



**ACISJF**  
**PORTO**

Associação Católica Internacional  
ao Serviço da Juventude Feminina

Instituição Particular de Solidariedade Social  
Pessoa Coletiva de Utilidade Pública  
Contribuinte nº 501148850

## Relatório de Atividades e Contas do Exercício de 2019

### Serviços:

Sede Social, Rua Arcediogo Van Zeller nº 50, 4050-621 Porto // Telf.: 226 009 746 // e-mail: [acisjf@porto.acisjf.pt](mailto:acisjf@porto.acisjf.pt); Site: [www.acisjf.pt](http://www.acisjf.pt)

CI Nº Srª do Bom Conselho, Rua D. João IV nº 892/898, 4000-300 Porto // Telf.: 220991120// e-mail: [bomconselho@porto.acisjf.pt](mailto:bomconselho@porto.acisjf.pt)

Lar de Infância e Juventude Nº Srª do Acolhimento, Rua Dr. Aires de Gouveia Osório, nº 172, 4100-024 Porto // Telf.: 220991610// e-mail: [acolhimento@porto.acisjf.pt](mailto:acolhimento@porto.acisjf.pt)

Apartamento de Autonomização Mª Vitória, Rua Martim de Freitas, nº 200 – 2º, 4100-617 Porto

Refeitório/ Cantina Social – Self, Beco Passos Manuel, 40, 4000-381 Porto // Telf.: 22 200 37 39 e-mail: [social@porto.acisjf.pt](mailto:social@porto.acisjf.pt)

Negócio Social – Self Lugar de Sabores, Beco Passos Manuel, 40, 4000-381 Porto // Telf.: 22 332 23 02 // e-mail: [self@porto.acisjf.pt](mailto:self@porto.acisjf.pt)

Registo IPSS nº 4/84, folhas 85 verso e 86 do livro 2 das Associações de Solidariedade Social

## **INDICE**

<b>1.NOTA DE ABERTURA .....</b>	<b>3</b>
<b>2. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>5</b>
<b>3.ORGANOGRAMA.....</b>	<b>6</b>
<b>4. RESPOSTAS SOCIAIS .....</b>	<b>6</b>
<b>5. NEGÓCIO SOCIAL.....</b>	<b>15</b>
<b>6. CERTIFICAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE .....</b>	<b>15</b>
<b>7. PARCERIAS INSTITUCIONAIS.....</b>	<b>15</b>
<b>8. PARECER DO CONSELHO FISCAL .....</b>	<b>17</b>

## 1.NOTA DE ABERTURA

A Direção propôs-se dar continuidade ao Projeto de Reorganização Interna, tendo tentado dar a melhor resposta aos diferentes desafios.

Nesse sentido, procurou manter uma Política de Gestão orientada, com o objectivo de acolher, escutar e dar resposta às necessidades dos clientes sociais, desenvolvendo ações concretas com vista ao seu acompanhamento, promoção e reintegração, bem como para promover a imagem da Instituição junto da sociedade e a sua sustentabilidade financeira.

As acções e atividades desenvolvidas durante o ano de 2019 estão vertidas no presente Relatório, sendo que apenas se destacam aqui as que consideramos mais relevantes e não fazem parte da gestão corrente das diversas valências, a qual se procurou, como sempre, otimizar.

As metas que nos propusemos atingir no corrente ano foram:

- Manutenção da Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade, garantindo uma melhoria da eficácia do funcionamento interno;
- Melhoria da Sustentabilidade da ACISJF;
- Formação dos Colaboradores de acordo com plano previamente estabelecido;
- Promoção da imagem da Instituição.

.A Comunidade de Inserção N.ªS.ª do Bom Conselho foi objeto de investimento na melhoria das condições de habitabilidade e de conforto das mães e bebés tendo sido, para isso, substituídos alguns equipamentos e realizadas algumas obras de beneficiação. Ao abrigo do programa Portugal 2020, foi submetida e aprovada, em 2018, candidatura para um projecto intitulado “ACISJF – um projecto de vida”, cuja implementação teve início em 1 de Maio de 2018 e terminou em 30 de Junho de 2019, e que teve como objectivo reforçar as capacidades organizativas e de gestão da ACISJF para melhor intervir em meio natural de vida e promover o desenvolvimento integral de agregados parentais, os níveis de educação e formação e os conhecimentos de gestão doméstica e económica dos seus públicos-alvo.

