

# Relatório de Atividades 2017

I. Apresentação.....	2
II. Introdução.....	5
III. Serviços.....	6
IV. Parcerias e Representações.....	10
V. Recursos Humanos.....	11
VI. Apoios e Financiamentos.....	14
VII. Atividades.....	15
VIII. Política Ambiental.....	31
IX. Agradecimentos.....	32

# 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**

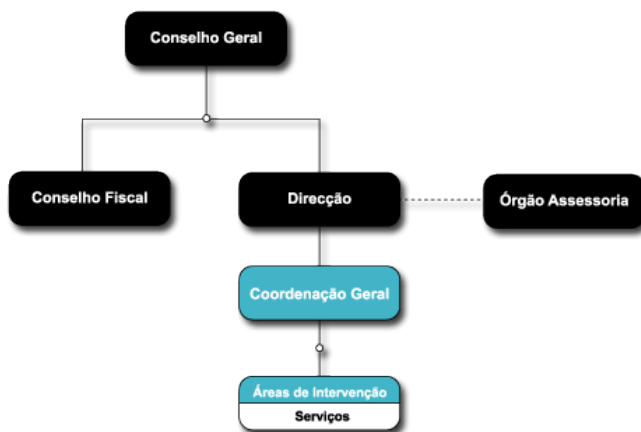
- Edifício Central e anexos - Espaço cedido pela Ordem dos Padres Carmelitas, onde estão localizados os serviços técnicos de várias respostas sociais, a Empresa de Inserção, os ateliers ocupacionais e um espaço de armazenamento (armazém mobiliário)
- Edifício da Comunidade de Inserção - Espaço próprio 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.
- 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 2017 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

Atendendo à própria estrutura de financiamento dos serviços prestados e à sua natureza tendencialmente gratuita, impõe-se uma política de gestão muito rigorosa e apertada. Incumprimentos e atrasos de natureza diversa por parte das entidades financiadoras, a redução do investimento público e privado e o empobrecimento das famílias com consequente perda de autonomia, aliado a uma estrutura organizacional complexa com custos operacionais altos e perdas elevadas, constituem ameaças à sustentabilidade da Instituição, elevando as exigências ao nível da gestão.

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), manteve-se como aposta ao longo de 2017, 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.

As fontes de financiamento dos serviços e projetos previstas mantiveram-se inalteradas ao longo do ano, tendo ainda sido submetida candidatura ao SICAD para novo financiamento da Equipa de Rua (Redução de Riscos e Minimização de Danos), aguardando-se resposta da mesma.

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, sendo como tal as suas respostas tendencialmente gratuitas para quem delas beneficia.

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 2017, 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 2017 e com a existência 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. Ainda neste âmbito e em estreita colaboração com o Município, o GAF gere uma verba para atribuições pecuniárias pontuais e em situações de emergência transitórias. Estes apoios são concedidos após encaminhamento dos utentes, quer pelos serviços internos quer externos (e após avaliação técnica por parte dos mesmos).

#### Acordos de Cooperação/ Protocolos 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 psicóloga 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 psicóloga 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 2017, reforçada com a manutenção de uma técnica superior na equipa, prevista e financiada no âmbito da Carta de Compromisso assinada em 2012 com a SEAPI - Secretária de Estado dos Assuntos Parlamentares e Igualdade (e sucessivamente renovada) 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. Este protocolo foi alvo de renovação em 2017 por mais dois anos. Equipa: 2 técnicas superiores (1 psicóloga, 1 assistente social) + 3 ajudantes de ação direta

#### Projeto Financiado pelo Serviço de Intervenção nos Comportamentos 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. O financiamento inicialmente aprovado para este projeto terminou em outubro de 2017, mantendo-se contudo o mesmo a funcionar ao abrigo de uma prorrogação do financiamento (válida até término do período de candidaturas para novos projetos). 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 multissetorial 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)
- **DOequ@I - (início em dezembro 2016 e fim em junho de 2019)** - O projeto DOequ@I propõe-se desenvolver ações nas áreas de atuação integradas no âmbito dos seguintes Planos Nacionais: V Plano Nacional para a Igualdade de Género, Cidadania e Não discriminação (PNI); V Plano Nacional de Prevenção e Combate à Violência Doméstica e de Género (PNPCVDG) e III Plano Nacional de Prevenção e Combate ao Tráfico de Seres Humanos (PNPCTSH). Equipa: 1 técnica superior (1 psicóloga)

### Projeto Financiado pelo Portugal 2020 - POAPMC

- **(início em novembro 2017 e fim em outubro de 2019)** - Integrando enquanto entidade parceira uma candidatura do Banco Alimentar de Viana do Castelo o GAF é entidade Mediadora do Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas, o qual pretende ser um instrumento de combate à pobreza e à exclusão social em Portugal. Neste âmbito distribui cabazes de géneros alimentares (secos, refrigerados e congelados) a 115 pessoas da União de Freguesias de Viana do Castelo e da Freguesia de Santa Marta de Portuzelo.

### Serviços Socialmente Solidários

Serviços que contribuem para a Sustentabilidade do GAF:

- **Empresa de Inserção WashGAF - Lavagem Manual de Automóveis** - Em funcionamento desde 2001 (co-financiado pelo Instituto de Emprego e Formação Profissional - medida Empresa de Inserção - até março de 2017), visa a promoção da integração sócio-profissional de pessoas desempregadas, em situação de desfavorecimento face ao mercado de trabalho. Funciona atualmente sem qualquer financiamento externo e com dois colaboradores.
- **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 2017 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% e 10% (TSSS e Jurista); periodicidade semanal
- Comissões Sociais Inter-freguesias (União de Freguesias de Santa Maria Maior, Monserrate e Meadela; Freguesia da Areosa; Freguesia de Cardielos) – 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 2017 (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	6
Ajudante de Cozinheiro	1
Assistente Social de 1ª	1
Assistente Social Principal	3
Consultora Jurídica	1
Contabilista/Técnico de Contas	1
Cozinheiro de 3ª	1
Diretora de Serviços	1
Educador Social de 1ª	1
Escriturário de 1ª	2
Lavador de Carros	2
Designer	1
Operador de Computador de 1ª	1
Psicólogo Principal	4
Psicólogo de 1ª	2
Psicólogo de 2ª	1
Psicólogo de 3ª	3
Técnica Superior Mediação Social 3ª	3
Técnico de Serviço Social de 1ª	1
Técnico de Serviço Social de 3ª	1
Técnico Superior Animação Sócio-Cultural Principal	2
Técnico Superior Educação Social Principal	2
Trabalhador Auxiliar (Serviços Gerais)	3
<b>Total</b>	<b>51</b>

Habilitações	Quant.
1º Ciclo do Ensino Básico (4ºano)	1
2º Ciclo do Ensino Básico (6º ano ou equivalente)	2
3º Ciclo do Ensino Básico (9º ano ou equivalente)	5
Ensino Secundário (12º ano)	8
Ensino Secundário Técnico-Profissional	3
Ensino pós-secundário e ensino superior	32
<b>Total</b>	<b>51</b>

Faixa Etária	Quant.
18-29	4
30-39	20
40-49	21
50-59	4
60-100	2
<b>Total</b>	<b>51</b>

Sexo	Quant.
Feminino	42
Masculino	9
<b>Total</b>	<b>51</b>

Para além dos elementos constantes neste mapa há a destacar ainda cinco **Prestadores de Serviços**:

- Equipa de Rua: enfermagem, educação e serviço social
- Comunidade de Inserção: vigilância.

