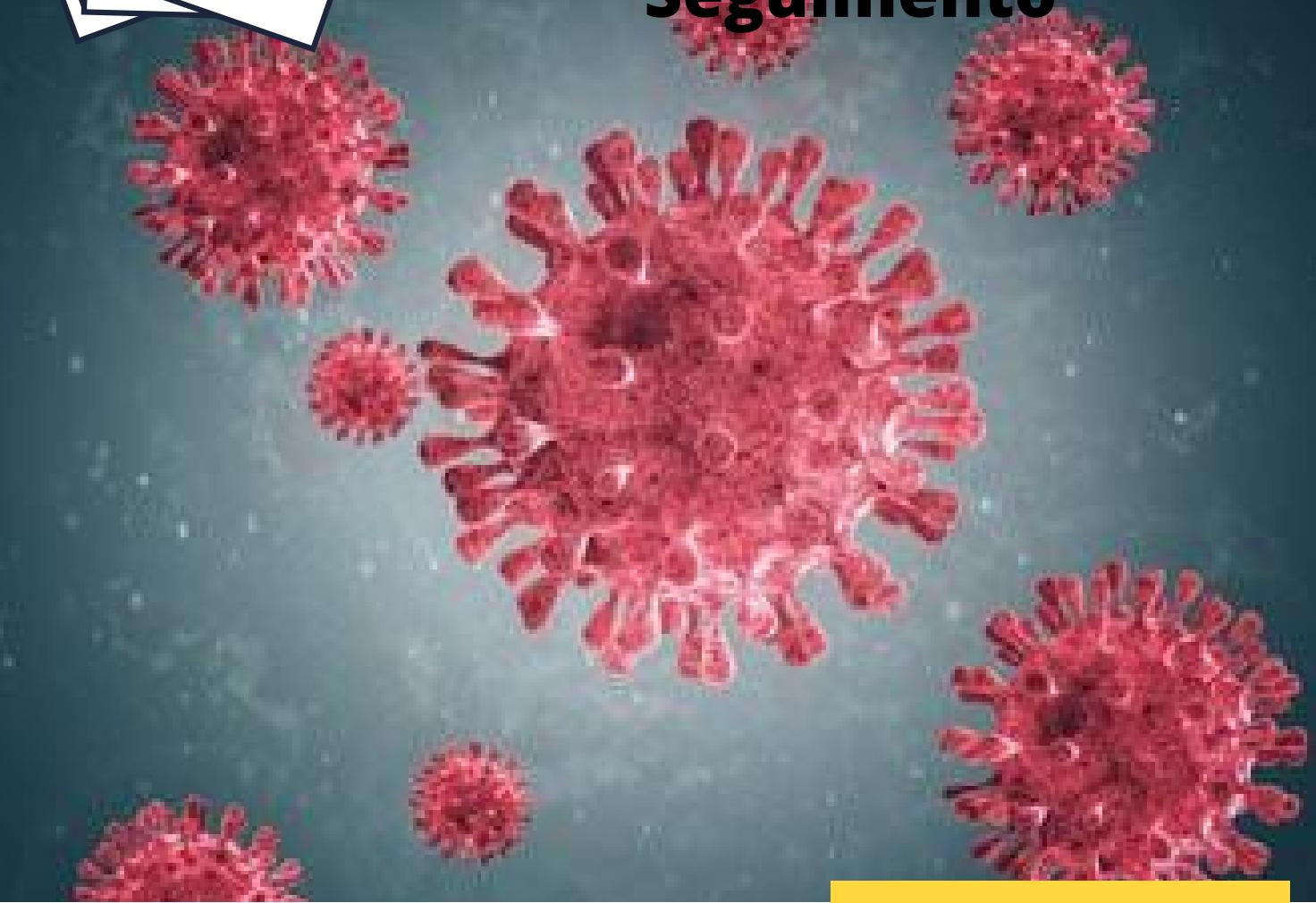




# COVID-19

## Seguimento



### O IMPACTO NAS ASSOCIADAS DA FENACERCI

Esta brochura reflete os resultados do segundo questionário enviado às associadas da FENACERCI com o objetivo de traçar a evolução mensal do impacto da pandemia nas nossas organizações, identificar as formas adotadas para responder a esta nova realidade, as dificuldades sentidas e as que se antecipam, e como se tem processado a reabertura dos serviços.

Este documento é um instantâneo da situação a 24 de junho de 2020 e reflete a realidade de 27 organizações.