No Refeitório Social/Negócio Social SELF in Via continuamos a desenvolver esforços para melhorar a qualidade da alimentação e aumentar as receitas através da orçamentação e execução de serviços de catering e de take-away e da satisfação de encomendas de doces, salgados e pratos congelados..

Sendo a sustentabilidade económica uma das metas principais da Instituição, e com o objectivo de rentabilizar recursos e reduzir custos, manteve-se a centralização da produção de refeições para as 3 valências no refeitório social e a centralização das compras, alargando-se o número e tipo de matérias/produtos adquiridos através da central de compras Social Shop .

Deu-se continuidade, na mesma resposta social, à implementação de um software integrado de gestão.

Na Casa de Acolhimento, verificando-se a alteração do perfil e do comportamento das jovens acolhidas e do meio envolvente assim como o tempo que a Segurança Social demora no reencaminhamento das jovens “problemáticas” para lares especializados, a Direcção, de acordo com a decisão da Assembleia Geral Extraordinária de 8 de Fevereiro de 2019, preparou e procedeu ao encerramento desta resposta social concretizado em 31 de Julho de 2019.

Finalmente, no dia 1 de Agosto foi assinado com a Segurança Social um acordo de cooperação para o Apartamento de Autonomização Maria Vitória, para onde transitaram algumas das jovens que se encontravam na Casa de Acolhimento à data do seu encerramento.

A colaboração com a Diocese do Porto, com os nossos parceiros institucionais públicos e privados, assim como com outras entidades adiante referidas, são sinais que prestigiam a ACISJF e demonstram que é, e continuará a ser, uma IPSS de referência.

Estamos conscientes da precaridade duma Instituição que, à semelhança de muitas outras do Terceiro Setor, não é auto-suficiente, no entanto tentaremos melhorar continuamente o desempenho da ACISJF, garantindo a qualidade de vida das pessoas que apoiamos.

A Instituição não existiria sem os seus colaboradores. Para todos eles uma palavra de reconhecido agradecimento pela forma empenhada como se envolveram e motivaram para que se atingissem os objetivos que nos propusemos alcançar.

Uma palavra de gratidão muito especial, também, para todos os que, voluntariamente, juntamente com a direcção, ajudam generosamente dando o seu tempo e trabalho e a todas as Entidades que, de forma desinteressada, nos dão o seu apoio.

Bem haja a todos quantos, direta ou indiretamente nos inspiram e dão forças para continuar!