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

Para além dos recursos antes referidos contamos ainda ao longo de 2017 com a colaboração de estagiários - estágios curriculares e profissionais - e pessoas ao abrigo de medidas de apoio ao emprego (CEI e CEI+)

Estágios curriculares:

- Universidade do Porto (Psicologia) – Comunidade de Inserção, CAFAP, NAVVD
- Universidade do Minho (Psicologia) – NAVVD, CAFAP
- Universidade do Minho (Medicina) – Comunidade de Inserção
- Escola Secundária de Monserrate, Viana do Castelo (Curso Profissional de Contabilidade e Gestão) – Serviço de Contabilidade

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

### Voluntários

No ano 2017 e uma equipa de voluntárias assegurou o funcionamento do Espaço R (armazém de roupa). Esta equipa colabora semanalmente na triagem e armazenamento dos donativos em roupa, calçado e brinquedos.

Paralelamente, contamos ainda em 2017 com um conjunto de voluntários diversificado, que colaborou em atividades (esporádicas ou pontuais) de apoio e suporte aos serviços:

- apoio a atividades das equipas (ex. colaboração com a organização do domicílio das famílias; suporte ao desenvolvimento das Oficinas de Verão; suporte ao desenvolvimento de intervenções em grupo)
- apoio ao serviço externo (ex. recolha de produtos doados pelo Continente)
- apoio em pequenas reparações e manutenção de equipamentos (ex. Casa Abrigo)
- apoio no serviço de mobiliário (um voluntário faz semanalmente recolha e entrega de móveis usados)

- apoio no transporte dos utentes (um voluntário leva semanalmente alguns utentes da Comunidade de Inserção para o Banco Alimentar, onde estes também desenvolvem trabalho voluntário durante uma manhã)

Os voluntários são, ainda, essenciais no desenvolvimento de atividades pontuais de angariação de géneros (alimentares e outros), tendo garantido o desenvolvimento, em 2017, 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.

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

Ao longo de 2017 o GAF recebeu um total de 8 pessoas encaminhadas pelo Tribunal de Viana do Castelo através da DGRSP para Trabalho a Favor da Comunidade, tendo as mesmas sido integradas no apoio a diferentes setores do GAF.

## VI. Apoios e Financiamentos

### Co-Financiamentos

- ISS-CDSS Viana do Castelo
- POISE-Portugal 2020
- Ministério da Saúde – SICAD
- Secretária de Estado para Cidadania e Igualdade
- Comparticipação 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

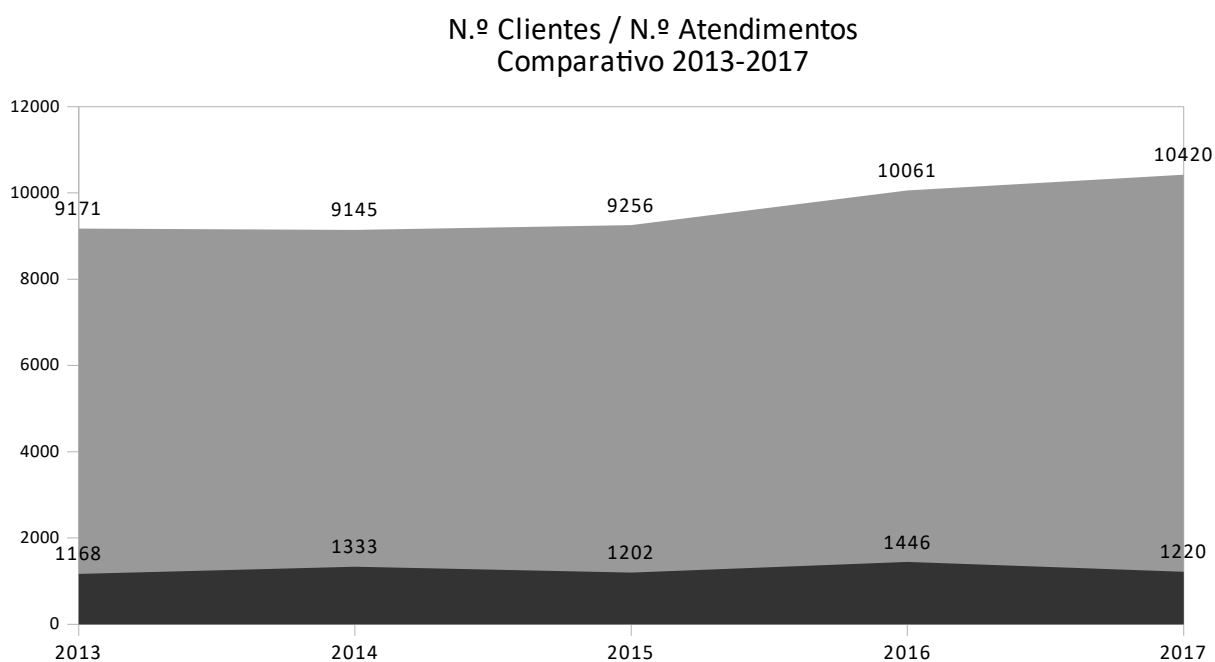
**Objetivo geral I: Intervir multidisciplinarmente em áreas identificadas como potenciadoras da exclusão social**

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 apoios.

### Número de clientes e atendimentos

Ao longo do ano de 2017, os serviços protocolados do GAF prestaram resposta individual, no âmbito das diferentes problemáticas, a **1.220 indivíduos (751 mulheres e 469 homens)**, 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 **8.550 participantes/destinatários**. Estas respostas foram prestadas através de um total **10.420 atendimentos (individuais e/ou agregado familiar)** e **129 grupos de intervenção/ações de sensibilização**.

Ao longo dos anos tem-se verificado um aumento do número de atendimentos individuais, tendência essa que parece manter-se no ano de 2017 – 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.



Há semelhança dos anos anteriores, o **Núcleo de Atendimento a Vítimas de Violência Doméstica (NAVVD)** e o **Protocolo de Rendimento Social de Inserção (RSI)** são dos serviços com maior número de utentes acompanhados e, consecutivamente, maior número de atendimento efetuados.



