos/agregados familiares beneficiários da medida de Rendimento Social de Inserção. Trata-se de 1 resposta social integrada, sistemática e pluridirecionada que pretende a aquisição de competências nas mais diversas áreas (organização doméstica, gestão financeira, saúde, emprego/ocupação e educação, gestão das dinâmicas familiares). Com base na participação dos beneficiários de RSI na definição do projeto de mudança e consequente automatização, pretende-se a mudança de atitudes e comportamentos que permitam o desenvolvimento de competências e práticas que garantam a integração social. Equipa: 2 técnicas superiores (1 psicóloga, 1 assistente social) + 3 ajudantes de ação direta

Projeto Financiado pelo Serviço de Intervenção nos Comportamento Aditivos e Dependências

- **Equipa de Rua "Adições" (financiamento renovado em Outubro de 2015 para 2 anos):** Estrutura de proximidade que permite desenvolver um trabalho de apoio, triagem e encaminhamento, ao nível distrital, junto de indivíduos consumidores de álcool e substâncias psicoativas (ocasionais ou problemáticos), e/ou famílias, e dos/as trabalhadores/as sexuais de rua. Numa ótica de redução de riscos e minimização de danos a sua intervenção desenvolve-se sobretudo no espaço público e baseia-se em serviços de apoio social, psicológico e jurídico, cuidados e educação para a saúde, distribuição e material de consumo asséptico, entre outros. Equipa: 3 técnicos superiores (1 psicólogo, 1 assistente



social, 1 educadora social) + 2 enfermeiras (prestação de serviços)

## Projeto Financiado pelo Portugal 2020 - POISE

- **CLDS 3G - Contrato Local de Desenvolvimento Social 3G - Projeto Viana Consigo (início em janeiro 2016 e fim em dezembro de 2018)** - O Programa de Contratos Locais de Desenvolvimento Social tem como finalidade originária promover a inclusão social dos cidadãos, de forma multisetorial e integrada, através de ações a executar em parceria, por forma a promover a empregabilidade e a combater a pobreza persistente e a exclusão social em territórios deprimidos. Equipa: 5 técnicos superiores (2 psicólogas, 1 animadora socio-cultural, 1 técnica de gestão, 1 sociólogo)

## Serviços Socialmente Solidários

Serviços que contribuem para a Sustentabilidade do GAF:

- **Empresa de Inserção WashGAF - Lavagem Manual de Automóveis** - Projeto Co-financiado pelo Instituto de Emprego e Formação Profissional. Em funcionamento desde 2001, visa a promoção da integração sócio-profissional de pessoas desempregadas, em situação de desfavorecimento face ao mercado de trabalho. Uma vez que a medida "Empresas de Inserção" foi cessada pelo IEFP, prevê-se o fim desta empresa nestes moldes para 2017. Neste sentido, e ao longo do ano 2016, já não foi possível fazer a substituição dos colaboradores que terminaram o ciclo (formação e 1+1 ano de contrato de trabalho), tendo ficado apenas dois colaboradores ao abrigo do financiamento, apoiados desde Agosto por uma pessoa com um CEI+ (medida igualmente promovida pelo IEFP).
- **Oficinas:** Visam o desenvolvimento de competências transversais facilitadoras da integração socio-profissional. Os utentes desenvolvem trabalhos artesanais, essencialmente com material de papel reciclado, que podem ser vendidos a particulares ou empresas, trabalhando ainda em parceria com entidades externas na co-produção de materiais.
- **MiMUS:** linha de produtos, para venda ao público em geral, que possam ser concebidos para promover e rentabilizar a empresa de inserção, as oficinas e os serviços. Aqui integram-se a linha de produtos cerâmicos Viaana, assim como o cheque-oferta, entre outros que possam surgir. Podem ainda ser produtos doados para beneficência e futura venda.
- **Gabinete de Projetos:** Apoio ao desenho e desenvolvimento de projetos/ações sociais. Aqui estão previstas ações de consultadoria nas áreas sociais, jurídico, design e informática, assim como ações de formação não financiadas.
- **Amigos GAF:** desenho e desenvolvimento de estratégias/projetos para angariação de fundos/apoios de suporte às atividades. Inclui a gestão do corpo de sócios e a promoção de relações facilitadoras da comunicação com doadores e potenciais doadores, no sentido de promover as relações e comunicações institucionais. Visa também o acompanhamento de relações e ações marcantes, nomeadamente atos e contratos, com entidades e parceiros, públicos e privados.

Sempre que possível, desde que enquadrado na missão, o GAF desenha projetos, candidatando-se a programas de financiamento próprios. Esses projetos servem para dar resposta a necessidades sentidas no Distrito e para complementar as atividades já desenvolvidas pelo GAF, dentro das 5 áreas de atuação.

## IV. Parcerias e Representações

Ao longo da sua intervenção o GAF foi apostando no trabalho em rede e na concretização de parcerias, acreditando desta forma conseguir um aumento da eficácia da intervenção pela rentabilização de sinergias e recursos.

Neste sentido, ao longo de 2016 esteve representado em vários grupos de trabalho, como sendo:

### A nível local

- Comissão de Proteção de Crianças e Jovens de Viana do Castelo – 2 técnicos a 20% (TSSS e Jurista); periodicidade semanal
- Comissões Sociais Inter-freguesias (União de Freguesias de Santa Maria Maior, Monserrate e Meadela; Freguesia da Areosa) – 2 técnicos; esporádico
- Conselho Local de Ação Social de Viana do Castelo – coordenadora; trimestral
- Núcleo Local de Inserção – 1 ou 2 técnicos; de 15 em 15 dias
- Rede Social de Viana do Castelo – esporádico
- Conselho Consultivo da Comarca – coordenadora; trimestral

### A Nível nacional

- Rede Nacional de CAFAP`s – equipa CAFAP
- Rede Nacional de Casas Abrigo – equipa Casa Abrigo
- Rede Nacional de Núcleos de Atendimento a Vítimas de Violência Doméstica – equipa do NAVVD
- Fórum Nacional VIH SIDA – 1 técnico do CAPS

Paralelamente mantém ativas várias parcerias (formais e informais) significativas para o trabalho desenvolvido, com entidades de diversos setores, tais como:

- Municípios
- Serviços de saúde
- Serviços Partilhados do Ministério da Saúde (Programa nacional para a infeção VIH/Sida - PTS)
- Instituições de Ensino (básico, secundário, superior, profissional)
- Instituto de Emprego e Formação Profissional
- Direção Geral de Reinserção Social
- Estabelecimento Prisional de Viana do Castelo
- Ministério Público de Viana do Castelo
- Banco Local de Voluntariado
- Banco Alimentar / Entreatajuda
- Instituto Português do Desporto e da Juventude
- Rede Nacional Anti-Pobreza
- Coordenação nacional para a infeção VIH/Sida
- Rede Rastreios comunitários
- Outras associações e instituições

## V. Recursos Humanos

O GAF tinha ao serviço em 2016 (com referência a 31 de Dezembro), um total de 51 colaboradores contratados, distribuídos por diferentes categorias profissionais, conforme a listagem que se segue:

Categoria Profissional	Quantidade
Ajudante de Ação Direta de 1ª	7
Ajudante de Ação Direta de 2ª	5
Ajudante de Cozinheiro	1
Assistente Social de 1ª	2
Assistente Social Principal	3
Consultora Jurídica	1
Contabilista/Técnico de Contas	1
Cozinheiro de 3ª	1
Designer / Monitor Principal	1
Directora de Serviço	1
Educador Social de 1ª	1
Escriturário de 1ª	2
Lavadeiro	2
Operador de Computador de 1ª	1
Psicólogo de 1ª	2
Psicólogo de 3ª	4
Psicólogo Principal	4
Técnica Sup. de Anim. Sócio-Cultural Principal	2
Técnica Superior de Mediação Social de 3ª	3
Técnico de Serviço Social de 1ª	2
Técnico Superior Educação Social Principal	2
Trabalhador Auxiliar (Serviços Gerais)	3
<b>Total</b>	<b>51</b>

Para além dos elementos constantes neste mapa há a destacar ainda duas Prestadoras de Serviços com a atividade de Enfermagem.

### Estágios e Medidas de Apoio ao Emprego (IEFP)

Para além dos recursos antes referidos contámos ainda ao longo de 2016 com a colaboração de estagiários - estágios curriculares de diferentes Instituições de Ensino Superior e de escolas locais e estágios profissionais - e pessoas ao abrigo de medidas de apoio ao emprego (CEI e CEI+)

Estágios curriculares:

- Universidade do Porto (Psicologia Clínica, Desviante e Comunitária) – CAFAP, Casa Abrigo e Comunidade de Inserção
- Universidade do Minho (Educação) – Comunidade de Inserção
- Escola Secundária Santa Maria Maior, Viana do Castelo (Fotografia) – CLDS3G

Estágios profissionais (medida Estágio-Emprego):

- Psicologia – Unidade de Apoio Comunitário

- Ciências Sociais e Humanas – Comunidade de Inserção
- Serviços Gerais – Comunidade de Inserção

Medidas de apoio ao emprego:

- CEI (pessoa portadora de deficiência) – Washgaf
- CEI+ - Washgaf

### **Trabalho a favor da Comunidade**

Ao longo de 2016 o GAF recebeu um total de 7 pessoas encaminhadas pelo Tribunal de Viana do Castelo através da DGRS para Trabalho a Favor da Comunidade, tendo as mesmas sido integradas no apoio a diferentes setores do GAF, como sendo a Empresa de Inserção – lavagem de automóveis, o serviço de Contabilidade/Administrativo e as Oficinas.

### **Voluntários**

No ano 2016 e com a recuperação do edifício do Espaço R (armazém de roupa) foi possível reforçar a equipa de voluntários, criando-se para este espaço uma equipa permanente que colabora semanalmente na triagem e armazenamento dos donativos em roupa, calçado e brinquedos. Contamos ainda com um corpo de voluntários diversificado, que colabora esporadicamente em atividades de apoio e suporte aos serviços (apoio a atividades das equipas, apoio ao serviço administrativo e contabilidade, apoio em reparações e manutenção de equipamentos, apoio no serviço de mobiliário).