### CONTEÚDO

---

Caracterização da amostra

---

Situação face à COVID-19

---

Relações com a Comunidade

---

Relações com a Saúde

---

Sustentabilidade

---

Perspetivas de futuro

# ABREVIATURAS

## LISTA DE ABREVIATURAS

**AD** - Apoio Domiciliário

**AO** - Atividades Ocupacionais

**ARS** - Administração Regional de Saúde

**ASU** - Atividade Socialmente Útil

**BE** - Banco de Equipamentos e Tecnologias de Apoio

**CAO** - Centro de Atividades Ocupacionais

**CR IEFP** - Centro de Recursos IEFP

**CE** - Consultas de Especialidade

**CRI** - Centro de Recursos para a Inclusão

**DGS** - Direção Geral da Saúde

**EA** - Emprego apoiado

**EE** - Educação Especial/Valência Educativa

**EP** - Emprego Protegido

**EPI** - Equipamento de Proteção Individual

**FP** - Formação Profissional

**GNR** - Guarda Nacional Republicana

**IEFP** - Instituto do Emprego e Formação Profissional

**IP** - Intervenção Precoce

**LAV** - Lavandaria

**LIM** - Limpeza

**PSP** - Polícia de Segurança Pública

**RA** - Residência Autónoma

**RH** - Recursos Humanos

**SCML** - Santa Casa da Misericórdia de Lisboa

**SP** - Serviços de Saúde Privados

**UR** - Unidade Residencial/Lar Residencial

# 1. CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

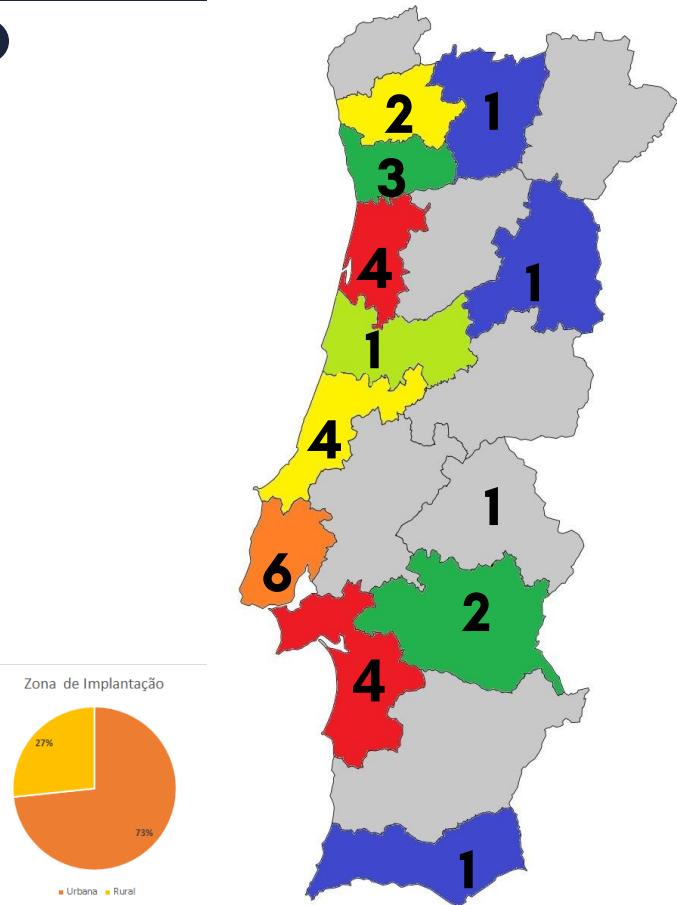
## QUEM RESPONDEU?

O questionário esteve aberto entre os dias 11 e 24 de junho, tendo sido enviada a solicitação para colaboração a todas as associadas da FENACERCI, no sentido de possibilitar a participação a associadas que não tinham respondido ao primeiro questionário.

Obtivemos respostas de 30 organizações, das quais 20 tinham já respondido ao questionário anterior.

No entanto, como 3 das respondentes inviabilizaram o seu contributo ao dizerem que tinham já respondido anteriormente não o tendo feito, o N continua a ser 27.

À semelhança da situação em maio, a grande maioria das organizações que respondeu estão situadas no litoral (83%) e definem-se a si mesmas como sendo de implantação urbana (73%).



# 2. SITUAÇÃO FACE À COVID-19

## VALÊNCIAS EM FUNCIONAMENTO

As valências com maior variação são Limpesa e Lavandaria. 4 organizações têm já ASU's em funcionamento.

Este quadro reflete a evolução das 20 organizações à data de 24 de junho comparando-a com a existente a 22 de maio relativamente a algumas valências. Importa referir o aumento substancial na abertura de algumas valências que implicam maior interação com o exterior da organização, nomeadamente as lavandarias e os serviços de limpeza (de 1 para 6), a FP (de 6 para 9), a IP (de 7 para 10) e o AD (de 5 para 8).