No que respeita ao NAVVD:

- o número de pessoas atendidas tem sofrido aumentos sucessivos: 191 clientes atendidos em 2017 e 167 em 2016 (mantendo um número de clientes superior a 120/ano há mais de 5 anos)
- paralelamente o número de atendimentos aumentou exponencialmente: 1104 em 2017 e 705 em 2016 (atendimentos a oscilar entre os 532 e os 723/ano nos últimos 5 anos)

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%). 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 Secretária de Estado para a Cidadania e Igualdade. De referir ainda que o aumento significativo de utentes e atendimentos de 2016 para 2017 se deveu, entre outros, à concertação de uma nova redistribuição do território do Distrito, tendo o NAVVD do GAF ficado responsável pelo atendimento a acompanhamento das vítimas nos concelhos de Viana do Castelo e Ponte de Lima (ficando o restante território sob responsabilidade do outro Centro de Atendimento do Distrito).

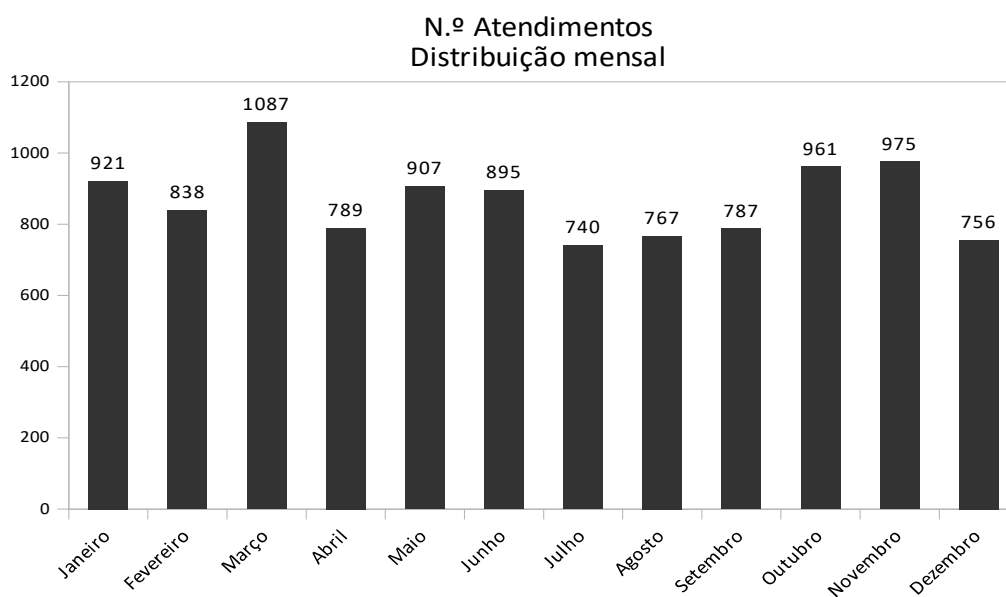
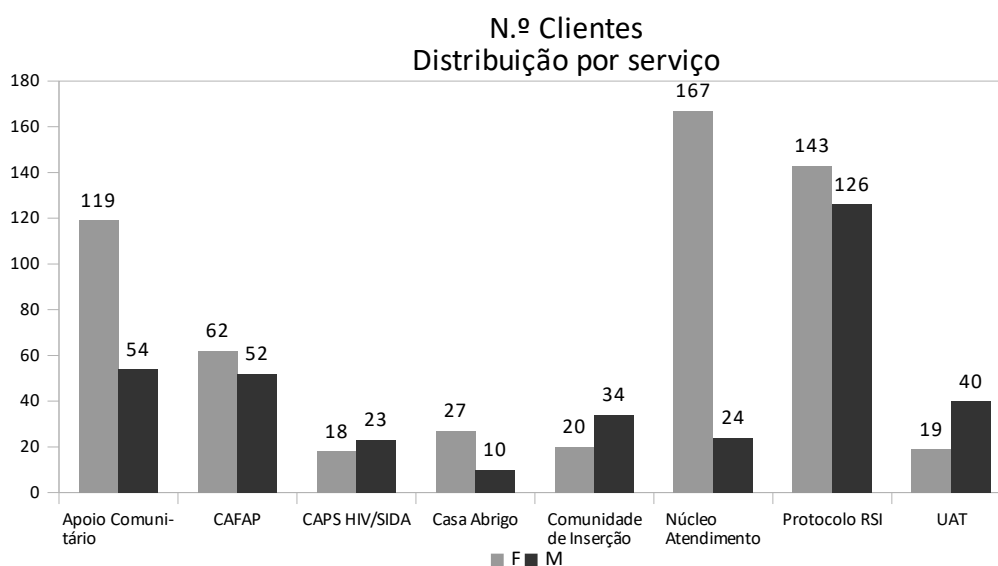
No que respeita ao RSI, apesar do número de utentes atendidos (beneficiários da medida homónima) ter decrescido na generalidade de 2016 para 2017, o mesmo não aconteceu ao nível dos atendimentos, nos quais se verificou um aumento significativo (de 2656 para 3671), sinónimo de um acompanhamento mais próximo e intensivo dos utentes desta resposta.

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

Serviço	F	M	Total
Apoio Comunitário	119	54	173
CAFAP	62	52	114
CAPS HIV/SIDA	18	23	41
Casa Abrigo	27	10	37
Comunidade de Inserção	20	34	54
Núcleo Atendimento	167	24	191
Protocolo RSI	143	126	269
UAT	19	40	59
<b>Total</b>	<b>575</b>	<b>363</b>	<b>938</b>
Equipa Rua Adições	186	113	299
CLDS 3G	89	63	152
<b>Total</b>	<b>850</b>	<b>539</b>	<b>1389</b>

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

Serviço	F	M	AF	Total
Apoio Comunitário	241	106	17	364
CAFAP	279	94	306	679
CAPS HIV/SIDA	145	182	26	353
Casa Abrigo	678	41	108	827
Comunidade de Inserção	138	227	2	367
Núcleo Atendimento	992	97	16	1104
Protocolo RSI	1797	1591	286	3671
UAT	64	298	27	389
<b>Total</b>	<b>4334</b>	<b>2636</b>	<b>788</b>	<b>7754</b>
Equipa Rua Adições	1238	766	183	2187
CLDS 3G	286	191	2	479
<b>Total</b>	<b>5858</b>	<b>3593</b>	<b>973</b>	<b>10420</b>