Os voluntários são, ainda, essenciais no desenvolvimento de atividades pontuais de angariação de géneros (alimentares e outros), tendo garantido o desenvolvimento, em 2016, de duas campanhas de produtos alimentares (promovidas pelo Banco Alimentar local e na quais o GAF foi parceiro) e uma campanha de produtos de higiene (promovida pela Rede Social de Viana do Castelo e na qual o GAF foi parceiro).

Para efeito de recrutamento dos voluntários o GAF tem em vigor um protocolo com o Banco Local de Voluntariado da Câmara Municipal de Viana do Castelo.

## VI. Apoios e Financiamentos

### Co-Financiamentos

- ISS-CDSS Viana do Castelo
- POISE-Portugal 2020
- Ministério da Saúde – SICAD
- Secretária de Estado da Igualdade e dos Assuntos Parlamentares
- Participação de utentes (- 1%), serviços maioritariamente gratuitos

### Apoios

- Privados: empresas e indivíduos (donativos em dinheiro e em espécie)
- Amigos GAF
- Públicos: Autarquias, Juntas de Freguesia, Estado
- Outros apoios: escolas e associações

### Receitas Próprias

- Washgaf – empresa de Lavagem manual de Automóveis – empresa de Inserção
- Consultadoria / Supervisão
- Vendas – produtos oficinas (parcerias com a Designer Madalena Martins e com a empresa Objetos Misturados, entre outros), serigrafias e azulejos Viaana

## VII. Atividades

**Objetivo geral I: Intervir multidisciplinarmente em áreas identificadas como potenciadoras da exclusão social**

Os resultados alcançados por cada serviço apresentam-se nos **Relatórios de Avaliação específicos**. De seguida faz-se uma breve descrição da atividade global desenvolvida ao nível da intervenção com os clientes, resumindo-se dados gerais relativos ao número de clientes e de atendimentos, à caracterização dos clientes atendidos/acompanhados, aos serviços de alojamento, refeitório, balneário e lavandaria e à atribuição de géneros alimentares.

### Número de clientes e atendimentos

Ao longo do ano de 2016, os serviços protocolados do GAF prestaram resposta individual, no âmbito das diferentes problemáticas, a **1.446 indivíduos**, número ao qual acresce a realização (pelos diferentes serviços e projetos) de grupos de intervenção de curta/média duração e ações de sensibilização, os quais totalizaram **11.615 participantes/destinatários**. Estas respostas foram prestadas através de um total **10.061 atendimentos individuais** e **126 grupos de intervenção/ações de sensibilização**.

Em suma, pode-se concluir que, através das suas diferentes respostas e modalidades de intervenção previstas, contactaram com o GAF ao longo de 2016, **13.061 indivíduos** (11.615 pela modalidade de intervenção em grupo + 1.446 pela modalidade de intervenção individual), **em 10.187 momentos de intervenção**.

Ao longo dos anos tem-se verificado um aumento do número de atendimentos, tendência essa que parece manter-se no ano de 2016 – facto que se deve por vezes ao aumento do número de respostas disponíveis mas, essencialmente, à crescente procura, vindo exigir uma cada vez maior capacidade de resposta dos serviços e, conseqüentemente, um esforço acrescido na gestão dos recursos (humanos e financeiros). Acredita-se que, dada a conjuntura sócio-económica atual do país esta tendência se mantenha, exigindo uma cada vez maior eficácia e eficiência dos serviços.



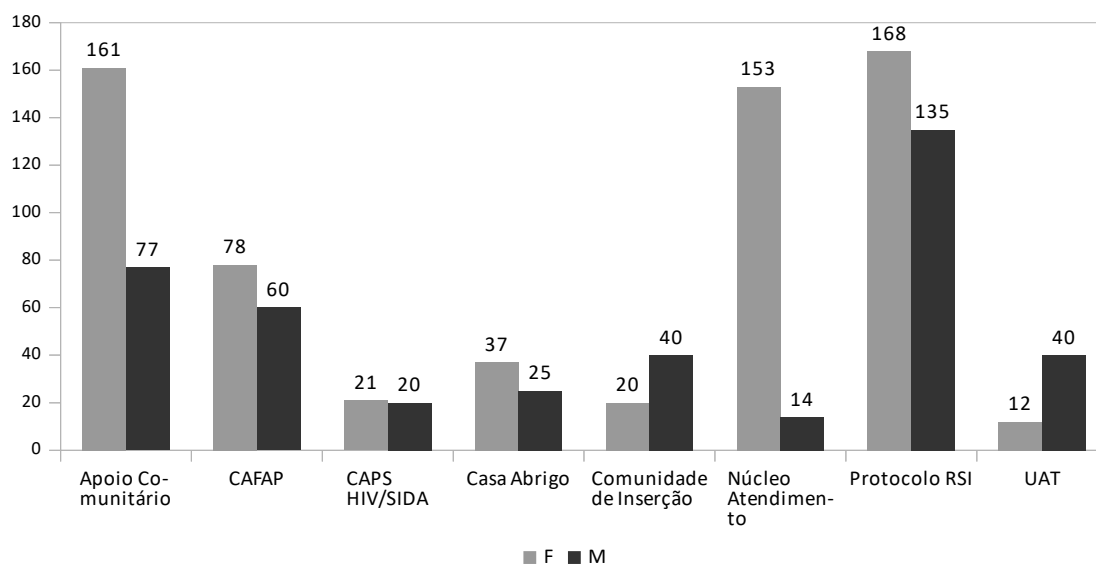


Como vem sendo habitual, um dos serviços mais solicitado é o **Núcleo de Atendimento a Vítimas de Violência Doméstica** (167 clientes atendidos em 2016). Esta resposta, embora protocolada (acordo de cooperação atípico) com o CDSSVC, tem como financiamento um valor residual (12.000€ anuais), francamente insuficiente para a afetação do corpo técnico que o próprio acordo exige (1 psicólogo a 100% e 1 advogada a 25%). Como estatisticamente se comprova, esta resposta é sucessivamente das mais procuradas, mantendo um número de clientes superior a 120/ano há mais de 6 anos (e um número de atendimentos a oscilar entre os 457 e os 723/ano). Esta capacidade de resposta só é, assim, possível através de um enorme esforço institucional (que suporta sucessivos resultados contabilísticos negativos neste setor), aliviado desde 2012 pelo reforço de 1 técnico a 100% através da verba SEAPI.

**N.º Clientes  
(Distribuição por Serviço)**

Serviço	F	M	Total
Apoio Comunitário	161	77	238
CAFAP	78	60	138
CAPS HIV/SIDA	21	20	41
Casa Abrigo	37	25	62
Comunidade de Inserção	20	40	60
Núcleo Atendimento	153	14	167
Protocolo RSI	168	135	303
UAT	12	40	52
<b>Total</b>	<b>650</b>	<b>411</b>	<b>1061</b>
Projeto Equipa Rua Adições	172	101	273
Projeto CLDS3G	144	165	309
<b>Total</b>	<b>978</b>	<b>717</b>	<b>1695</b>

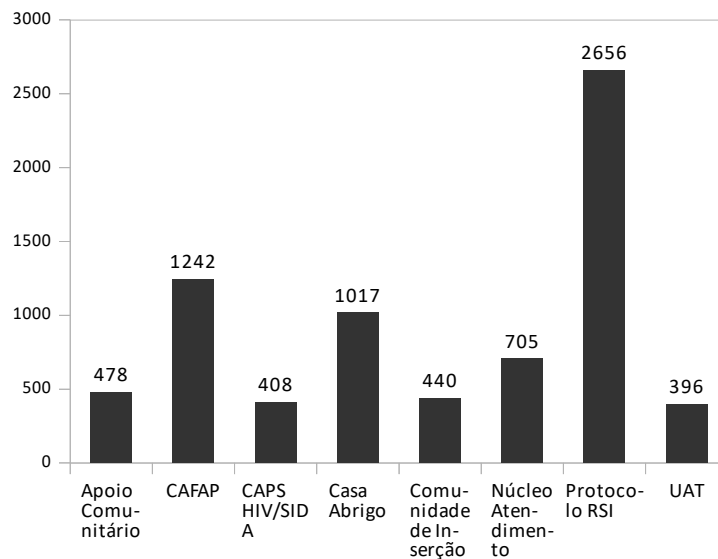
**N.º Clientes  
Distribuição por serviço**



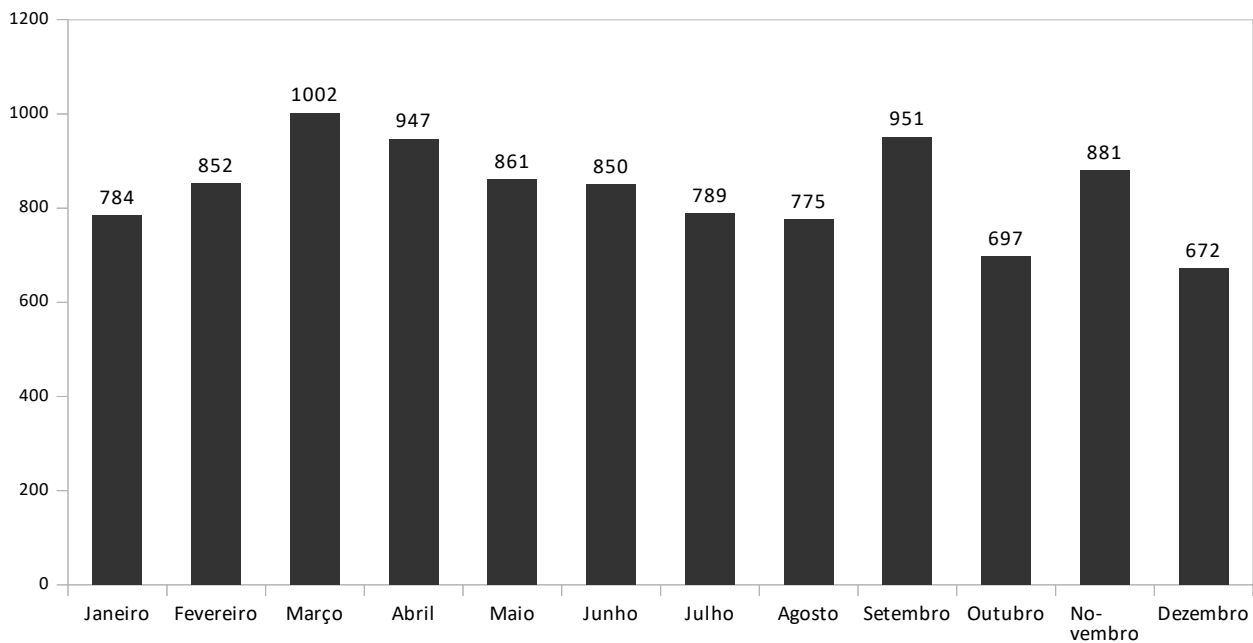
**N.º Atendimentos  
(Distribuição por Serviço)**