A Direcção

## 2. INTRODUÇÃO

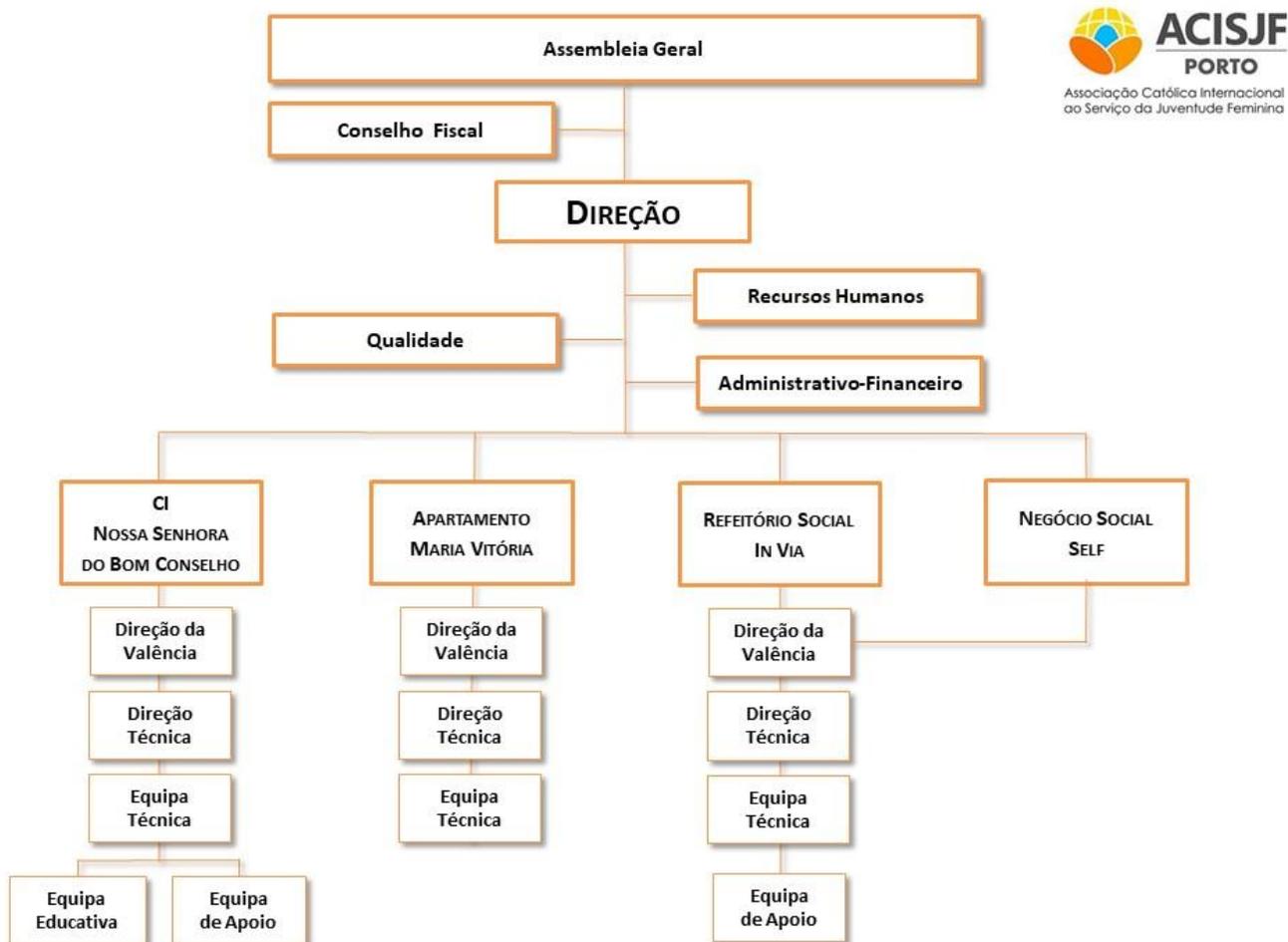
No cumprimento dos seus Estatutos a Direção da ACISJF/Porto apresenta o Relatório de Atividades e Contas do Exercício de 2019.

Respostas sociais eficazes e de qualidade constituem o objetivo prioritário da ação da ACISJF. Esta ação, que deve ter sempre presente o conhecimento, a inovação, a criatividade e recursos humanos cada vez mais qualificados, tem como base, para a efetivação do seu trabalho, a sua missão, valores e visão, conforme seguidamente são descritos:

***A ACISJF, inspirada em VALORES CRISTÃOS, tem como MISSÃO a promoção integral de jovens do sexo feminino em risco social e mães solteiras e / ou famílias monoparentais, privadas do seu meio familiar, vítimas de maus tratos físicos e psicológicos, com dificuldade de ordem socioeconómica e de inserção profissional, sem distinção de cultura, raça ou religião.***

***A sua VISÃO de futuro é a de vir a ser reconhecida como uma IPSS de referência e excelência em estreita ligação com os seus princípios identitários.***

### 3.ORGANOGRAMA



### 4. RESPOSTAS SOCIAIS

Até 31 de julho de 2019 mantiveram-se em funcionamento as quatro valências, na área de infância e juventude e na área da família e comunidade, com características familiares de ambiente normalizado e com um quadro de pessoal qualificado que garantiu o seu funcionamento diário.

A capacidade instalada, situava-se nos 150 clientes sociais conforme tabela infra.