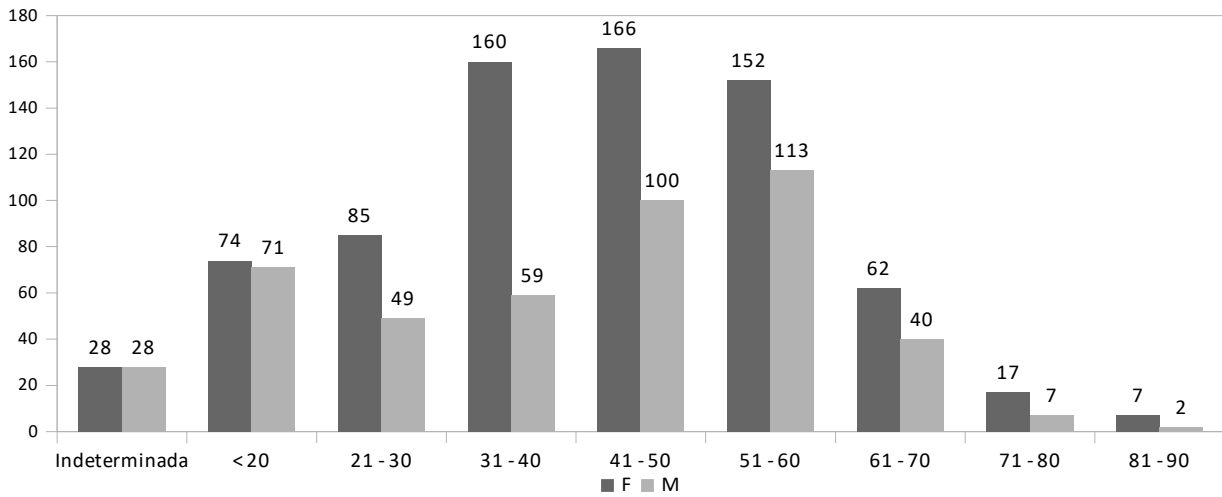
### Caraterização dos clientes atendidos/acompanhados

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:

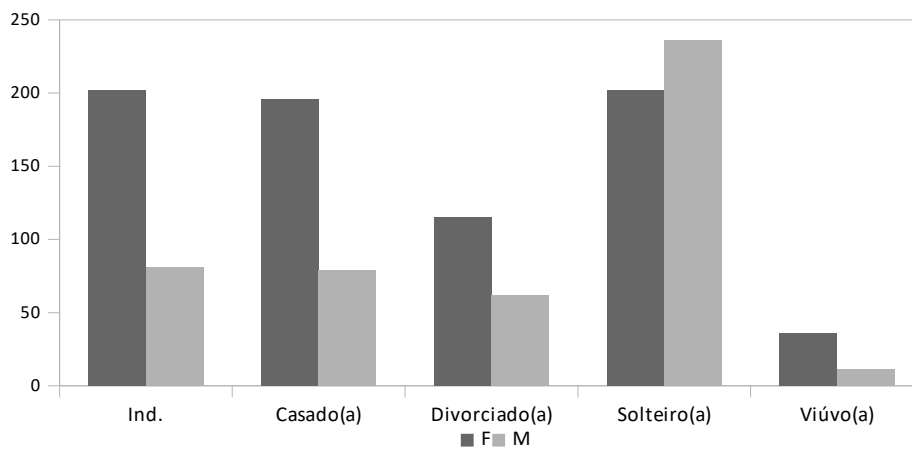
- mulheres (751 mulheres e 469 homens),
- pessoas com idade entre os 40 e os 60 anos,
- estado civil solteiro
- escolaridade distribuída de forma mais ou menos equitativa entre os diferentes graus do ensino básico e secundário.

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.