Serviço	F	M	AF	Total
Apoio Comunitário	338	107	33	<b>478</b>
CAFAP	361	148	733	<b>1242</b>
CAPS HIV/SIDA	181	157	70	<b>408</b>
Casa Abrigo	585	46	386	<b>1017</b>
Comunidade Inserção	139	301	0	<b>440</b>
Núcleo Atendimento	638	38	29	<b>705</b>
Protocolo RSI	1206	981	469	<b>2656</b>
UAT	49	309	38	<b>396</b>
<b>Total</b>	<b>3497</b>	<b>2087</b>	<b>1758</b>	<b>7342</b>
Projeto Equipa Rua Adições	1078	669	265	<b>2011</b>
Projeto CLDS 3G	396	312	0	<b>708</b>
<b>Total</b>	<b>1474</b>	<b>981</b>	<b>264</b>	<b>2719</b>

**N.º Atendimentos  
Distribuição por serviço**



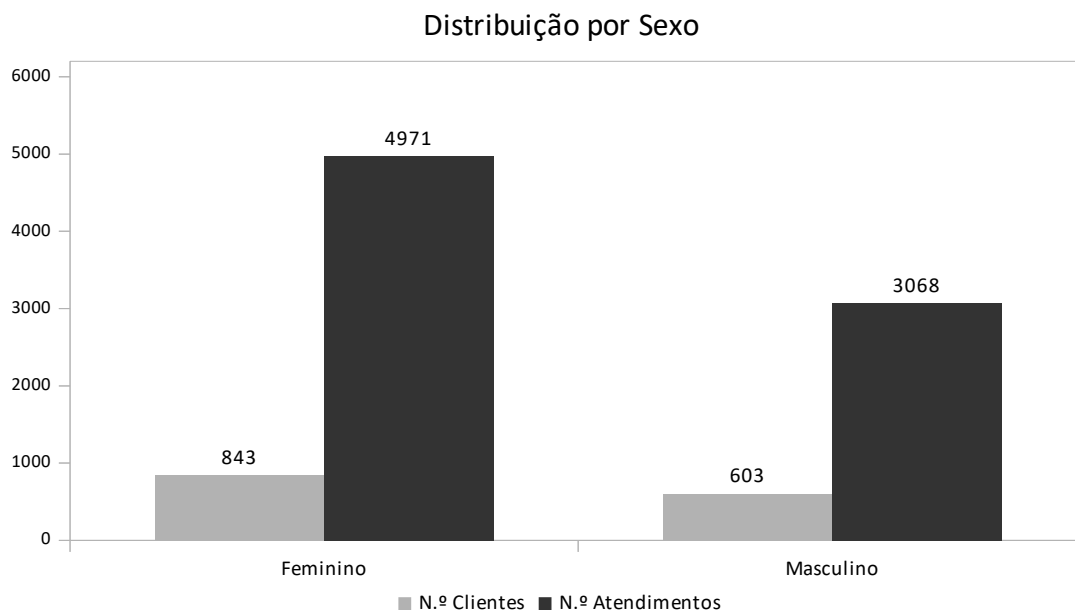
**N.º Atendimentos  
Distribuição mensal**



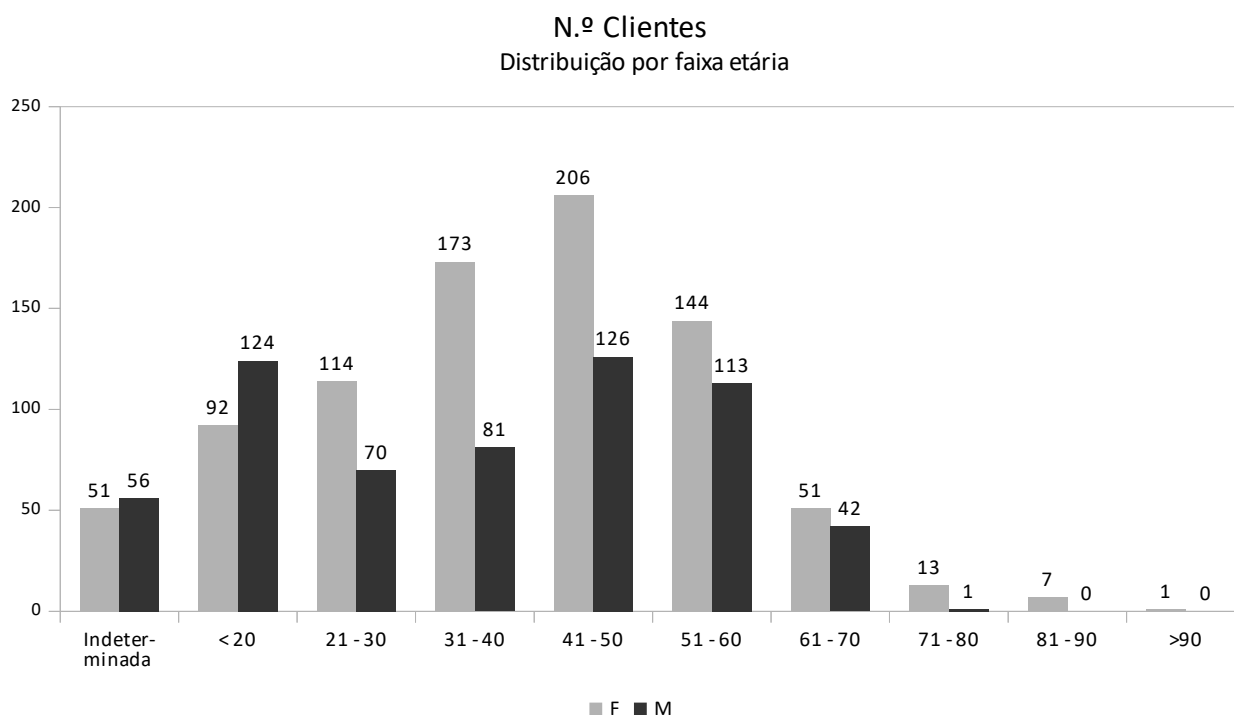
## Caraterização dos clientes atendidos/acompanhados

Pese embora o grupo-alvo de clientes dos diferentes serviços do GAF seja bastante diferenciado, não se centrado particularmente em nenhuma faixa etária ou sexo, encontra-se, tal como em anos transatos, uma predominância de pessoas do sexo feminino, com idade entre os 30 e os 50 anos, solteiras e com escolaridade entre o ensino básico e o ensino secundário. De uma forma geral este perfil acaba por se refletir numa grande parte dos serviços, demonstrando que uma grande parte da população que recorre aos serviços prestados são pessoas em plena idade ativa e com condições de exercício da sua cidadania plena.