## Distribuição por Resposta Social

Resposta Social	População alvo	Acordo de Cooperação
Comunidade de Inserção (CI) Nª Sra. Bom Conselho	Grávidas, Mães e filhos	50 Clientes Sociais (25 internos + 25 externos)
Casa de Acolhimento Nª Sª do Acolhimento	Jovens do sexo feminino	20 Clientes Sociais
Apartamento de Autonomização (Ap.MV) Maria Vitória	Jovens do sexo feminino	5 Clientes Sociais (Celebração de acordo de cooperação 01/08/2019 )
Refeitório/Cantina Social (RS) In Via	Indivíduos/ou famílias	75 Clientes Sociais

A casa de Acolhimento Nª Srª do Acolhimento foi encerrada, de acordo com a decisão da Assembleia Geral Extraordinária de 8 de Fevereiro de 2019, no final de julho. A partir daí a ACISJF passou a gerir 3 respostas sociais com uma capacidade instalada de 130 clientes sociais.

### Comunidade de Inserção (CI) – Nª Sra. do Bom Conselho

A Comunidade de Inserção Nossa Senhora do Bom Conselho possibilita, a todos os clientes sociais que acolhe, um desenvolvimento estrutural e a aquisição de competências básicas e relacionais. Esta CI funciona durante todo o ano.

Clientes Sociais		1º Trimestre		2º Trimestre		3º Trimestre		4º Trimestre	
		Internas	Externas	Internas	Externas	Internas	Externas	Internas	Externas
Média Frequencia	Mães	25	27	25	27	25	28	25	25
	Crianças								
Admissões	Mães	2	0	1	0	1	1	3	1
	Crianças	2	0	2	0	2	2	4	1
Saídas	Mães	1	0	0	0	3	1	1	2
	Crianças	1	0	0	0	5	2	1	4

No ano de 2019 apoiou-se uma média mensal de 50 pessoas, tendo a intervenção sido desenvolvida em duas modalidades de apoio: regime com alojamento e regime sem alojamento.

Em regime com alojamento, foram acolhidos 35 clientes sociais, dos quais 15 mães e 20 crianças; desses, 17 foram novas admissões - 7 mães e 10 crianças.

Registou - se a saída de 5 agregados constituídos por 5 mães e 7 crianças. Das 7 crianças, duas foram integradas num Centro de Acolhimento Temporário (CAT) e duas numa Casa de Acolhimento (CA).

De salientar que ainda permanecem há mais de 2 anos dois agregados. A sua autonomização a curto/médio prazo depende de um conjunto de factores de entre os quais salientamos as dificuldades no arrendamento de uma habitação sem fiador e na obtenção de um trabalho a tempo inteiro.

A intervenção realizada junto dos clientes sociais só obtém resultados positivos quando estes assumem um papel ativo em todo processo.

O pilar da intervenção assenta na avaliação diagnóstica e na análise prévia das necessidades de cada agregado. A partir dessa avaliação é construído com a Cliente Social o plano socio educativo de que faz parte o programa de competências, executado em parceria com a rede de serviços existentes na comunidade.

Ao longo do ano 2019 foi concretizado o plano de atividades nas áreas abaixo referenciadas.

#### **- Competências Materno-infantis**

Desenvolveu-se ação de formação cujo tema foi o “desenvolvimento do bebé dos 0 aos 3 anos”; também se abordaram as questões relacionadas com a socialização, alimentação e escolaridade das crianças, bem como os primeiros socorros pediátricos.

#### **-Atividades de vida diária**

Reforçaram-se as questões ligadas à autonomia e funcionalidade em contextos reais. As temáticas centraram-se na confeção de alimentos, desperdícios alimentares e gastos domésticos. Nesta vertente, assinalaram-se os dias mundiais da poupança e da alimentação com a dinamização de um workshop sobre desperdícios alimentares e alimentação saudável.

Nos cuidados de saúde, priorizaram-se sessões informativas, nomeadamente sobre as doenças sexualmente transmissíveis (DST), o dia mundial do coração e as medidas de autoproteção – sistemas de prevenção e combate a incêndios urbanos.

#### **- Competências pessoais e sociais**

Visou-se capacitar os clientes sociais para melhor lidarem com os variados desafios e as situações problema que enfrentam diariamente.