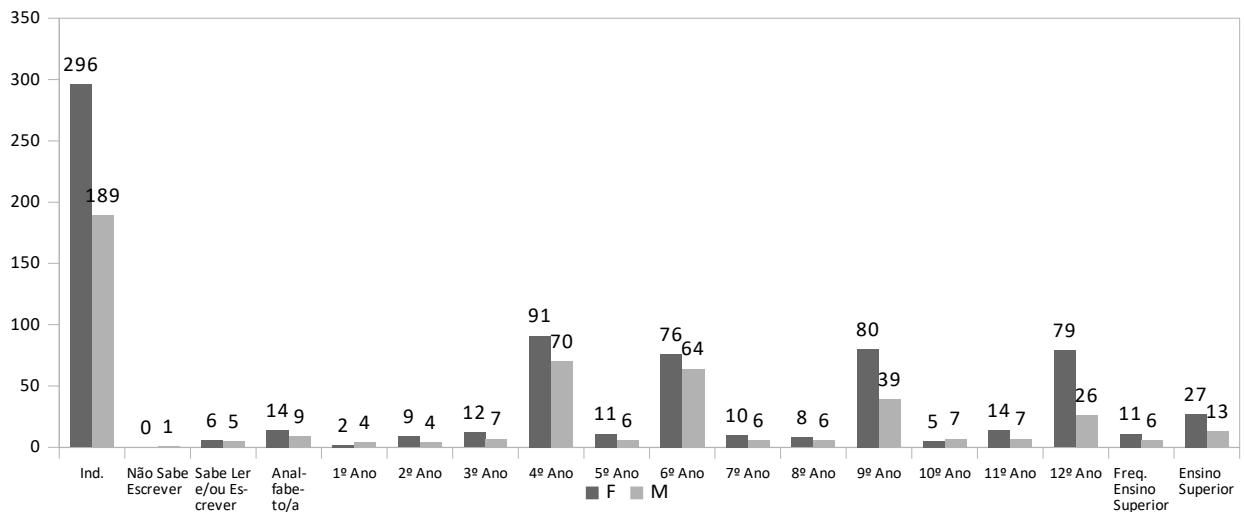
### Distribuição por faixa etária



### Distribuição por estado civil



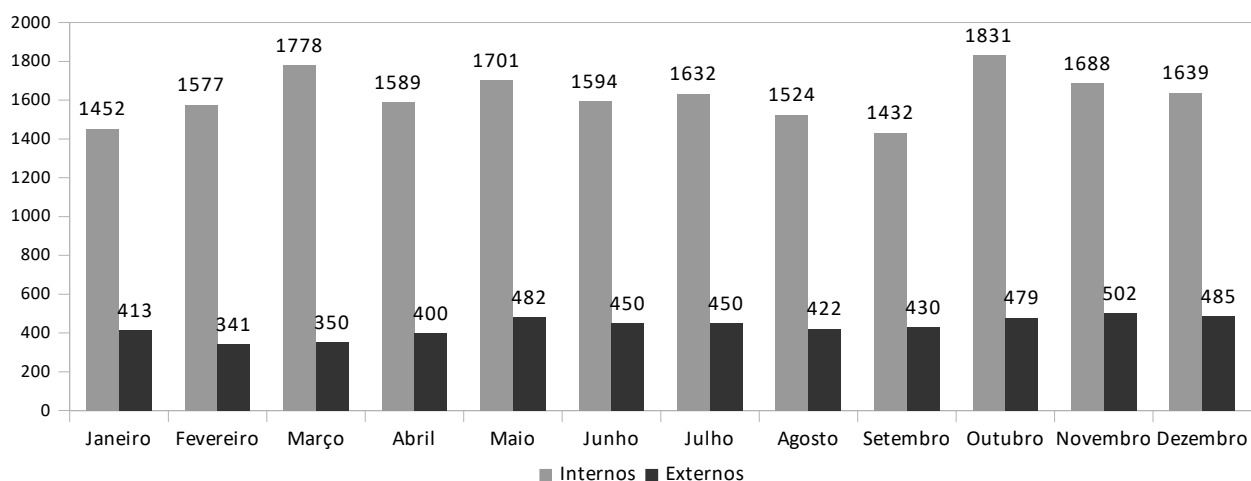
### Distribuição por escolaridade



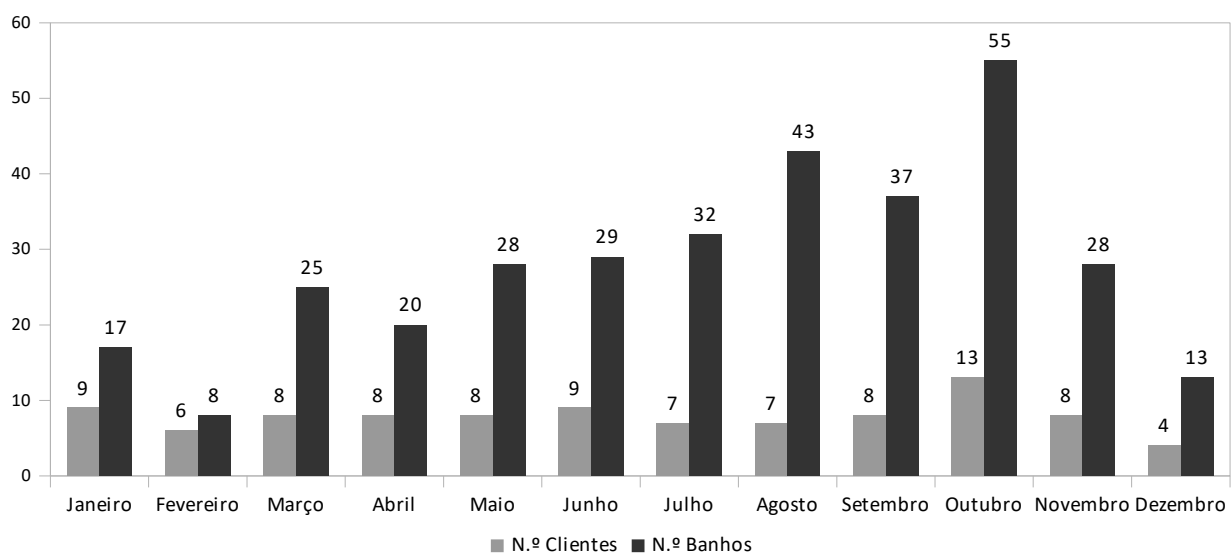
Alojamento, refeitório e balneário Apresentam-se de seguida dados relativos ao número de clientes que beneficiaram dos serviços de alojamento (pessoas em situação de acolhimento temporário quer na Casa Abrigo quer na Comunidade de Inserção) e/ou refeitório e balneário (pessoas que não estão em regime 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 Clientes)			(N.º Refeições)		
	Mês	F	M	Total	F	M
Pequeno-Almoço	50	54	<b>104</b>	4395	4042	<b>8437</b>
Lanche - Manhã	14	32	<b>46</b>	1543	2808	<b>4351</b>
Almoço	58	84	<b>142</b>	4556	5628	<b>10184</b>
Lanche - Tarde	27	38	<b>65</b>	1772	3372	<b>5144</b>
Jantar	63	86	<b>149</b>	5930	8486	<b>14416</b>
Ceia	47	52	<b>99</b>	3313	3459	<b>6772</b>
<b>Total</b>	<b>259</b>	<b>346</b>	<b>605</b>	<b>21509</b>	<b>27795</b>	<b>49304</b>

### Total Refeições (Almoço + Jantar)



### Balneário (Externos)

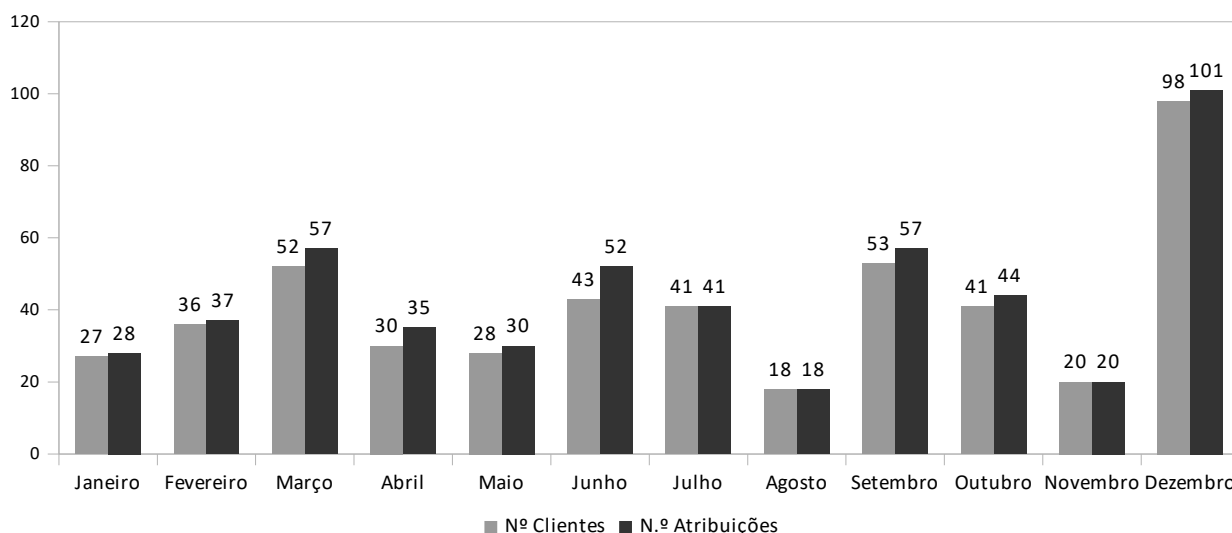


## Atribuições de géneros alimentares

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 2017, **520 cabazes** entre atribuições programadas (encaminhamentos externos e atribuições dos técnicos internos) e atribuições de emergência, com uma **média mensal de 44 cabazes** – exceto Agosto, mês no qual apenas se fazem atribuições de emergência (18) e Dezembro, mês no qual se fazem atribuições de emergência e Cabazes de Natal (101).

### Atribuição Géneros



De salientar o papel essencial da parceria com o 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 2017 foi atribuído um total de **36.079,97€** (menos cerca de 13.000€ do que no ano anterior), sendo a despesa mais significativa e mais frequentemente apoiada a que se prende com a habitação, num total de **75,7%** 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 2017 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 setorizada 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 2017 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** (o qual contou com 37.997 visualizações, que corresponde a um aumento de 7,45% relativamente ao ano anterior).

A par do site institucional, também a **página de facebook** foi, ao longo de 2017, 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 2017 o seu número de "amigos" aumentado para 4403 (mais 19% 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, mercedores 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 2017, uma gestão eficaz e uma utilização cuidada e racional destes meios de comunicação, mantendo a informação sempre atualizada.