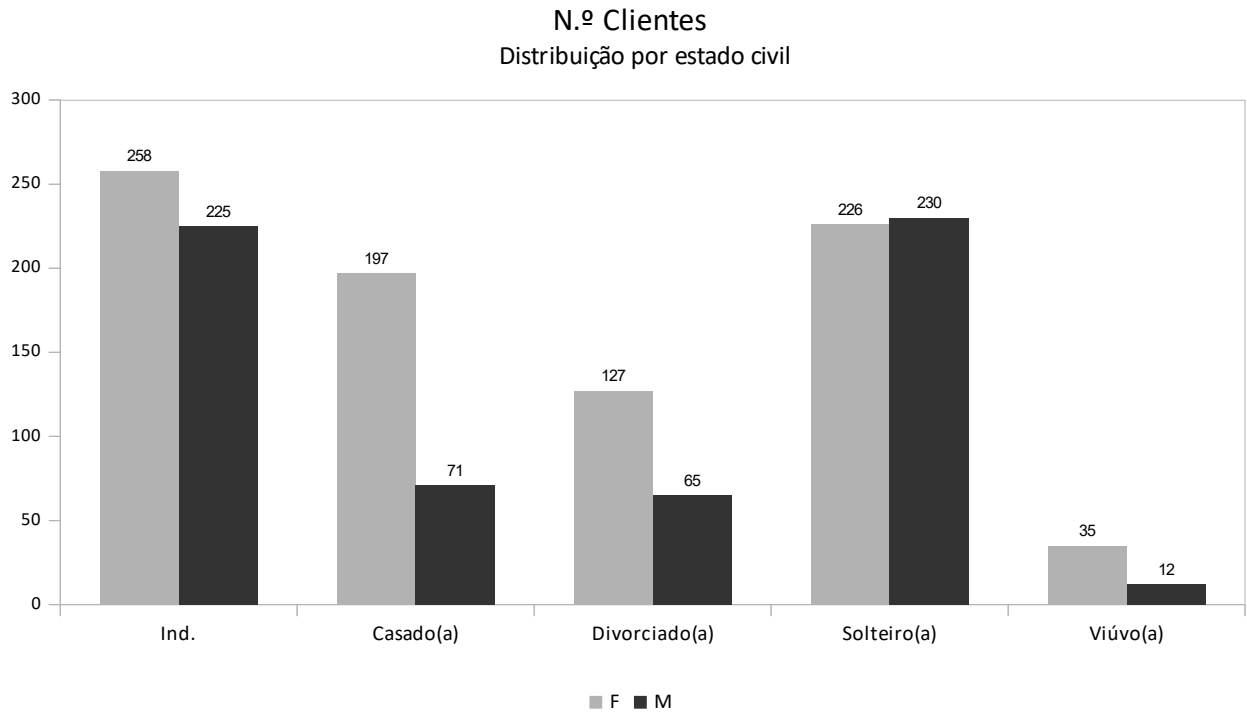
### Distribuição por sexo



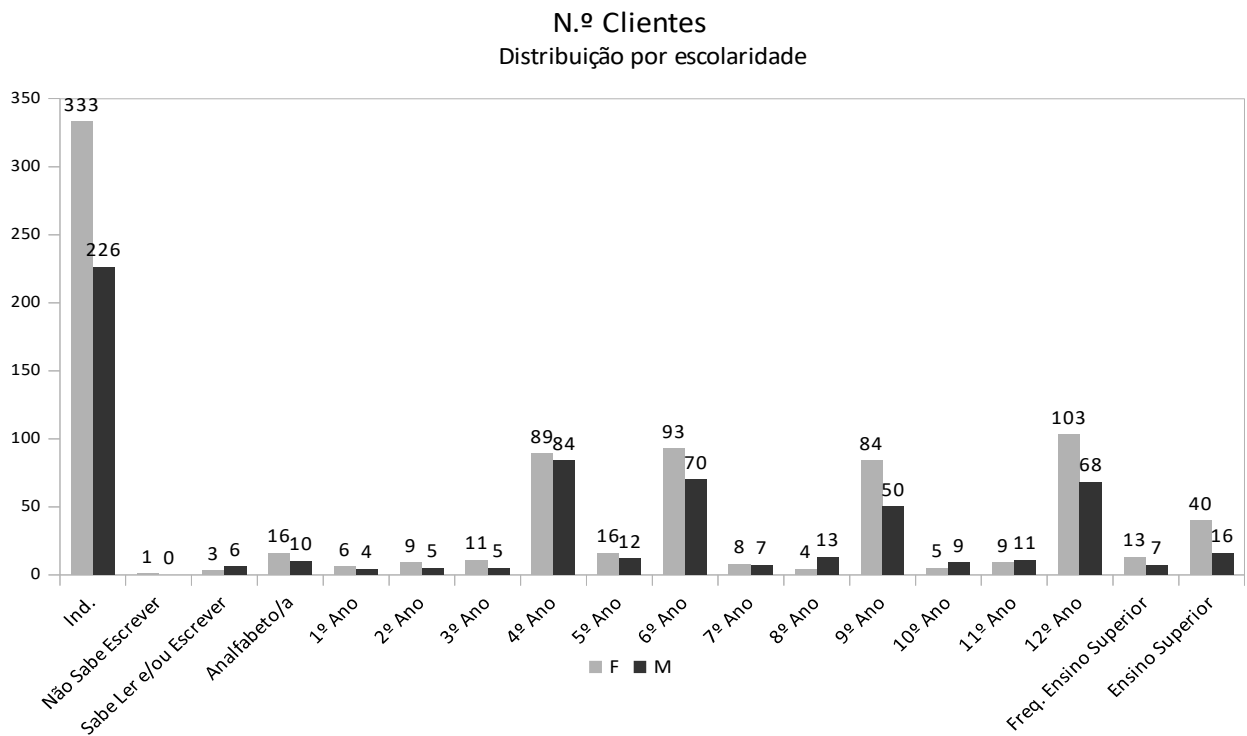
### Distribuição por faixa etária



## Distribuição por estado civil



## Distribuição por escolaridade



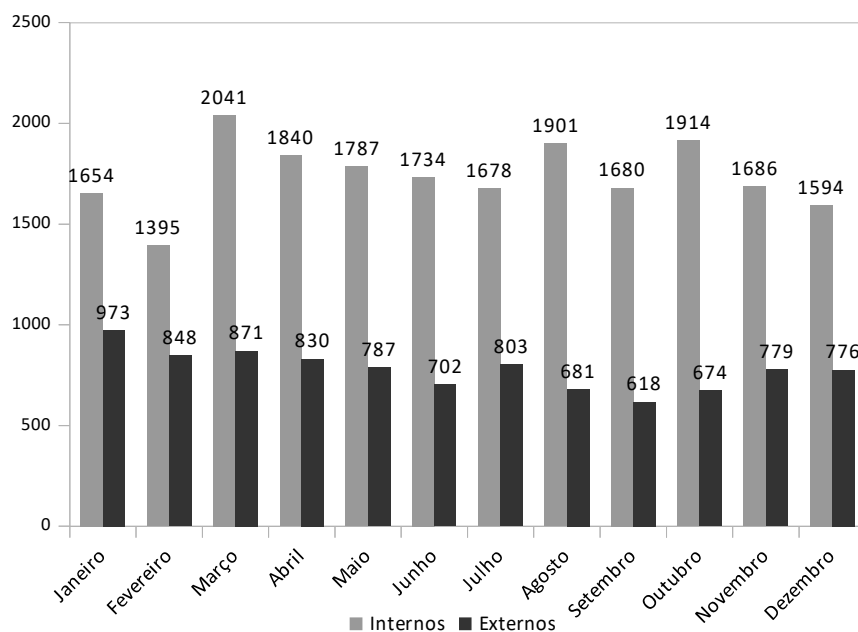
## Alojamento, refeitório, balneário e lavanderia

Apresentam-se de seguida dados relativos ao número de clientes que beneficiaram dos serviços de alojamento (pessoas em situação de acolhimento temporário quer na Casa Abrigo quer na Comunidade de Inserção) e/ou refeitório, balneário e lavanderia (pessoas que não estão em regime de acolhimento, mas que não têm condições para confeccionar as refeições e assegurar a higiene e que são acompanhados por algum dos serviços do GAF)

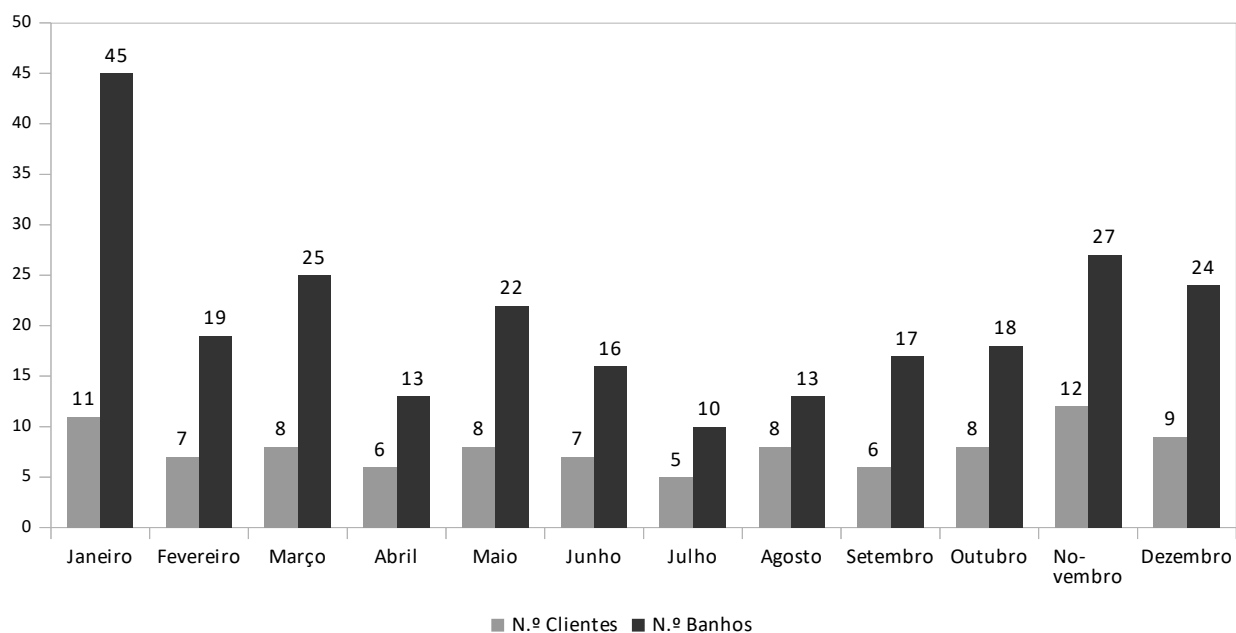
**Refeitório (N.º Refeições)**

Refeição	F	M	Total
Pequeno-Almoço	3685	4051	<b>7736</b>
Lanche – Manhã	1227	2533	<b>3760</b>
Almoço	4516	6868	<b>11384</b>
Lanche - Tarde	1468	3404	<b>4872</b>
Jantar	5883	10298	<b>16181</b>
Ceia	2638	3496	<b>6134</b>
<b>Total</b>	<b>19417</b>	<b>30650</b>	<b>50067</b>