Nesta perspetiva, dinamizou-se workshop de beleza com o objectivo de melhorar a autoconfiança e preservar a identidade e autenticidade de cada uma das nossas clientes sociais.

Promoveram-se também sessões de grupo sobre o projeto de vida de cada cliente social e reuniões intituladas de despeja o saco, espaço aberto ao debate e situações práticas do dia a dia.

Organizaram-se sessões de coaching tendo por base a confiança, foco, garra ou criatividade.

#### **- Educação para a cidadania**

Pretendeu-se contribuir para a formação das clientes sociais como pessoas responsáveis, autónomas, solidárias, que conhecem e exercem os seus direitos e deveres em diálogo e no respeito pelos outros, com espírito democrático, pluralista, crítico e criativo.

Neste sentido, comemorou-se o dia do obrigado, celebrou-se o dia da árvore e assinalou-se o dia mundial da mulher. Promoveu-se também uma palestra sobre a violência no namoro.

#### **- Atividades de carácter lúdico**

As atividades lúdicas, funcionam como uma forma de aprendizagem, pois, além de promoverem a relação entre as crianças e as mães, são essenciais para o seu desenvolvimento social, emocional e cognitivo.

Celebraram-se as principais festividades: dia de reis, janeiras, carnaval, Páscoa, dia da padroeira da CI, dia da mãe, dia mundial da criança, os santos populares, o São Martinho, o Halloween e o Natal, bem como os aniversários. Realizou-se também workshop de danças latinas, aulas de yoga; aula capoeira; assistiu-se a um teatro de marionetas, ao festival panda, ao circo e visitou-se o museu de Serralves e pistas de gelo.

Também se realizaram piqueniques e jogos como caça ao tesouro. Houve a possibilidade de irem jantar no McDonald's algumas vezes.

Ao nível da intervenção com os clientes sociais externos, foram acompanhados 11 agregados num total de 33 pessoas.

Em termos de autonomizações, constatou-se que, no presente ano, saíram 3 famílias num total de 9 pessoas.

Esta intervenção tem por objectivo o apoio de famílias com carências económicas e/ou que sejam vítimas das mais variadas formas de exclusão social.

Na intervenção com as famílias, procurou-se anular esse efeito, bem como promover o treino das competências parentais e evitar deste modo a sua integração num chamado ciclo de risco.

Procurou-se implementar uma metodologia de intervenção em meio natural de vida que permita, através de uma atuação próxima e regular, promover o desenvolvimento integral de agregados familiares e reduzir a probabilidade de futuros apoios institucionais.

O trabalho desenvolvido com estas famílias passou pela seguintes áreas:

- gestão do orçamento familiar – identificar despesas prioritárias:
- como exercer as funções de encarregado de educação para as famílias com crianças/jovens em idade escolar;
- saúde e bem-estar – cuidados a ter com a saúde de todos os elementos do agregado familiar promovendo o seu bem-estar.

Procuramos que a ACISJF, através das ações desenvolvidas, constituisse um suporte à autonomização e emancipação destas famílias, facilitando a sua integração no meio social.

Para além das áreas descritas, a Comunidade de Inserção dispõe da atribuição de cabazes alimentares, apoio no pagamento de propinas, apoio no pagamento dos transportes, apoio em medicação, babysitting e apoio socio emocional.

De salientar que se mantemo protocolo com a Junta de Freguesia do Bonfim e com o Banco Alimentar, tendo sido apoiados a nível alimentar, por mês e em média, 54 agregados familiares. Anualmente o processo socioeconómico destas famílias é sujeito a reavaliação.

### **Quadro de Profissionais**

O quadro dos profissionais da CI, é composto por uma equipa técnica pluridisciplinar (psicóloga, educadora social, técnica de serviço social, e diretora técnica), uma equipe educativa e uma equipa de apoio, que asseguram o funcionamento da resposta 24 horas por dia, durante todo o ano.

### **Formação**

Foi realizado um total de 560 h de formação, onde se incluiu a supervisão. As temáticas principais foram: Supervisão Técnica, Comunicação interpessoal, Desenvolvimento infantil, Processos de Autonomia de crianças e jovens, Excell, Medida de Auto Proteção, SST- Noções básicas e realização de Simulacro.

