



Relatório de Atividades 2024
SERVIÇO DE CUIDADO INTEGRAL DA PPIISD



SERVIÇO DE
**CUIDADO
INTEGRAL**

Índice do Documento

1.	Introdução	2
2.	Um ano de implementação do Serviço.....	3
	a) Estrutura Humana.....	3
	i. EQUIPA PROVINCIAL.....	3
	ii. DIREÇÕES, NÚCLEOS SCI E COMUNIDADES	3
	b) Guia do Serviço de Cuidado Integral	4
	c) Formação.....	5
	i. OBRAS	5
	ii. COMUNIDADES	7
	d) Comunicação	8
3.	Conclusão.....	9

1. Introdução

Ainda no final do ano 2023, a Província Portuguesa do Instituto das Irmãs de Santa Doroteia (PPIISD) tomou a decisão de avançar com a criação de um serviço que viesse estruturar a proteção e cuidado de todos, em especial dos que são particularmente vulneráveis. O objetivo último deste serviço é o de contribuir para que se viva uma cultura do Cuidado em toda a PPIISD – em todas as relações, Obras e Comunidades.

Foi escolhido o nome de Serviço de Cuidado Integral (SCI) por o conceito de “Cuidado Integral” ser mais abrangente e integrar vários outros que pareceram ser os mais relevantes para o trabalho e missão deste serviço (e.g. acolhimento, proteção, escuta, prevenção).

Em janeiro de 2024, foi contratada uma Equipa Provincial, iniciando-se um ano de implementação do Serviço. Da parte da Província, duas Irmãs ficaram responsáveis por acompanhar a implementação do SCI, sendo que, rapidamente, foram envolvidas as Direções e os seus colaboradores, bem como os recém-criados Núcleos do SCI, presentes nas várias Obras da PPIISD.

O SCI é uma das expressões do compromisso incondicional da PPIISD com a cultura do Cuidado, conforme resulta da Carta da Ir. Lúcia Soares, Irmã Provincial.

2. Um ano de implementação do Serviço

a) Estrutura Humana

i. EQUIPA PROVINCIAL

Para a criação da Equipa Provincial, começou por contratar-se a Ana Sofia Marques e o Miguel Simões Correia, tendo este último assumido a função de coordenador desta Equipa. São ambos juristas, ligados ao Direito das Crianças. Da parte da Província, a Ir. Margarida Ribeirinha e a Ir. Lisete Gonçalves acompanharam a implementação do SCI, colaborando ativamente na mesma. Em outubro, a Equipa Provincial foi reforçada com a contratação da Marta Trindade, psicóloga.

Todos os colaboradores encontram-se a trabalhar em regime de tempo parcial, com uma dedicação variável em número de horas.

ii. DIREÇÕES, NÚCLEOS SCI E COMUNIDADES

As Direções das Obras e as Coordenadoras das Comunidades foram envolvidas no processo de implementação do SCI, a partir do dia 12 de abril. Nesse dia, a Equipa Provincial juntou-se com as Diretoras Gerais e Pedagógicas das Obras, Coordenadores e Governo Provincial da PPIISD para apresentar o SCI, bem como o Guia que iria estruturar a sua implementação.

Rapidamente, as Direções constituíram Núcleos SCI (NSCI); estruturas locais, de cada Obra, que pudessem funcionar como motor de implementação do Serviço, na Obra. Os Núcleos são compostos por um Coordenador e, pelo menos, um outro Membro. No final de 2024 todas as Obras tinham um Núcleo SCI nomeado e em funcionamento. Apenas a SEIVA não tem NSCI, pelas particularidades que apresenta: tem uma equipa mais reduzida e trabalha, sobretudo, com adultos imigrantes e refugiados.

Foi, também, criado um Núcleo SCI para os Campusfrassinetti, ainda que não se trate formalmente de uma Obra. O trabalho desenvolvido por este NSCI exigirá uma abordagem diferente, tendo em conta as particularidades das atividades desenvolvidas.

Globalmente, os coordenadores dos núcleos SCI consideram que estão identificados e comprometidos com a sua missão. Em menor grau, consideram ter o conhecimento e formação necessários para a sua missão e a dimensão e recursos necessários para a cumprir.