Neste sentido, e no âmbito de uma parceria do GAF com a Câmara Municipal Viana do Castelo no Plano Municipal para a Integração dos Imigrantes, tivemos oportunidade de traduzir o site para 4 línguas: inglês, francês, russo e chinês, ficando desta forma a informação institucional e dos serviços prestados disponível para um número mais alargado de pessoas (incluindo imigrantes em geral e imigrantes nacionais de países terceiros em particular)

No que respeita ao **trabalho técnico**, as equipas têm sido orientadas e incentivadas para manterem a inovação das suas práticas e garantirem 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 2017 realizaram-se nos dias 19 e 20 de maio (por altura do aniversário) as **XXIII Jornadas do GAF** sob o tema ‘Sistema Familiar: [Re]adaptar olhares e fortalecer sinergias’, este ano com organização da equipa do CAFAP. As mesmas contaram com um excelente programa e um vasto leque de oradores com intervenção/investigação reconhecida na área, que se focalizaram no sistema familiar para produzir leituras alternativas e sustentadas sobre esta complexa realidade, em profundas transformações, para continuar a garantir um contexto privilegiado do desenvolvimento humano, sobretudo dos elementos mais novos, os filhos, que são os mais vulneráveis às bruscas mutações familiares da contemporaneidade. Este ano, para além do seminário, realizou-se um Workshop de Compatência Parentais e um Curso de Programação NeuroLinguística, ambos dinamizados pela Dr<sup>a</sup> Cristina Valente

Para além de contribuir para a formação e enriquecimento pessoal e profissional de todos os participantes, a realização das Jornadas constitui-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
15º Encontro Nacional de Atualização em Infeciologia	Centro de Congressos Porto Palácio	Associação de Apoio às Reuniões de Infeciologia (AARI)
1ª Jornada SAAS/RLIS	Caminha	RLIS
28th annual European Society for Social Drug Research (ESSD) conference	ISCTE-IUL, Lisboa	ICTE-IUL / European Society for Social Drug Research (ESSD)
2ª conferência europeia em Comportamentos aditivos e dependências	Centro de Congressos de Lisboa	Ministério da Saúde; SICAD; Addiction Journal; Observatório Europeu das Drogas; ISAJE
A Criança Exposta à Violência Doméstica: Que Implicações?	Ponte de Lima	CPCJ Ponte de Lima
Being one forum	Madrid Arena	Impressum Luxemedia Publishers SL
Brincar é coisa séria	Auditório Municipal de Esposende	CPCJ Esposende
Capacitação de profissionais que atendam cidadãos Nacionais de Países Terceiros (NPT)	Câmara Municipal de Viana do Castelo	Alto Comissariado para as Migrações e Câmara Municipal de Viana do Castelo
Comunicação interpessoal e assertividade	Lar de Santa Teresa	GTI

Tema	Local	Organização
Congresso Internacional Igualdade de Género: velhos e novos desafios	Universidade do Minho	Escola Direito - Universidade do Minho
Constelações Familiares	Barcelos	Empresa Indeviso
Consumo Esporádico Excessivo de Álcool (binge-drinking): o fenómeno e boas práticas de intervenção	Auditório da Casa do Infante	APDES
Contratação Pública e as IPSS	Auditório do Lar de Santa Teresa	UDIPSS
Contratos de Trabalho: da celebração à cessação	Viana do Castelo	UDIPSS
Curso de Programação Neurolinguística	Auditório Professor Lima de Carvalho	GAF
Curso Pratico de Inteligência Emocional	Viana do Castelo	Gabinete de Psicologia Patrícia Bacelar
Direitos e Deveres dos Trabalhadores	Auditório do Lar de Santa Teresa	UDIPSS
Dossier Fiscal e Anexo & Aspectos Principais da IES	Serviços Centrais do IPVC	OTOC
Em Rede Contra o Tráfico de Seres Humanos: vidas, trajectos e histórias	Auditório da Biblioteca Municipal Almeida Garrett - Porto	Associação para o Planeamento da Família
Enceramento de Contas 2017	Serviços Centrais do IPVC	OTOC
Especialização em saúde mental	Viana do Castelo	Despertar
Férias, Faltas e Feriados	Lar de Santa Tera	UDIPSS
Formação de Formadores na Especialização em Igualdade de Género	Barcelos	Kerigma
Gestão por Competências	Porto	Entreajuda
I Seminário Tráfico Seres Humanos	Porto	Rede Norte Tráfico Seres Humanos
Igualdade de Género: Velhos e Novos Desafios	Universidade do Minho	Centro de Investigação Interdisciplinar em Direitos Humanos
II Congresso de Jovens Investigadores em Perspectiva de Género	Facultad de Humanidades, Comunicación y Documentación - Universidad Carlos III de Getafe (Madrid), Espanha.	Instituto Universitario de Estudios de Genero
II Encontro da Associação Plano i - Diálogos sobre a Igualdade e a Inclusão: As populações LGBT.	Câmara Municipal de Matosinhos	Associação Plano i
II Encontro Nacional de Investigadores/as da Secção Temática Sexualidade e Género da Associação Portuguesa de Sociologia	Instituto de Ciências Sociais da Universidade do Minho (Campus de Gualtar, Braga).	Associação Portuguesa de Sociologia
II JORNADAS SERVIÇO SOCIAL: Dinâmicas de Intervenção Social na Saúde Mental	Hospital de Braga	Hospital de braga
Infeção por VIH entre homens que fazem sexo com homens (HSH): fatores de risco e novas trajetórias de seropositividade	Salão Nobre da Faculdade de Letras da Universidade do Porto	Direção-Geral de Saúde; Instituto de Sociologia (IS) da Universidade do Porto e o Centro de Investigação e Estudos de Sociologia (CIES)
inteligência emocional	Viana do Castelo	Patrícia Bacelar- consultório de psicologia
Maus tratos - olhar e cuidar a criança	Auditório Municipal de Vila do Conde	CPCJ Vila do Conde
Módulo Técnicas Ativas na Terapia de Casal	Coimbra	SPTF delegação Centro
O futuro das pessoas sem futuro	Sala Couto Viana – Biblioteca Municipal de Viana do Castelo	Hashtag Vision: Economia do Futuro
Orçamento de Estado 2017 e Aprofundamento das mais recentes alterações fiscais	Serviços Centrais do IPVC	OTOC
Orientações sexuais: que perspetivas?	Matosinhos	GIS- Associação Plano I
Porto International Conference on Research in Education	Instituto Politécnico do Porto	Escola Superior de Educação do Porto
Prevenção e Redução de Riscos em Contexto Recreativo/Académico	ESE Viana do Castelo	Equipa de adições e parceiros
Quando os casais se separam	ULSAM	CLDS
Queering parenting - 2nd conference international	Coimbra	Centro de Estudos Sociais
Seminário APAV - 10 anos Casa de Abrigo Alcipe	Lisboa	APAV
Seminário Nacional de Mediação	Braga	Universidade do Minho
Seminário sobre a Convenção de Istambul	Lisboa	União de Mulheres Alternativa e Res-