### **Estágios Académicos**

Acolheram-se 5 estagiárias nas áreas de educação social e serviço social.

Apesar das tentativas, não se obteve resposta positiva relativamente a estágio académico na área de psicologia. Dada a importância desta area, realizou-se em dezembro uma candidatura a um estágio profissional.

Entidade	Área	2018/2019	2019/2020	Total
Universidade Portucalense - UPT- Faculdade de Psicologia e Educação	Educação Social	1	0	1
Instituto Superior de Serviço Social - ISSSP	Serviço social	1	3	4
			Total de Estágios	5

### **Voluntariado**

Manteve-se a parceria com o GAS Porto – Projeto AMA. Neste âmbito frequentaram a CI 31 voluntários. Também contamos com o contributo de 3 voluntárias do Serviço Comunitário da Universidade Católica. As horas de voluntariado perfizeram um total de 567.

### **Casa de Acolhimento - N<sup>a</sup> Sr<sup>a</sup> do Acolhimento (CA-NSA)**

A Casa de Acolhimento encerrou no dia 31 de julho de 2019, mantendo até ao ultimo dia a sua missão, os valores e os objetivos que sempre estiverem presentes na intervenção com esta população. Com capacidade para 20 jovens/clientes sociais, foram acolhidas 11 jovens.

### **Frequência**

Clientes Sociais	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre
Admissões	0	0	0
Desinstitucionalização	2	1	8

O projeto de vida destas 11 jovens foi concretizado: em meio natural (5 nas reunificações familiares), 2 autonomizaram-se, 1 foi transferida para Comunidade Terapeutica e 3 foram integradas no apartamento de autonomia Maria Vitória.

### **Apartamento de Autonomização M<sup>a</sup> Vitória**

Esta resposta visa acolher jovens de sexo feminino, com idade superior a 15 anos, que não dispõem de retaguarda familiar, mas que já possuem competências pessoais e sociais específicas que lhes permitem viver num modelo menos apoiado, adquirindo progressivamente competências com vista à

sua transição para a vida adulta e autonomia plena. Com capacidade instalada para 5 jovens, esta resposta acolheu, em 2019, um total de 5 jovens. Também em 2019, verificou-se 1 saída para a autonomia plena e 1 transferência para uma Casa de Acolhimento.

	<b>Clientes Sociais</b>	<b>1º Trimestre</b>	<b>2º Trimestre</b>	<b>3º Trimestre</b>	<b>4º Trimestre</b>
<b>APARTAMENTO DE AUTONOMIA M<sup>a</sup> VITÓRIA</b>	Nº Médio de Clientes Sociais	2	2	4	4
	Admissões	1	0	3	4
	Autonomização Plena	0	1	0	0
	Transferência CA	0	0	0	1

A celebração do acordo de cooperação em 1 de Agosto de 2019 introduziu algumas alterações no funcionamento do apartamento, nomeadamente no que diz respeito ao seu financiamento: de 2008 a Julho de 2019, a Casa de Acolhimento N<sup>a</sup> S<sup>a</sup> do Acolhimento assegurou o acompanhamento técnico enquanto que as demais despesas eram cobertas pelo apoio económico atribuído, pela Segurança Social, a cada jovem residente.

A partir de Agosto, os custos desta resposta social passaram a ser financiados directamente pela Segurança Social através da comparticipação financeira paga ao abrigo do acordo. Para o acompanhamento técnico foi contratado, a tempo parcial, um Técnico de Educação Social.

Foi um ano de novas aprendizagens e abordagens, quer para as jovens quer para o Técnico que as acompanha, uma vez que a medida em autonomia de vida pressupõe maior independência e menor permanência do adulto no espaço. As jovens, quando foram integradas, estavam a frequentar Ensino Profissional e Recorrente.

### **Refeitório social In Via**

O Refeitório Social In Via fornece refeições (almoços e reforço de jantar) a pessoas em situação socioeconómica vulnerável.