Relativamente à estrutura do Núcleo, identificam como principais desafios a dificuldade na concretização das iniciativas devido a: (a) incompatibilização de horário de trabalho entre os coordenadores/falta de tempo conjunto; (b) falta de recursos humanos ou de recursos humanos especializados, nomeadamente em psicologia; (c) o desconhecimento das suas funções e do seu âmbito de intervenção; (d) a visibilidade e conhecimento da missão do Núcleo na comunidade educativa, promovendo a sinalização formal de suspeitas e denúncias diretamente ao Núcleo SCI; (e) a sensibilização da comunidade educativa para o registo de sinais de alerta e comunicação ao núcleo SCI.

Quando inquiridos relativamente às sugestões deixadas para a estrutura do Núcleo, referem a importância de ter um Núcleo com elementos de diferentes setores profissionais, ter equipas com 3 elementos, para garantir a confidencialidade, fazer reuniões curtas e frequentes e aumentar a formação para os membros do Núcleo na área do Cuidado Integral, incluindo a discussão de casos práticos.

b) Guia do Serviço de Cuidado Integral

Identificou-se a necessidade de criar um documento que concentrasse o essencial do que deveria ser implementado nas Obras. Assim, entre janeiro e abril, foram sendo estruturadas as várias componentes do Guia do SCI.

O Guia do SCI tem a seguinte estrutura:

- 1) Introdução
 - a) Compromisso
 - b) Dimensão espiritual do Cuidado e Doroteias
 - c) Âmbito
 - i) Obras da PPIISD
 - ii) Conceitos
 - d) Serviço de Cuidado Integral
 - i) Equipa Provincial
 - ii) Direções das Obras
 - iii) Núcleos SCI
- 2) Implementação do Serviço em 7 áreas
 - a) Recrutamento
 - b) Mapa de Riscos
 - c) Código de Conduta
 - d) Formação

- e) Tratamento de suspeitas e denúncias
 - f) Comunicação
 - g) Avaliação e medição de impacto
- 3) Anexos e recurso

O Guia é de acesso livre, sendo possível descarregá-lo no site da PPIISD, tendo sido, igualmente, enviado a todas as Direções e Núcleos, bem como colaboradores, após formação inicial feita em cada Centro Educativo e Comunidade.

c) Formação

No ano de 2024, foram dinamizadas várias ações formativas, no âmbito da formação inicial. Procurou-se que essas ações formativas abrangessem o maior número possível de colaboradores de cada Obra e Comunidade.

i. OBRAS

Foram realizadas 13 ações formativas nas várias Obras da PPIISD, a saber:

- 1 formação na ESEPF;
- 2 formações no Externato do Parque;
- 1 formação para os Campusfrassinetti;
- 1 formação no Colégio N^o S^o da Paz;
- 2 formações no Instituto de S. José;
- 2 formações no Colégio do Sardão;
- 1 formação na Obra Social Paulo VI;
- 1 formação na Fundação da Imaculada Conceição;
- 1 formação no Colégio da Imaculada Conceição;
- 1 formação no Colégio de Santa Doroteia.

Em grande parte das Obras, foi residual o número de colaboradores que não recebeu a formação inicial do SCI; porém, poucos voluntários (nas Obras em que os há) participaram na formação. A formação dos voluntários que colaboram nas obras é, assim, identificada como um ponto essencial a ser atendido no futuro.

As colaboradoras da SEIVA participaram nas formações que decorreram no Colégio do Sardão e no Colégio N^o S^o da Paz. Participaram, então, colaboradores das 10 Obras da PPIISD

a que se somaram colaboradores dos Campufrassinetti. Nestas 13 ações formativas, participaram 574 colaboradores.

Em todas as ações formativas, foi aplicado um questionário a que responderam 339 colaboradores. O questionário procurava avaliar o impacto da formação a vários níveis, sendo colocadas, entre outras, as três seguintes questões:

- Após a formação, em que medida se sente: Sensibilizado para a construção de uma cultura do Cuidado integral e da prevenção e combate à violência?
- Após a formação, em que medida se sente: Capacitado a nível do conhecimento sobre formas de violência e sinais das mesmas?
- Após a formação, em que medida se sente: Capacitado para agir perante uma suspeita ou denúncia de uma situação de violência?