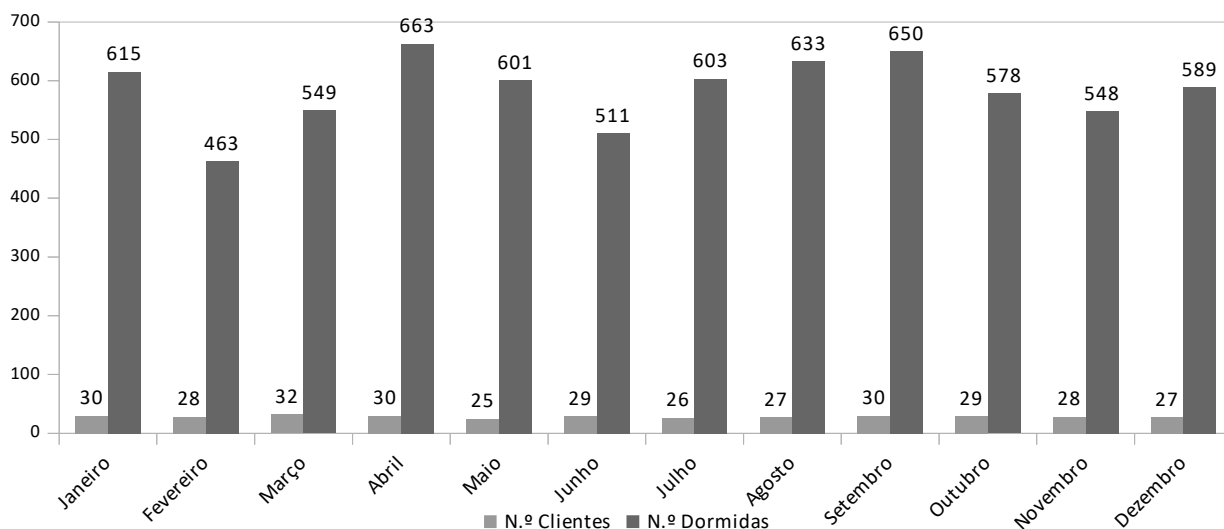
**Total Refeições (Almoço + Jantar)**



**Balneário (Externos)**



## Alojamento

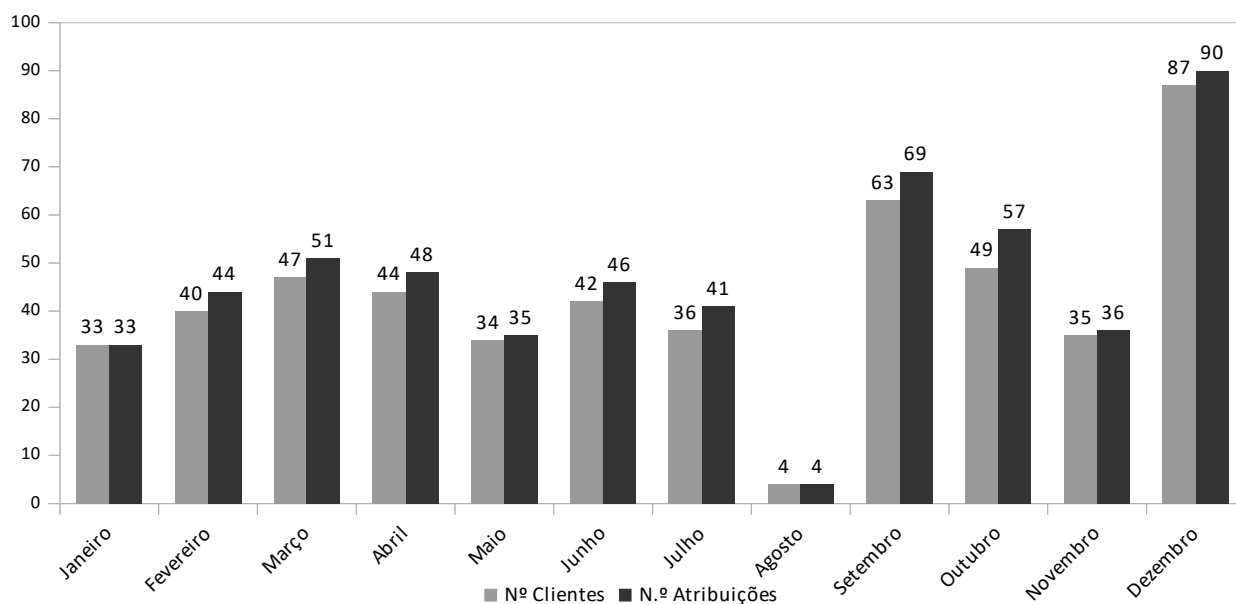


## Atribuições de géneros alimentares

Desde 2012 que a distribuição de géneros alimentares no concelho de Viana do Castelo, passou a ter definição territorial atribuída às instituições que prestassem este serviço à comunidade, para que não houvesse duplicação de apoios. A partir de então o GAF (através do seu serviço Apoio Comunitário) passou a estar diretamente responsável por 2 freguesias, constituindo-se paralelamente como 2ª instituição de apoio caso outras de proximidade não tenham resposta. Desde aí, as famílias que solicitam o Apoio Comunitário, ao nível social, são encaminhadas para as respostas de proximidade sempre que não pertençam às freguesias por nós acompanhadas.

Neste contexto foram distribuídos, em 2016, **554 cabazes** entre atribuições programadas (encaminhamentos externos e atribuições dos técnicos internos) e atribuições de emergência, com uma média mensal de 50 cabazes (exceto Agosto, mês no qual apenas se fazem atribuições de emergência).

## Atribuição Géneros





De salientar o papel essencial da parceria com Banco Alimentar de Viana do Castelo para a prestação deste serviço e o cumprimento deste objetivo, uma vez que a constituição dos cabazes distribuídos provém de **produtos alimentares** doados por aquela entidade, sem a qual tal não seria possível.

E referir ainda que, sempre que é identificada pelos técnicos de referência a necessidade de atribuição de **produtos de higiene (pessoal, da roupa e da casa)**, mediante o stock existente, esses produtos são incluídos nos cabazes. Tal só é possível graças à campanha anual de recolha de produtos de higiene, promovida pela Rede Social de Viana do Castelo, e que disponibiliza produtos desta natureza para atribuição às famílias.

### Atribuições de apoios pecuniários de emergência

Na sequência de um protocolo estabelecido com a Câmara Municipal de Viana do Castelo, desde 2012 o GAF faz a gestão de uma verba disponibilizada por aquela entidade (4000€/mês) para atribuições pecuniárias esporádicas e de emergência a indivíduos/famílias que, por situação excecional e transitória, não consigam fazer face a alguma despesa. Os apoios desta natureza são efetuados mediante encaminhamento da situação após atendimento pelo técnico de referência (quer interna, quer externamente) e mediante fundamentação da mesma.

No ano 2016 foi atribuído um total de **49.123,05€**, sendo a despesa mais significativa e mais frequentemente apoiada a que se prende com a habitação (renda, bens essenciais, saúde e luz), num total de **77,87%** do valor total.

### Objetivo geral 2: Promover a qualidade e o conhecimento partilhado dos serviços GAF e o envolvimento dos stakeholders identificados.

Ao longo do ano de 2016 manteve-se a aposta nas Tecnologias de Informação e Controlo de Gestão, otimizando as ferramentas de apoio à gestão criadas em anos anteriores. Assim, o Departamento de Informática potenciou o **Sistema Integrado de Gestão** criado no ano anterior, o qual passou a comportar toda a gestão de clientes, funcionários, atividades, correspondência, stocks, frota e correspondência, criando-se assim condições para uma gestão mais eficaz de recursos. A implementação e rentabilização do SIG passou a permitir um acesso facilitado e partilhado da informação (a partir de um único login), assim como o acesso individualizado à informação e atividade por colaborador (e não apenas por serviço como acontecia em algumas situações), permitindo uma monitorização quer global, quer setorial da informação e da atividade desenvolvida. Incorpora ainda um sistema de comunicação interno e, com a integração do gestor de atividades, passou a permitir o conhecimento partilhado das atividades desenvolvidas, otimizando o fluxo interno de comunicação.

O SIG, disponível a todos os serviços e colaboradores permite a obtenção de dados com maior celeridade, assim como uma leitura realista do trabalho desenvolvido. Verifica-se, contudo alguma dificuldade manifestada pelos colaboradores em manter estes registos atualizados e concordantes com a realidade do trabalho desenvolvido, verificando-se que, em várias situações, a análise estatística efetuada se encontra enviesada pela incorreta utilização destas ferramentas. Urge, assim, a continuidade do investimento na otimização das mesmas e sensibilização para a sua máxima utilização, tornando-as cada vez mais eficazes e eficientes, uma vez que com estas ferramentas, para além da redução substancial do consumo de papel, a informação do trabalho desenvolvido torna-se mais fidedigna e a gestão de recursos gerais do GAF, mais eficiente e eficaz.

Estas ferramentas de apoio à gestão, desenhadas internamente e desenvolvidas de forma adaptada às necessidades específicas do GAF, permitem introduzir estratégias de normalização e de promoção da qualidade dos serviços do GAF. Numa ótica de sustentabilidade do GAF, estas ferramentas (já devidamente ensaiadas e testadas pelos serviços), revelam a qualidade necessária e aplicabilidade a outras entidades externas, sendo apenas necessárias as devidas adaptações às distintas realidades.

Estas ferramentas permitem avaliar a performance do GAF nas áreas em que opera e aumentar esforços para a excelência operacional de modo a criar impacto na intervenção comunitária.

Também durante o ano 2016 se apostou na rentabilização dos canais de comunicação com o exterior, divulgando quer informações relevantes, quer o trabalho desenvolvido pelas diferentes equipas. Neste sentido o Departamento de Informática e o de Design asseguraram a manutenção e dinamização do **site institucional**.

A par do site institucional, também a **página de facebook** foi, ao longo de 2016, rentabilizada como uma ferramenta de comunicação com o exterior por excelência. Sendo atualmente um meio de comunicação essencial e, provavelmente a forma mais eficaz e eficiente de divulgação da informação, todas as atividades desenvolvidas, dias festivos e notícias relevantes foram partilhadas nesta rede social que viu, em 2016 o seu número de “amigos” aumentado para 3695 (mais 8,9% que no ano anterior),

A otimização da comunicação com o exterior, permite uma melhoria na imagem do GAF na comunidade local e alargada. Permite a identificação dos diversos serviços prestados, merecedores dos apoios e tem permitido a confiança de parceiros, fornecedores, clientes e doadores, dando lugar a uma maior diversidade de apoios. As tecnologias de informação e comunicação, revelaram-se, assim, de extrema importância na divulgação das iniciativas dos diversos serviços e na comunicação de resultados, procurando-se, ao longo de 2016, uma gestão eficaz e uma utilização cuidada e racional destes meios de comunicação, mantendo a informação sempre atualizada.

No que respeita ao **trabalho técnico**, as equipas têm sido orientadas e incentivadas para manterem a inovação das suas práticas e garantirem a uma eficiente análise custo/benefício das suas intervenções, mantendo-se atualizadas em relação aos avanços técnicos e científicos pela participação em formações (internas e externas), colóquios e congressos.