Em 2019 o refeitório garantiu, em média, 75 almoços, 15 reforços do jantar 20 reforços para Domingos e Feriados de carácter gratuito, fornecidos ao sábado e em véspera de feriado em regime take away. Este reforço é constituído por 2 opções: sopa, 1 pão e 1 peça de fruta ou, para os que não têm como

aquecer a sopa, bolo, 1 pão e 1 peça de fruta. De notar que, com este complemento, a ACISJF assegura uma refeição fora das instalações do Refeitório Social.

Com a utilização da aplicação informática de gestão, foi possível agilizar a definição das ementas semanais e sua rotatividade e controlar, de forma mais objectiva, os custos de produção.

No âmbito do Refeitório Social mantém-se a prestação dos serviços: atendimento social, informação geral sobre os direitos/deveres sociais e serviços existentes na cidade, promovendo a respetiva articulação com as diferentes entidades, fornecimento de roupa e calçado com vista a colmatar as diferentes necessidades dos Clientes Sociais.

Torna-se importante referir que os o clientes sociais do Refeitório Social são, maioritariamente, pessoas isoladas, do género masculino, a residir em quartos alugados na cidade do Porto e beneficiárias da prestação RSI e, minoritariamente, pensionistas/pensionistas por invalidez.

Convém ainda referir que, como resultado da crescente pressão turística e conseqüente aumento exponencial do valor das rendas, sobretudo no centro histórico do Porto, as condições habitacionais oferecidas a estes grupos sociais são precárias, verifica-se, por isso, um aumento significativo dos pedidos de apoio na sinalização de alternativas habitacionais, mas as respostas são cada vez mais escassas.

### Clientes Sociais Apoiados

Clientes Sociais	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre	Total
Nº Médio de Clientes Sociais	59	62	62	74	N/A
Admissões	13	10	16	14	53
Cessações	6	11	10	10	37
Nº de Novos Pratos	3	3	3	1	10

### Atividades

As atividades previstas no plano foram concretizadas na sua totalidade e a sua avaliação global foi positiva.

A atividade “Aniversários” - celebração do aniversário dos clientes sociais - e a Campanha do Agasalho - recolha e distribuição de roupa e calçado - foram dinamizadas ao longo de 2019.

Foi realizado, no dia 06 de janeiro, o almoço de reis que contou com a participação da equipa do refeitório social.

A atividade passeio de barco foi realizada no dia 2 de Abril e contou com a participação de 10 colaboradores.

No dia 30 de Abril, 6 clientes sociais assistiram ao espetáculo de dança “Sonhos em Movimento” promovido pela CMP, no Coliseu do Porto.

No dia 21 de Maio, foi realizado, no Refeitório Social, um rastreio de nutrição com a Escola de Saúde Sta. Maria, tendo, os clientes sociais, beneficiado de uma consulta individual gratuita com uma nutricionista onde receberam orientação clínica e realizaram alguns testes: medição diabetes, tensão arterial, perímetro abdominal, peso, altura.

No dia 29 de junho celebraram-se os santos populares com uma sardinhada.

Durante os todos os dias de maio e junho, foi posto à disposição dos clientes sociais, no espaço do Refeitório Social, um jornal diário, “Jornal de Notícias”, no sentido de integrar algumas sugestões dos Clientes Sociais mencionadas no inquérito de satisfação. Contudo a adesão a esta iniciativa foi muito reduzida, apenas 4 Cantina Social aderiram à leitura do jornal.

A 5 de julho, 5 Clientes Sociais assistiram ao ensaio aberto da orquestra sinfónica do Porto, na casa da música. A adesão foi muito débil mas os poucos Clientes Sociais que participaram adoraram a experiência.

A 6 de julho, foi realizado o simulacro com o Batalhão Sapadores Bombeiros do Porto, contando com o envolvimento de toda a equipa e dos Clientes Sociais e que de um modo global correu bem.

No dia 11 de novembro foi comemorado o S. Martinho com um almoço em grupo.

Durante o mês de dezembro foi realizada a Campanha do Agasalho junto do Instituto Superior de Serviço Social, com vista à recolha e posterior distribuição de vestuário de mulher.