As respostas possíveis eram as seguintes:

- Muito mais (5)
- Mais (4)
- Mais ou menos (3)
- Pouco (2)
- Nada (1)

Relativamente à questão nº1 (sensibilização), a média das respostas dos colaboradores é 4,45. Relativamente à questão nº2 (conhecimento), a média das respostas dos colaboradores é 4,29. Relativamente à questão nº3 (atuação), a média das respostas dos colaboradores é 4,19.

Tratando-se de uma formação inicial, parece-nos que as avaliações, globalmente positivas, mostram que o objetivo principal de motivar e informar acerca da existência do SCI foi atingido. Várias Obras vão propor a inclusão de formação, no âmbito do SCI, no plano formativo do próximo ano.

Quando questionadas acerca das temáticas consideradas relevantes para a formação contínua no âmbito do SCI, as Obras identificam as áreas de: competências relacionais como mediação e resolução de conflitos, educação relacional, valores e competências prossociais, trabalho de equipa e comunicação; formação técnica em formas específicas de violência (e.g., *bullying*, *cyberbullying* e violência no namoro), desenvolvimento infantil e identificação de sinais de alerta para situações de violência; formação inicial e aprofundamento de boas práticas de cuidado; e competências pessoais como a gestão de tempo e o autocuidado. Uma das Obras está, inclusive, a planear recolher em breve as

necessidades formativas dos colaboradores através de um instrumento preparado pelo Núcleo SCI.

Os Núcleos identificam desafios na área da formação, tais como: a adequação da formação às necessidades individuais dos colaboradores para que consigam integrar e implementar a informação e a definição de momentos comuns de formação, dada a dimensão da equipa de colaboradores. Por outro lado, salientam como recomendações para esta área: tornar a formação frequente e próxima das realidades práticas e dos desafios concretos dos colaboradores, incluindo a discussão de casos práticos e dilemas, dar mais tempo à reflexão e diálogo na própria formação, partilhar estratégias práticas para lidar com crianças desafiantes e criar uma plataforma digital que permita a partilha de materiais entre todas as Obras.

Estas respostas parecem-nos sublinhar a importância dada pelos NSCI à formação dos seus recursos humanos de forma a capacitá-los para a prevenção e intervenção em situações de violência e, globalmente, de promoção do “bom cuidado”.

ii. COMUNIDADES

Foram realizadas 4 ações formativas, a saber:

- Dia 5 de novembro, com a Comunidade de Coimbra (por zoom);
- Dia 7 de novembro, com a Comunidade da Casa Paula (presencial);
- Dia 12 de novembro, com parte das Comunidades do Sardão e do Linhó (por zoom);
- Dia 14 de novembro, com parte das Comunidades do Sardão e do Linhó (por zoom).

Algumas colaboradoras participaram nas formações feitas em julho-setembro, para os Centros Educativos. O conteúdo da formação aos Centros Educativos é idêntico ao desta, tendo sido feita uma adaptação ao contexto das comunidades de irmãs de 3ª idade. Nestas 4 ações formativas, participaram 45 colaboradores.

As formações eram dirigidas aos colaboradores das Comunidades de 3ª Idade e não às Comunidades em geral. Entendeu-se que a necessidade de formação destes colaboradores é equiparável à necessidade de formar os colaboradores das Obras da PPIISD, atendendo à particular vulnerabilidade das Irmãs das Comunidades de 3ª Idade.

Promoveu-se uma avaliação nos mesmos termos que a avaliação feita para as formações destinadas às Obras, mas houve pouca adesão, não sendo possível retirar dados estatísticos relevantes e credíveis. De futuro, será necessário recorrer a um canal não digital para a recolha da avaliação feita por estes formandos, atendendo às limitações existentes, ou integrar a avaliação na parte final da formação, garantindo a máxima liberdade

d) Comunicação

Parece-nos que a imagem e a comunicação foram essenciais para a implementação do SCI ao longo de 2024.