Tema	Local	Organização
		posta
Seminário Tráfico Seres Humanos	Porto	Rede Regiona do Norte de Apoio a Vitimas de Tráfico de Seres Humanos
Técnico de Apoio à Vítima	Cruz Vermelha dos Arcos de Valdevez	Cruz Vermelha dos Arcos de Valdevez
Tertúlia dados pessoais sensíveis: perspectiva multidisciplinar	auditório rio Lima	Município Ponte de Lima - CPCJ
VIII Seminário Galego de Participação e Cidadania Inclusiva	Santiago de Compostela	EAPN - Galicia
workshop sobre Tuberculose dirigido exclusivamente às organizações membro da Rede de Rastreio Comunitária	Porto - ISPUP	ISPUP
XIV Congresso Internacional Galego-Português de Psicopedagogia	Braga - Universidade do Minho	Universidade do Minho e Universidade da Corunha
XXIII Jornadas do GAF: Sistema familiar: (re)adaptar olhares e fortalecer sinergias	Auditório Prof. Lima de Carvalho	GAF
XXVIII Colóquio da SPP	ISCTE - Lisboa	Sociedade Portuguesa de Psicanálise

No ano de 2017, 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 (CAPS, HIV, 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 2017 **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:

- 01 janeiro: **Free Running da Ressaca**, que este ano apoiou o Gabinete de Atendimento à Família com géneros e roupa
- até 13 de fevereiro: **exposição "Os Capitosos"**, coletiva de ilustração em colaboração com os utentes do Gabinete de Atendimento à Família (GAF), na Objetos Misturados
- 20 de janeiro a 24 de março: **"Tertúlias Entre Famílias?"** - nas instalações da ULSAM – Unidade Local de Saúde do Alto Minho. O Ciclo de Tertúlias Entre Famílias resultou de uma parceria entre CLDS-3G do Gabinete de Atendimento à Família e o Departamento de Pedopsiquiatria da ULSAM e contou com a colaboração da Psicoviana e da Despertar
- 14 de fevereiro: decorreu, no **dia dos namorados**, no Cine Teatro João Verde em Monção uma apresentação de trabalhos desenvolvidos por alunos do ensino secundário e profissional das escolas Escola Secundária de Monção e EPRAMI, polo de Monção. Os trabalhos são alusivos a um concurso de slogans e de músicas rap sobre o tema da violência no namoro. Esta iniciativa resultou duma parceria entre o Município de Monção, EPRAMI, polo de Monção, Agrupamento de Escolas de Monção, através do Projeto Haja Saúde e Projeto Doequ@l do GAF.
- 17 de fevereiro: No seguimento de uma ação de sensibilização desenvolvida pelo projeto Doequ@l

na Escola Secundária Santa Maria Maior e de Monserrate sobre violência no namoro, decorreram durante esta semana, iniciativas que visam a prevenção desta problemática no contexto escolar.

- 1ª semana de março: o projeto CLDS-3G do GAF, em parceria com o Gabinete de Emprego do Instituto Politécnico de Viana do Castelo (IPVC) e a Associação de Estudantes da Escola Superior de Tecnologia e Gestão (ESTG) do mesmo instituto, colocou em marcha a uma série de iniciativas desenhadas para facilitar a aproximação entre estudantes do ensino superior e entidades empregadoras (seminário "Desafios do Emprego Jovem" e a primeira edição da iniciativa "Emprego à Mesa")
- 8 de abril: **Exposição de Pintura, Desenho e Escultura na Biblioteca Municipal de Barcelos**, da responsabilidade da Curadora Madalena Macedo, que reuniu um coletivo de artistas plásticos que entusiasticamente procuraram contribuir para um debate sobre o tema da luta da Mulher por um lugar digno na Sociedade - **tertúlia "Procura-se Cliente"**
- 22 de junho: A Unidade de Apoio na Toxicodependência (UAT) e o Centro de Atendimento Psicossocial (CAPS VIH/SIDA) realizaram, em colaboração com a Escola de Música Amadeus, a Academia de Música Fernandes Fão e os Jarojupe, um concerto com cariz solidário intitulado **"Sons de onde..."**, que decorreu no Teatro Municipal Sá de Miranda em Viana do Castelo
- 16 a 18 de junho: participação na **Feira Medieval**, com a Oficina do Papel, em parceria com a loja Objectos Misturados e a convite da Vianafestas - Romaria d'Agonia e do Teatro do Noroeste - CDV
- 8 a 23 de julho: participação na Feira do Livro, com stand de divulgação dos serviços do GAF e do trabalho das Oficinas
- 4 de setembro: celebração do **Dia Mundial da Saúde Sexual**, em parceria com a AO NORTE - Associação de Produção e Animação Audiovisual, e o apoio da Sociedade Portuguesa de Sexologia Clínica (SPSC), com o lançamento de um *spot* publicitário, em formato vídeo, subordinado à temática AMOR, LIGAÇÃO E INTIMIDADE,
- 17 de setembro: **Generation Games - Jogos para Tod@s!** - é um evento desportivo que assenta num princípio simples: todas as pessoas de diferentes gerações a praticar desporto juntas, inspirando-se mutuamente - iniciativa conjunta do projeto CLDS-3G do Gabinete de Atendimento à Família e do Município de Viana do Castelo
- 28 de outubro: **Sarau Solidário** com a participação de 7 escolas de dança: **Academia de dança Studio - Adeixa - Dança & Companhia - Hall Street Hip & Hop Dance - Já Dança - Open dance School - Urban Creations** que decorreu no Teatro Sá de Miranda
- 16 de novembro: O Centro de Atendimento Psicossocial VIH/SIDA do GAF, o Agrupamento de Escolas de Melgaço e o Município de Melgaço organizaram na Casa da Cultura a **Ação de Sensibilização "Sexualidade na Adolescência/ Comportamentos de risco"**
- 17 a 24 de novembro: **Semana Europeia do Teste VIH e Hepatites** (rastreamento de VIH e hepatites virais )
- 25 de novembro: atividade de sensibilização **"Novembro Branco: Ecos de Igualdade 2017"** para comemoração do Dia Internacional pela Eliminação da Violência contra a Mulher, em parceria com o IPDJ, a CMVC - acção, "Sexos Diferentes. Direitos Iguais"
- 30 de novembro: **"Juntos em Espetáculo pela Prevenção das IST"** - espetáculo promovido no Auditório da Casa da Cultura de Melgaço, por altura da sinalização do Dia Mundial da Luta Contra a Sida (1 dezembro), que conjugou a música, expressão corporal, dança e imagem com o intuito de suscitar reflexão acerca da arte enquanto estratégia educativa de excelência no âmbito da