Exemplo desta aposta é a realização pelo próprio GAF das suas jornadas técnicas anuais. Em 2016 realizaram-se nos dias 20 e 21 de maio (por altura do aniversário) as **XXII Jornadas do GAF** sob o tema “Vida entre margens: consumos e doença mental, caminhos para a exclusão social”, este ano com organização da equipa da Comunidade de Inserção. As mesmas contaram com um excelente programa e um vasto leque de oradores com intervenção/investigação reconhecida na área, e procurou-se compreender os impactos dos consumos de estupefacientes na qualidade de vida pessoal, familiar e social e, sobretudo, analisar os mecanismos sociais de exclusão destes cidadãos no seu processo, sempre difícil de reinserção socio profissional. Este ano, para além do seminário, realizou-se um curso prático (Formação certificada e acreditada para Educadores de Infância, Professores dos Ensinos Básico e Secundário, Professores do Ensino Especial) com o tema substâncias psicoactivas, impacto na família e na sala de aula – O que fazer?, dinamizado pelo Dr. José Manuel Ramos, da **Clínica do Outeiro e da Sociedade Portuguesa de Alcoologia**.

Para além de contribuir para a formação e enriquecimento pessoal e profissional de todos os participantes, a realização das Jornadas constituiu-se um importante e crucial momento de divulgação do trabalho do GAF.

Paralelamente, a participação nas mais diversas atividades formativas (workshops, colóquios, seminários, formações de curta duração, entre outras), constituíram uma realidade transversal à

maioria dos colaboradores, quer num contexto laboral, quer em horário pós-laboral, sendo as mais significativas as seguintes:

Tema	Local	Organização
11º Congresso Nacional de Psicologia da Saúde	ISCTE - LISBOA	SPPS
3º Congresso da Ordem dos Psicólogos Portugueses	Centro de Congressos, Alfândega do Porto	Ordem dos Psicólogos Portugueses
Animação sociocultural	Amadora	Intervenção- Associação para a promoção e divulgação cultural
Aspectos Relevantes do SNC e Iva da Restauração	Serviços Centrais do IPVC	OTOC
Avaliação de Projetos e Mapeamento de Resultados e Impactos Sociais	EAPN Viana do Castelo	EAPN - VC
Avaliação de Resultados e Impactes Sociais	Coimbra	Núcleo Distrital de Coimbra da EAPN Portugal
Celebração do dia mundial de Saúde Mental	Viana do Castelo	ULSAM, ACT
Comunicação em Publico e para equipas	Viana do Castelo	Despertar
Conferência de apresentação de Resultados da “Rede de Rastreio Comunitária”	Lisboa - Auditório da Associação Nacional de Farmácias	GAT
Conferência Direito das Crianças	Auditório Museu Municipal de Caminha	CPCJ - Caminha
Conferência Mediação Familiar	Auditório Biblioteca Municipal de Cerveira	CPCJ – Vila Nova de Cerveira
Congresso “Cuidados Paliativos Pediátricos do Alto Minho”	Auditório ESS - IPVC	ESS - IPVC
Curso avançado de delinquência juvenil : Identificar para intervir	Instituto Criap	Instituto Criap
Direitos e Deveres Fiscais das IPSS'S	Auditório Francisco Sampaio da ESTG de Viana do Castelo	UDIPSS Viana do Castelo
Encerramento de Contas - Aspectos Contabilísticos e Fiscais	Serviços Centrais do IPVC	OCC
Encontro Distrital das Comissões de Proteção de Crianças e Jovens de VC	Auditório Museu Municipal de Caminha	CPCJ - Caminha
Encontro Profissionais de Saúde	APF Norte	APF Norte
Ferramentas de avaliação e intervenção com famílias	Porto	ISSS do Porto
Formação de multiplicadoras e multiplicadores para prevenção e combate ao discurso de ódio online através da Educação para os Direitos Humanos	Lisboa	IPDJ
Formação Especializada em Saúde Mental e Reabilitação Psicossocial	Viana do Castelo	Despertar
Forum Internacional - Noite Saudável das Cidades	Hospitais da Universidade de Coimbra	IREFREA
Gestão de Recursos Humanos - Horários, Escalas de Serviço e Retribuições	Lar de Santa Teresa	UDIPSS
II congresso intermunicipal sobre a protecção de crianças e jovens	Vila Nova de Famalicão	CPCJ's
II Feira do Emprego	Seminário Viana do Castelo	Empower Consulting
II Seminário Luso-Brasileiro Educação em Sexualidade, Género, Saúde e Sustentabilidade	Universidade do Minho - Braga	Universidade do Minho
III Encontro do FNSC VIH e SIDA	Lisboa	FNSC VIH e SIDA
Inovação na defesa dos direitos das vitimas	Atmosfera M	APAV
Inspirar 2ª Ed.	Porto	Academia 360 - Olival Social
Los actuales cambios sociales y laborales: nuevos retos para el mundo del trabajo	Universidade Católica Portuguesa - Faculdade de Direito do Porto	CIELO

Tema	Local	Organização
Mindfulness Estratégias de Redução e Intervenção no Stress e na Ansiedade	EAPN Viana do Castelo	EAPN - VC
módulo IV: "Avaliação Familiar em Contextos de Risco/Perigo"	FPCEUC - Coimbra	SPTF centro
O novo regime geral do processo tutelar cível	Porto	Associação Projeto Criar
Orçamento de Estado 2016	Serviços Centrais do IPVC	OTOC
Parentalidade Positiva	Auditório da Escola Superior de Saúde do IPVC - Viana do Castelo	Serviço Social ULSAM
Parentalidade: Novos desafios	ULSAM - Viana do Castelo	Serviço Social ULSAM
Percepções sobre a Emigração Portuguesa	Biblioteca da Câmara Municipal de Viana do Castelo	Câmara Municipal de Viana do Castelo
Pós Graduação em Gestão de Organizações de Economia Social	Ponte de Lima	Foward
Primeiros Socorros Pediátricos	Empower Consulting	Empower Consulting
Programação Neuro- Linguística	Viana do Castelo	Despertar
Psicodrama	UGT	Comunidade de Inserção / Reconstruir
Psicologia, Coaching, Nutrição e Consultoria de Imagem	Viana do Castelo	Despertar
Segundo Congresso Intermunicipal sobre protecção de criança e jovens	Vila Nova de Famalicão	CPCJ
Seminário Internacional : O ACOLHIMENTO FAMILIAR NA EUROPA: RESULTADOS E EVIDÊNCIAS	Escola Superior de Educação - Politécnico do Porto	Politécnico do Porto
Tedx Guimarães A falar nem sempre a gente se entende	Guimarães	TEDX Guimarães
Terapia de Casal: Avaliação, indicação e processo terapêutico	SPTF – Coimbra	SPTF Centro
Trabalho saudável em qualquer idade: a importância da Saúde Mental	ESTG	ACT, ULSAM e APVC
Tráfico de Seres Humanos	GAF - Viana do Castelo	APF Norte
Tráfico Humano	Biblioteca de Viana do Castelo	Câmara Municipal de Viana do Castelo
Tu és uma marca	Viana do Castelo	Despertar
V Encontro inter-institucional	ESE	Instituição Berço
Working Generation: no trabalho e na vida (Igualdade de Género nas Empresas)	Porto	FPCEUP
Xilogravura	Atelier Iva Viana, Viana do Castelo	Chapa Azul
XVIII Congresso Internacional de Formação para o Trabalho Norte de Portugal /Galiza	Centro de Congressos do Castelo Santiago da Barra - Viana do Castelo	IEFP
XXII Jornadas GAF - Vidas entre margens: Consumos e doença mental, caminhos para a exclusão social	Auditório Professor Lima de Carvalho - IPVC	GAF

No ano de 2016, todas as equipas foram ainda incentivadas e orientadas para a continuação de um trabalho sistemático em equipa e cooperação, rendibilizando o *know how* e os recursos internos. Neste sentido, foram evidentes ações pontuais desenvolvidas em parceria pelos serviços, ao longo do ano, das quais são exemplo, entre outros, o programa 'Vozes' (desenvolvido pelos serviços UAT, CAPS e NAVD), as atividades desenvolvidas pelo CLDS 3G em parceria com diferentes outros serviços (CAFAP, HIV, NAVVD, por exemplo), o trabalho das Oficinas (contribuindo ou desenvolvendo materiais de suporte às atividades) ou mesmo as atividades em escolas e as intervenções noturnas em contextos festivos. Pelas vantagens comprovadas desta partilha é essencial a sua continuidade e sistematizar e intensificar esta forma de interajuda e intervenção conjunta.

No que respeita ao trabalho no e para o exterior desenvolveram-se o longo de 2016 **atividades de sensibilização, informação e/ou angariação e fundos**, de forma articulada, ponderada e com respeito quer à disponibilidade dos serviços, quer à disponibilidades dos parceiros para a colaboração. Este tipo de atividades torna-se essencial, não só pelo reforço de tesouraria mas principalmente pela divulgação do GAF e aproximação à comunidade, ao mesmo tempo que se sensibiliza para problemáticas transversais.