Além de ter sido produzida a parte gráfica o Guia SCI, bem como o logótipo do Serviço, foi criada uma página para o SCI, alojada no site da PPIISD. A página contém uma explicação simples do que é o SCI - definindo o âmbito do Serviço -, disponibilizando-se, ainda, o Guia do SCI, a Carta de Compromisso, escrita pela Ir. Lúcia e os contactos do Coordenador da Equipa Provincial do SCI.

Foram, ainda, realizados cartazes para serem afixados pelos Centros Educativos, tendo sido, ainda, criada uma versão direcionada às próprias crianças e jovens, para que possam conhecer o SCI e saber a quem recorrer em caso de necessidade.

Relativamente à divulgação do Serviço pela comunidade educativa, em todas as Obras, a política do SCI já foi dada a conhecer às famílias e encarregados de educação, quer em reuniões de pais, quer de outras formas, dependendo de cada Obra: através da partilha de materiais de comunicação e divulgação do projeto educativo, por exemplo.

Porém, relativamente à divulgação da mesma política pelos beneficiários das Obras, o mesmo não acontece. A maioria das Obras ainda não partilhou com os alunos a existência deste Serviço, embora algumas já estejam a planear fazê-lo. Noutras Obras, o Serviço foi divulgado nas assembleias de turma e aulas de cidadania.

A política de Cuidado Integral é, ainda, dada a conhecer aos parceiros por algumas das Obras. Entre estas, os métodos de comunicação escolhidos são as reuniões de trabalho e os meios de comunicação digital, como o website da instituição.

Os contactos dos colaboradores do núcleo SCI são transmitidos pelas Obras aos colaboradores, às famílias e encarregados de educação e, nalguns casos, também aos beneficiários.

Relativamente aos desafios identificados na divulgação do SCI, salientam-se, a dificuldade na transmissão de informação clara e esclarecedora, que não dê azo a incompreensão, a necessidade de ações de divulgação frequentes, a abertura de canais de comunicação entre o SCI e os colaboradores, famílias e beneficiários, a definição de uma identidade distintiva do SCI, face a outros serviços da Obra e a concretização de uma relação sequencial entre a divulgação do Serviço e o contacto para sinalização de suspeitas e denúncias.

Por fim, impõe-se um enorme agradecimento à Daniela Costa, do Gabinete de Comunicação e Imagem da ESEPF. A colaboração da Daniela tem sido essencial para desenvolver os materiais necessários para comunicar o SCI.

3. Conclusão

Os NSCI salientam a preocupação já existente dos colaboradores das Obras com os alunos e a atenção individual dada a cada um, bem como a crescente promoção das suas competências socioemocionais. Identificam a responsabilidade do colaborador como modelo relacional para os beneficiários e apontam como positiva a introdução já feita de momentos de formação, comunicação e participação com os alunos e as suas famílias.

Embora identifiquem alguns desafios nesta fase inicial do processo de implementação do SCI nas diferentes Obras da PPIISD, os Núcleos identificam o papel do SCI enquanto promotor da vivência de uma cultura do Cuidado Integral, reforçando e complementando as dinâmicas já instituídas e sublinhando o dever da proteção das crianças, como cariz da PPIISD. Apesar das dúvidas e incertezas que ainda existem e da pouca visibilidade que o Serviço ainda tem nas Obras, fruto da sua recente fundação, os Núcleos ambicionam a instituição de um Serviço que promova o Cuidado Integral, as relações saudáveis, o bem-estar e responsividade às necessidades de cada um, impactando, positivamente, a postura dos adultos perante as crianças e jovens beneficiárias.

Terminamos este relatório agradecendo a cada pessoa que tem feito com que seja possível avançar neste sempre inacabado caminho da construção de uma cultura do Cuidado Integral. É uma missão que só tem sentido se for partilhada por todos os que compõem a PPIISD: Irmãs, Comunidades, Colaboradores, Direções, Núcleos SCI, Docentes, Não Docentes, Alunos, Famílias, Serviços da Província.

Que possamos cuidar cada vez mais e melhor de cada um dos que nos são confiados, tendo sempre um especial cuidado por quem é especialmente vulnerável. Lembramos, com

carinho, a expressão de Santa Paula, também recordada pela Irmã Lúcia, na sua carta: que saibamos cuidar, em especial, “das imagens de Deus sem moldura”.