### **Estágios académicos**

No decorrer de 2019 não se verificou nenhum estágio curricular.

Em suma, considera-se que o refeitório social cumpriu o seu plano de ação e os seus objetivos definidos para 2019. Ressalva-se a importância de consolidar as melhorias que têm vindo a ser introduzidas, nomeadamente: qualidade/diversidade de ementas; prestação do reforço de domingo/feriado; comemoração dos aniversários dos clientes sociais; dinamização contínua do trabalho voluntário; atendimento mais personalizado no serviço de balcão, entre outras. Adicionalmente, importa dar continuidade à dinamização de atividades de convívio/culturais e ao

acompanhamento social regular e individual que têm trazido um contributo muito positivo na assiduidade e no bem-estar geral dos clientes sociais.

## **5. NEGÓCIO SOCIAL**

Foi projetado para ser um dos suportes financeiros da Instituição, gerador de valor económico e social que reverta integralmente para a melhoria das condições de vida da população que apoiamos.

Em 2019, tal como em anos anteriores, desenvolveu-se através de:

- serviço de organização de eventos e catering nas nossas instalações ou no exterior;
- serviço de take – away de pratos pré cozinhados congelados, salgadinhos congelados ou prontos;
- serviço de encomendas de bolos e pastelaria decorada – cake design

Tendo em vista o aumento das receitas, mantiveram-se os esforços para a dinamização do Negócio Social através de aumento do número de clientes, estabelecimento de parcerias, colocação de diferentes produtos para venda, reestruturando as redes sociais e alimentando o site :[www.selfinvia](http://www.selfinvia)

Deu-se continuidade ao processo de centralização das compras, alargando o número e tipo de produtos adquiridos através da central Social Shop, e ao processo de implementação de um software integrado de gestão.

A dificuldade em substituir os elementos da equipa de cozinha que deixaram o SELF no primeiro e segundo trimestres do ano, obrigou a reduzir consideravelmente o número e a dimensão dos serviços prestados e das encomendas satisfeitas no período do Natal e Ano Novo. Esta redução foi, no entanto, atempadamente comunicada aos clientes do SELF in Via.

## **6. CERTIFICAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

Relativamente à Implementação do Sistema de Gestão da Qualidade, em Março, foi concretizada a auditoria externa da APCER com a renovação do respetivo certificado.

A certificação surge como uma mais valia ao nível da organização interna, estando na fase de desenvolvimento e adaptação das ferramentas de recolha e processamento da informação.

## **7. PARCERIAS INSTITUCIONAIS**

No sentido de potenciar os resultados da ACISJF, melhorando a qualidade dos serviços prestados e a satisfação dos seus clientes, foram estabelecidas várias parcerias (formais e informais) em várias áreas de atividade:

- Banco Alimentar Contra a Fome
- Câmara Municipal do Porto – Domus Social
- CLIP – Colégio Luso-Internacional do Porto
- Colégio N.ª Sra. do Rosário – Programa Escolhas
- Comissão social de Freguesia do Bonfim
- Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade (CNIS)
- Diocese do Porto
- Entrajuda
- Escola Superior de Educação Paula Frassinetti
- Escola Superior de Enfermagem Santa Maria
- Faculdade Medicina da Universidade do Porto
- Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade do Porto
- Gabinetes de Advogados Garrigues e Yolanda Busse, Oehen Mendes e Associados
- Grupo Auchan - Jumbo - Campanha “O melhor do Jumbo são as crianças”
- Instituto de Segurança Social, IP - Centro Distrital do Porto
- Instituto Superior de Serviço Social do Porto
- Junta de Freguesia de Bonfim
- LIPOR
- Microsoft Portugal
- Ópticas Presidente
- Parceiro Informal - MacDonals do Via Catarina
- RAR - Refinarias Açúcar Reunidas
- Rede Social - Conselho Local de Ação Social do Porto (CLASP)
- União Distrital das Instituições Particulares de Solidariedade Social (UDIPSS)
- Universidade Católica Portuguesa/ Porto
- Universidade Portucalense Infante D. Henrique- Departamento de Psicologia e Educação

## **8. PARECER DO CONSELHO FISCAL**