promoção da saúde e da prevenção da infeção por VIH e outras IST

- 30 de novembro: II edição da **Gala Solidária** promovida pelo programa MaisViana da Rádio Alto Minho, em parceria com a Câmara Municipal e a empresa Blisq. A iniciativa juntou na Pousada de Santa Luzia mais de uma centena de empresários que, com um forte sentido de responsabilidade social, contribuíram para o apoio a três instituições particulares de solidariedade social do concelho, sendo o GAF uma das entidades beneficiárias
- ao longo do ano 2017: o GAF esteve associado ao **Clube Minho Clássico através do Volante Solidário** - iniciativa de Responsabilidade Social através da qual o Clube pretende a angariação de verbas.
- ao longo do ano letivo: "**O CTESP em Construção e Reabilitação da ESTG/IPVC em missão social para o GAF**" - alunos e docentes das disciplinas de "Inspeção e Diagnóstico", "Conforto Térmico e Acústico" e "Técnicas de Intervenção na Reabilitação" realizaram, à luz de um forte sentido de responsabilidade social um diagnóstico das anomalias do edifício sede do GAF. Para além do apoio dado numa das nossas principais necessidades, este trabalho «contribuiu ainda para a aproximação dos alunos ao desenvolvimento de trabalhos reais relacionados com a sua futura atividade profissional.

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 2017 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. Estas atividades decorreram no Convento de Refoios, em Ponte de Lima, na Escola ESA - IPVC.
- **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 CaféSport, 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 desde 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 gestão de competência e análise 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. Concluídas as obras de recuperação do Espaço R – espaço utilizado como armazém de roupa e ‘loja social’, deu-se início à intervenção no Edifício Sede, com a substituição do piso na Empresa WashGaf e a recuperação das paredes exteriores de todo o edifício.

Ainda neste âmbito procedeu-se em 2017 à alteração do fornecedor de **serviços de medicina e segurança no trabalho**, visando a melhoria dos mesmos. Com esta alteração passamos a ter uma equipa clínica fixa (médico e enfermeira) que tem desenvolvido um trabalho holístico e integrado com todos os colaboradores, com especial enfoque no bem-estar emocional e prevenção do burnout.

Também ao nível da segurança no trabalho, se tem desenvolvido um trabalho de proximidade, tendo em vista principalmente a efetiva implementação das medidas de auto-proteção (aprovadas desde agosto de 2016) e a análise dos riscos psicossociais para desenvolvimento de medidas adequadas à realidade.

**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 2017 foi submetida candidatura à medida *Ações de sensibilização para o público em geral e ou para públicos específicos e produção e divulgação de material formativo, informativo e pedagógico* do POISE – Portugal 2020, a qual, não foi contudo alvo de aprovação. Ainda em 2017 foi submetida candidatura ao SICAD para financiamento da Equipa de Rua no âmbito dos PRI – Redução de Riscos e Minimização de Danos, a qual foi alvo de aprovação (já em 2018)

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 2017 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.

No que respeita aos **acordos de cooperação** com o Centro Distrital da Segurança Social, não decorreu qualquer alteração/revisão ao longo de 2017, pese embora as candidaturas efetuadas ao programa PROCOOP (para revisão dos acordos UAT/CI e NAVVD e novo acordo para Equipa de Intervenção Direta), das quais ainda aguardamos respostas.

Relativamente ao financiamento via **Projetos**, ao longo de 2017 verificou-se a seguinte execução:

- DOequ@l (12 meses): financiado pelo POISE/Portugal 2020, com a CIG como entidade intermediária
- CLDS3G – Viana Consigo (12 meses): financiado pelo POISE/Portugal 2020, com o ISS como entidade intermediária
- Equipa de Rua - Adições (10 meses): financiado pelo SICAD - término do financiamento inicial mas com atribuição de uma prorrogação para funcionamento até conclusão do procedimento concursal em curso.

Relativamente a fontes de financiamento, outras Entidades foram ao longo de 2017 essenciais para a manutenção dos serviços, 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 2018 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 2018 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 para 2018 a verba restante (valor já pouco significativo, dada a sua quase total utilização ao longo de 2015).

**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 2017 o GAF recebeu 52.000,00€, os quais se destinaram ao apoio de 211 agregados, num total de 452 atribuições no valor de 36.079,97€.
- 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. Plano Municipal para a integração de imigrantes - Câmara Municipal de Viana do Castelo (FAMI)**

Apoio no valor de 6.068,85€ para o desenvolvimento da atividade candidatada e aprovada no âmbito do plano – tradução da página de internet do GAF (inglês, francês, russo e chinês)

Ao longo de 2017 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 22.331,59€ de donativos em dinheiro provenientes do mecenato, dos quais se destaca, para além dos donativos de particulares a empresa Enercom, o Clube Minho Clássico e a Rádio Alto Minho em parceria com a Câmara Municipal, através da 2ª Gala Solidária. Da consignação do IRS / Iva recebemos um total de 80.427,36€ relativo ao exercício de 2015 (valor maioritariamente proveniente de uma consignação extraordinária e pontual), sendo o valor relativo aos rendimentos de 2016 (a receber em 2018) de 10.108,68€. 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 2017 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 2017 com 7 voluntários regulares e um grupo com mais de 16 voluntários esporádicos, para atividades específicas e pontuais.

## **Redução de custos e diminuição de desperdícios**

À semelhança de 2016, ao longo de 2017 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:

## **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 2017 (CAFAP, Equipa de Rua, RSI, CAPS) 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

## **Oficinas e Gabinete de Projetos**

Ainda numa ótica de sustentabilidade e no que respeita aos Serviços Socialmente Solidários, foram, durante 2017, 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 2017, a conceção de várias bases para candeeiros “Morcão” para a rede de hamburguerias “DeGema” e várias bases de cabeçudos para o “Dia Grande” da Herdade do 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.

## **Washgaf**

Face ao término definitivo do financiamento do IEF - Empresa de Inserção, o Washgaf manteve-se em 2017 em funcionamento com dois postos de trabalho, a título privado, mas sob a mesma filosofia de empresa de inserção. Foi efetuada uma aposta no marketing e na angariação de clientes (individuais e empresa) acreditando-se desta forma ser possível garantir a viabilidade da empresa e dos postos 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>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Correio	750	<b>669</b>	<b>616</b>	657	1175	1085
Fax	40	<b>17</b>	<b>13</b>	9	61	32
Email	993	<b>956</b>	<b>767</b>	988	752	669
<b>Total</b>	<b>1783</b>	<b>1642</b>	<b>1396</b>	<b>1654</b>	<b>1988</b>	<b>1786</b>

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

<b>Serviço</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Correio	370	<b>337</b>	<b>302</b>	321	312	321
Fax	74	<b>27</b>	<b>23</b>	14	19	13
Email	847	<b>903</b>	<b>705</b>	776	835	1059
<b>Total</b>	<b>3303</b>	<b>3280</b>	<b>3044</b>	<b>3126</b>	<b>3182</b>	<b>3410</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 2018**

**P. Carlos Gonçalves**

**Presidente da Direção**



**Gabinete de Atendimento à Família**