Foram exemplo dessas atividades:

- 30 janeiro: concerto solidário da Escola de Música Amadeus, na Sociedade de Instrução e Recreio Darquense
- 13 de fevereiro: concerto solidário da Escola de Música Amadeus, no Teatro Valadares, Caminha
- 15 de maio: comemoração do Dia Internacional da Família pelo protocolo de RSI, desenvolvendo uma serie de atividades no espaço público, com a colaboração a Escola Secundária de Monserrate e pelo CAFAP, com a dinamização do Family Day
- 17, 18 e 19 de junho: participação na Feira Medieval em parceria com a loja Objectos Misturados e a convite da Viana Festas e do Centro Dramático de Viana, através das Oficinas, com a Oficina do Papel.
- 23 de junho: Sarau Solidário com a participação de cinco Escolas de Música e Dança de Viana do Castelo - Amadeus - Já Dança - Urban Creations - Hall Street Hip & Hop Dance - Dança e Companhia
- 27 de junho a 8 de julho: exposição de Pintura e Escultura Olhares, IPDJ – Instituto Português do Desporto e Juventude
- 28 de julho: realização de rastreios à Hepatite B e C no âmbito da Semana da Prevenção, Rastreio e Literacia sobre Hepatites Virais (uma iniciativa do GAT - Grupo de Ativistas em Tratamentos).
- 16 a 31 de julho: participação na Feira do Livro, com stand de divulgação dos serviços do GAF e do trabalho das Oficinas
- Exposição de fotografia "Diretamente do Coração: Your Love. Your Life!", no âmbito do Dia Mundial da Saúde Sexual (4 de setembro).
- De 18 a 25 de novembro: Semana Europeia do Teste VIH, com a realização de testes rápidos ao VIH com o apoio do GAT;
- 25 de novembro: atividade de sensibilização "Novembro Branco: Ecos de Igualdade 2016" para comemoração do Dia Internacional pela Eliminação da Violência contra a Mulher, em parceria com o IPDJ, a CMVC e a Methamorphys e o qual contou com a colaboração de diversas entidades;
- 2 de dezembro: "Juntos em Espetáculo pela Prevenção das IST" - espetáculo promovido no Município de Valença que contou com a parceria e o apoio de diversas entidades, não só para a organização logística, mas também para a concretização dos diferentes momentos do espetáculo;
- 10 de dezembro: exposição "Os Capitosos": parceria entre o Gabinete de Atendimento à Família e os, com o intuito de desenvolver uma exposição artística aliada a uma vertente solidária [Objetos Misturados](#)

Ainda no que respeita à promoção da qualidade do trabalho desenvolvido, considera-se essencial a promoção do **espírito de equipa GAF e coesão entre serviços**. Espírito esse que resulta na colaboração interdisciplinar dos diferentes serviços e técnicos (como referido anteriormente), mas que

se fomenta quer no dia-a-dia quer a partir de momentos particulares, onde esse se torna no principal objetivo, a par da promoção de contextos saudáveis de trabalho, onde prevaleça a eficácia do funcionamento das equipas e dos canais de comunicação (quer vertical, quer horizontal). Para tal, é uma constante a preocupação pela existência de momentos e atividades (lúdicas e informais) que promovam a coesão e interação dos colaboradores, assim como o sentido de pertença. Assim, apostou-se ao longo de 2016 no desenvolvimento de atividades pontuais de partilha e descontração para todos os colaboradores, como é o caso:

- **Dia do GAF:** dia dedicado à realização de atividades internas, visando a promoção da coesão e do sentido de pertença do conjunto de colaboradores que constituem a equipa GAF. Este ano, as atividades iniciaram-se pela manhã com uma caminhada nas Lagoas de São Pedro e Bertandos, tendo o almoço e o período da tarde decorrido no Paço de Lanheses, onde o proprietário D. Lourenço D'Almada contextualizou o espaço na história e onde decorreu um concurso de fotografia interequipas - a atividade visou a promoção do trabalho em equipa e da cooperação entre os diferentes elementos, tendo ainda contado com o inesgotável apoio da Belfoto e da Move2Balance, parceiros essenciais para a atividade.

- **Dia das Equipas:** esta ano cada equipa dedicou um dia para o desenvolvimento de atividades de convívio, de reflexão do trabalho desenvolvido e das dinâmicas de interação adotadas, tendo em vista a promoção das relações e o aumento da eficácia do trabalho em equipa

- **Jantar de Natal:** decorreu este ano no restaurante Sabores, com a participação da maioria dos colaboradores, tendo-se constituído em mais um momento informal de convívio e promoção das relações interpessoais

Ao mesmo objetivo concorrem ainda estratégias de promoção da interação entre as equipas, através de momentos formais de reunião, rendibilizando sinergias - como é o caso das reuniões mensais de Responsáveis de Serviço implementadas em 2015 com o objetivo, entre outros, de apresentação de cada serviço e das atividades desenvolvidas, partilha de conhecimentos, experiências, dificuldades e potencialidades.

Também neste sentido ganha ainda igual relevância o sistema de monitorização e **avaliação do desempenho** profissional de cada colaborador. O mesmo desenvolveu-se para a maior parte dos colaboradores ao longo dos meses de Março e Abril e contou, este ano, com o envolvimento dos diferentes elementos da Direção nas entrevistas de avaliação aos Responsáveis de Serviço, assim como a consulta por escrito às equipas no mesmo âmbito. Pretende-se, desde forma, sistematizar um sistema há muito implementado mas que tem revelado uma série de limitações, dificultando a sua implementação plena (nomeadamente no que respeita ao sistema de incentivos associado).

Ainda numa perspetiva de promoção da qualidade dos serviços prestados, tem sido preocupação do GAF a aposta na melhoria das condições de trabalho e aumento da motivação e do sentido de pertença de colaboradores e voluntários.

Neste sentido, iniciou-se em 2016 um conjunto de obras de recuperação e beneficiação dos espaços do GAF, os quais acusam já imenso desgaste pelo tempo e utilização de que são alvo, as quais serão financiadas pela Câmara Municipal após solicitação de apoio específico para o efeito. Decorreram, assim, **obras de recuperação do Espaço R** - espaço utilizado como armazém de roupa e 'loja social'. Com esta recuperação foi possível assegurar a utilização do espaço sem qualquer risco e, consecutivamente, aumentar a equipa de voluntários que colaboram nesta área, melhorando significativamente o processo de recebimento, triagem, armazenamento e doação de roupa, calçado e brinquedos. Paralelamente, o facto de proporcionarmos um contexto de trabalho voluntário estável e reconhecido, permite às pessoas envolvidas o sentimento de realização pessoal e a ocupação saudável do tempo livre/período de desemprego.



Prevista para 2017 está a intervenção no edifício sede do GAF, prevendo-se uma melhoria significativa das condições físicas de trabalho da maioria dos colaboradores.

Ainda durante o ano 2016 e na sequência da publicação da **revisão do CCT entre a CNIS e a FNE** procedeu-se à revisão das categorias profissionais e das remunerações de todos os colaboradores, adequando algumas inconformidades à legislação vigente.

**Objetivo geral 3: Promover a sustentabilidade do GAF, garantindo uma gestão transparente e responsável dos recursos**

## **Financiamento**

As questões relacionadas com a sustentabilidade da Instituição têm sido uma preocupação constante, procurando-se para tal uma gestão transparente e rigorosa dos recursos existentes, assim como a ampliação das fontes de financiamento. Neste sentido, o GAF tem estado atento a oportunidades de financiamento, contudo, neste cenário de crise, tem sido árdua a tarefa de concretizar novos financiadores, uma vez que o próprio quadro comunitário de apoio Portugal 2020 se encontra em sucessivas reformulações e adiamentos da abertura de candidaturas. No ano 2016 foi possível submeter **candidatura à medida Apoio técnico e financeiro a ONG's** para intervenção na Violência Doméstica e Igualdade de Género do POISE – Portugal 2020, a qual, tendo sido alvo de aprovação (apesar da redução significativa do financiamento solicitado) permitirá, a partir de 2017, o reforço da equipa do NAVVD com mais um elemento.

Ao longo do ano conseguiram-se apoios de empresas para a organização de atividades específicas, donativos em dinheiro e em espécie, o envolvimento dos stakeholders no desenvolvimento/participação em ações de angariação de fundos e o desenvolvimento pelos serviços do GAF de atividades de sensibilização e angariação de fundos dirigidas à Comunidade em geral (tal como foi sendo plasmado ao longo do presente documento), as quais se mostram essenciais ao nível contabilístico.

Ao longo de 2016 foram bastante significativos os apoios recebidos por particulares (quer pessoas singulares, quer empresas) e por entidades públicas (nomeadamente a Câmara Municipal, a SEAPI), os quais se mostraram essenciais para garantir alguma estabilização da situação financeira, assim como para a melhoria das condições físicas de trabalho para além dos enormes contributos para a divulgação e credibilização do trabalho da Instituição junto de públicos específicos.

Todos os apoios desta forma conseguidos, não só consolidam as relações criadas, como são sinal do reconhecimento do trabalho desenvolvido. No entanto, os financiamentos obtidos de forma continuada, são provenientes de parceiros públicos, que entendem a ação do GAF como sendo um serviço de extrema utilidade pública.

Para além da manutenção de todos os **acordos de cooperação** com o Centro Distrital da Segurança Social e **projetos** com execução prevista para os 12 meses do ano (Equipa de Rua e CLDS3G), outras fontes de financiamento dos serviços se afiguraram essenciais, nomeadamente:

### **1. Secretária de Estado da Igualdade e dos Assuntos Parlamentares**

- No âmbito da **Carta de Compromisso para reforço da intervenção do Núcleo de Atendimento a**

**Vítimas de Violência Doméstica**, com verba (25.000€) proveniente dos jogos da Santa Casa vimos garantido o financiamento ao longo de todo o ano e transitada para 2017 a verba existente.

- No âmbito da **Carta de compromisso para apoio na autonomização das mulheres vítimas de violência doméstica, acolhidas na Casa Abrigo**, (verba igualmente proveniente dos jogos da Santa Casa) vimos garantido o financiamento ao longo de todo o ano e transitada para 2017 a verba existente.

- No âmbito da **Carta de compromisso** com verba (10.000€), desta vez **para intervenções de melhoria e beneficiação da Casa Abrigo**, tendo em vista o conforto e as condições de acolhimento, vimos também transitada a verba restante (valor já pouco significativo, dada a sua quase total utilização ao longo de 2015).

- Assinatura de nova **Carta de compromisso** com verba (15.000€) **para aquisição de viatura** para o NAVVD.

**2. Câmara Municipal de Viana do Castelo:** renovação de todos os protocolos estabelecidos com o GAF, nomeadamente:

- o protocolo para apoios pecuniários pontuais e de emergência, destinado a famílias em situação de crise e comprovada carência económica. Ao abrigo deste protocolo, em 2016 o GAF recebeu 72.000,00€, os quais se destinaram ao apoio de 230 agregados, num total de 465 atribuições no valor de 49.123,05€.

- o protocolo para apoio à Casa Abrigo, com a comparticipação da renda do apartamento plurifamiliar onde esta resposta funciona (no valor de 400€ mensais)

- o protocolo para apoio ao funcionamento do CAFAP (no valor de 370€ mensais)

**3.** Ainda no que respeita ao financiamento de atividades foi ainda financiada pelo **GAT**, em 2016, no âmbito do Projeto Rede de Rastreios Comunitários, a realização de rastreios ao VIH e Hepatites, com um total de 400€.

Ao longo de 2016 apostamos ainda na promoção do **mecenato** e na campanha de divulgação para **consignação do IRS** por particulares. Neste âmbito, recebemos um total de cerca de 21.800€ de donativos em dinheiro provenientes do mecenato, um total de cerca de 13.400€ de consignação do IRS de 2014, desconhecendo-se à data o valor de IRS consignado (relativo aos rendimentos de 2015). Esta continuará a ser, com certeza, uma aposta estratégica, atendendo à importância destas verbas para cada exercício anual.

## Apoios em espécie

No que respeita aos apoios em espécie, os mesmos são igualmente valorizados uma vez que, para além de contribuírem para um apoio mais sustentado às famílias em situação de comprovada carência, são paralelamente sinónimo de redução dos custos institucionais, contribuindo para uma gestão financeira mais eficaz.

Neste sentido, ao longo de 2016 o GAF foi beneficiado com donativos de natureza variada (produtos alimentares, produtos de higiene, roupa, calçado, eletrodomésticos, mobiliários, etc), resultado:

- da iniciativa de particulares que se dirigem à instituição
- de campanhas de angariação de produtos promovidas por: grupos de jovens; Escolas de diferentes graus de ensino; Rede Social de Viana do Castelo, entre outros
- da iniciativa de empresas
- da iniciativa de entidades parceiras

De forma continuada, recebemos ainda os bens alimentares cedidos pelo Banco Alimentar de Viana do Castelo e os produtos de quebras oferecidos pela Sonae-Continente, os quais constituem também um forte apoio para o desenvolvimento da missão do GAF.

## Voluntariado

Desde há muito tempo que o GAF tem aberto as portas à comunidade, contribuindo na formação de voluntários do Banco Local de Voluntariado – entidade que recebe, faz a triagem e encaminhamento de todos os voluntários do concelho.

A presença de voluntários em diferentes serviços/setores da Instituição tem, por isso, sido uma constante, permitindo não só a redução dos custos na gestão diária, como a otimização de recursos e o desenvolvimento de atividades que de outra forma não seriam possíveis, atendendo à inexistência de financiamentos específicos (ex. recolha e donativos de mobiliário; donativos de roupa, calçado e brinquedos, entre outros). Neste sentido o GAF contou ao longo de 2016 com 5 voluntários regulares e um grupo com mais de 10 voluntários esporádicos, para atividades específicas e pontuais.

## Redução de custos e diminuição de desperdícios

À semelhança de 2015, ao longo de 2016 continuou a ser incentivado o esforço dos colaboradores na procura da redução dos custos das respostas, nomeadamente reduções ao nível das deslocações com viaturas, reduções/utilizações mais responsáveis de energia, água, luz, gás, comunicações, consumíveis, produtos de higiene e limpeza.

Uma gestão operacional, alinhada com a gestão financeira e com a estratégia institucional, permite a redução dos custos operacionais e o aumento da eficiência das respostas.

Neste âmbito, também uma revisão dos contratos de fornecimento de serviços e a renegociação com alguns dos fornecedores permitiu a redução de alguma despesa e a otimização da eficácia dos serviços prestados, como foi o caso:

- da renovação do contrato com a Vodafone (para fornecimento do serviço de telecomunicações), com revisão do valor da mensalidade
- da mudança de fornecedor, para a AJRibeiro, para a prestação de serviços de Saúde e Segurança no trabalho, com redução dos custos associados.

## Gestão de Recursos Humanos

Sendo o encargo com as remunerações dos recursos humanos aquele que se revela mais significativo no orçamento anual – cerca de 75% do orçamento – é aposta do GAF uma gestão eficaz dos mesmos. Assim, é constante a antecipação de alterações e necessidades a este nível, procurando-se, por um lado, a manutenção dos postos de trabalho e, por outro, a minimização dos encargos não financiados. A saída de alguns elementos ao longo de 2016 (CAFAP, Equipa de Rua, RSI) e a ausência temporária de outros (licenças de maternidade e paternidade), permitiu uma reorganização dos recursos e das equipas, rentabilizando-se por um lado conhecimentos e formações individuais relevantes para o bom desempenho e a melhoria dos serviços prestados, e, por outro a otimização de recursos financeiros

Ainda no que respeita à gestão de recursos humanos tem sido política da Instituição o recurso a diferentes **medidas de apoio ao emprego**, não só numa perspetiva de complemento da atividade desenvolvida (ou para períodos de acréscimo de trabalho ou dificuldades específica ou para complemento da intervenção com outro tipo de atividades não regulares), como também numa perspetiva de oportunidade para os próprios desempregados. O recurso a estas medidas é sempre

feito de forma ponderada e tendo em conta as necessidades do momento, tendo, em 2016 sido aprovadas três candidaturas para a medida Estágio-Emprego, uma para a medida CEI+ e outra para a medida CEI (pessoa portadora de deficiência).

### Oficinas e Gabinete de Projetos

Ainda numa ótica de sustentabilidade e no que respeita aos Serviços Socialmente Solidários, foram, durante 2016, promovidas e fortalecidas importantes parcerias no âmbito das Oficinas, como sendo o caso da parceria com a designer Madalena Martins e com os Objetos Misturados de Viana do Castelo. Ambas as parcerias têm contribuído para a criação de novos produtos e rentabilização de outros, para além do papel essencial de divulgação da Instituição.

No âmbito da parceria com a designer Madalena Martins destacam-se, em 2016, os trabalhos realizados para a Casa da Terra – Loja Rural de Ponte de Lima, para a Câmara Municipal de Lisboa, para a Câmara Municipal de Paredes de Coura, para a Fundação Gulbenkian e para o Esporão.

Já a parceria com os Objetos Misturados possibilitou, para além da venda direta de produtos integralmente produzidos nas oficinas (ex. cabeçudos), a participação na Feira Medieval de Viana do Castelo e a Exposição “Os Capitosos”.

Em paralelo e recorrendo a estratégias de marketing foram sendo desenvolvidas linhas de produtos que, sempre que possível, são alvo de exposição/apresentação e venda.

Também no que respeita ao Gabinete de Projetos, os serviços na área das Tecnologias de informação e comunicação têm ganho, ao longo dos anos maior relevância, com o estabelecimento de alguns contratos de prestação de serviços para criação de Páginas de Internet para empresas.

A aposta neste recurso será para fortalecer nos próximos anos, não só pelo contributo para a sustentabilidade geral da Instituição, como também pela divulgação e reconhecimento do trabalho dos clientes da Comunidade de Inserção, do Designer, do Informático e da Instituição em geral.

### Washgaf

Após término, a nível nacional, da medida “Empresas de Inserção”, o washgaf viu-se, ao longo de 2016, com uma equipa reduzida a 2 elementos, uma vez que não foi possível a substituição dos colaboradores que entretanto terminaram o ciclo. Face a este cenário e ao término definitivo do financiamento em 2017, foi efetuado estudo de viabilidade económica da empresa, no qual seria fundamentada a continuidade, ou não, da mesma, após término da medida.

Neste sentido, e com o objetivo de manter em funcionamento a empresa, a título privado, foi efetuada uma revisão da tabela de preços, acreditando-se desta forma ser possível a manutenção de dois postos de trabalho. Será ainda tentada uma parceria para financiamento de um terceiro posto de trabalho, vaga destinada à inserção de um elemento em clara situação de desfavorecimento face ao mercado normal de trabalho.

## VIII. Política Ambiental

O GAF empenha-se em reduzir o consumo de papel, tendo adotado desde 2011 um novo gestor de correspondência que prevê a digitalização de toda a correspondência para arquivo (em detrimento do sistema de fotocópia e arquivo em pasta) e o sistema e-fax, sem gastos acrescidos de papel.

Procura-se ainda, sempre que possível a reutilização do papel, transformando os desperdícios em blocos de apontamentos ou canalizando-os para as oficinas de papel reciclado.

### N.º Registos Entradas (Distribuição por ano)

<b>Serviço</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Correio	669	616	657	1175
Fax	17	13	9	61
Email	956	767	988	752
<b>Total</b>	<b>1642</b>	<b>1396</b>	<b>1654</b>	<b>1988</b>

### N.º Registos Saídas (Distribuição por ano)

<b>Serviço</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Correio	337	302	321	312
Fax	27	23	14	19
Email	903	705	776	835
<b>Total</b>	<b>1267</b>	<b>1030</b>	<b>1111</b>	<b>1166</b>

## IX. Agradecimentos

O GAF e a sua Direção agradecem a todos aqueles que se empenham para que a sua missão se concretize:

- À Ordem do Carmo, em especial ao Convento do Carmo de Viana do Castelo, o que fez e fará por esta organização neste trabalho de solidariedade
- A todos os empresários e particulares que, ainda que anonimamente, apoiaram para que as dificuldades se tornassem menores;
- A todas as organizações e entidades públicas e privadas que se solidarizaram com estes objetivos e que apoiaram as diversas atividades
- A todas as entidades co-financiadoras que viabilizam a existências das respostas sociais
- A todos os parceiros (formais e informais) pelos apoios, donativos, empréstimos e por estarem ao nosso lado nesta longa caminhada
- A todos os voluntários que, de coração aberto e sem contrapartidas, decidiram juntar-se ao GAF na sua missão;
- A todos os Amigos GAF, que apoiam consistentemente esta missão;
- A todos os clientes dos serviços socialmente solidários, que procuram os serviços do GAF, apesar da competitividade do mercado;
- A todos os clientes/utilizadores dos nossos serviços, que acreditam nas equipas do GAF para, de forma cooperativa, desenharem novos trajetos de vida.
- E, de uma forma muito especial, a todos os colaboradores e colaboradoras, que avançam para a concretização dos objetivos, 'vestindo a camisola' apesar das exigências, dos grandes obstáculos e das persistentes dificuldades....estando por isso de PARABÉNS pelo trabalho de excelência que desenvolvem;

**Viana do Castelo, Março de 2017**

**P. Carlos Gonçalves**

**Presidente da Direção**





**Gabinete de Atendimento à Família**