68% das organizações referiram alterações.

Ainda no universo das 20 organizações que podemos comparar, verificamos um aumento significativo da resposta AO (de 9 para 14).

De realçar que no universo das 27 organizações que responderam verificamos que em 4 existem já ASU's em funcionamento.



## 2. SITUAÇÃO FACE À COVID-19

### COLABORADORES EM TELETRABALHO

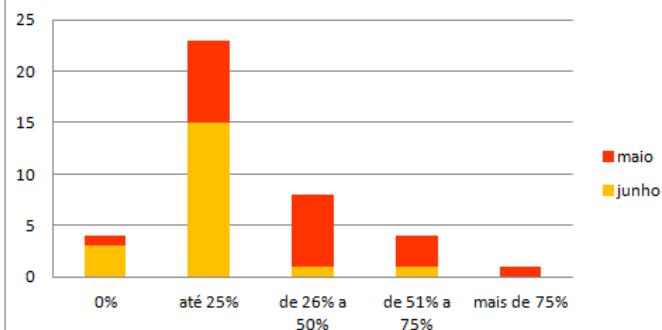
Das 27 associadas consideradas, apenas 5 não tinham trabalhadores em teletrabalho. Este número desce para 3 se olharmos para as 20 organizações que responderam a ambos os questionários, o que corresponde a um aumento de 200% (de 1 para 3). Em 19 das organizações com trabalhadores neste regime, até 25% dos trabalhadores estavam a trabalhar a partir de casa, 2 tinham entre 26 e 50% dos colaboradores em teletrabalho e 1 tinha entre 51 e 75%.

No quadro ao lado é possível perceber a evolução nas 20 organizações que responderam aos 2 questionários. Verifica-se uma diminuição acentuada das organizações que tinham entre 26 e 50% dos trabalhadores em teletrabalho, que passa de 7 para 1 e um aumento das organizações com até 25% dos trabalhadores em teletrabalho, que passa de 9 para 15, não existindo em junho nenhuma organização com mais de 75% dos trabalhadores em teletrabalho.

Colaboradores em teletrabalho



Colaboradores em teletrabalho

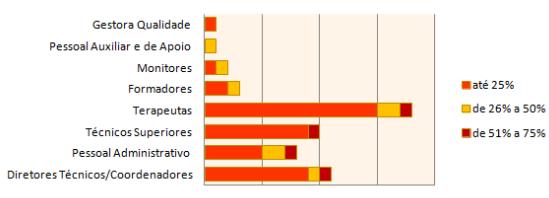


### DISTRIBUIÇÃO POR CATEGORIAS

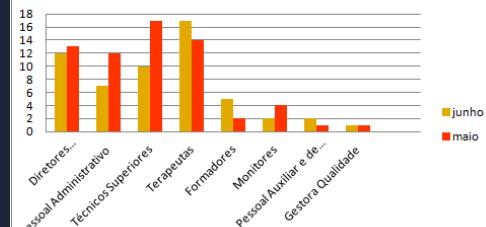
A semelhança da situação anterior, a maior parte dos trabalhadores em teletrabalho pertencem às categorias mais diferenciadas, nomeadamente Diretores e Coordenadores, Técnicos Superiores, e Terapeutas, com estes últimos em grande destaque (17 das 22 organizações com trabalhadores neste regime). Estes dados podem significar um decréscimo das intervenções mais diferenciadas aos clientes das CERCI ou ser o espelho duma nova forma de continuar a intervir com os mesmos. Este aspeto será aprofundado no próximo questionário.

Quando comparamos as organizações que responderam a ambos os questionários, verificamos que 2 organizações deixaram de ter colaboradores em teletrabalho e que a grande variação se centrou nas organizações com técnicos superiores e pessoal administrativo em teletrabalho, onde se registou uma diminuição de mais de 50%. Curiosamente, verifica-se um aumento de organizações (+3) com terapeutas em teletrabalho.

Percentagem de colaboradores em teletrabalho vs categorias profissionais



Teletrabalho - variação



Regista-se uma diminuição significativa das organizações com técnicos superiores e pessoal administrativo em teletrabalho.

## 2. SITUAÇÃO FACE À COVID-19

### COLABORADORES A PRESTAR SERVIÇO NAS INSTALAÇÕES

A média de trabalhadores a prestar serviço nas instalações da organização é de 51,5, um aumento de 25% quando comparada com a média em maio.

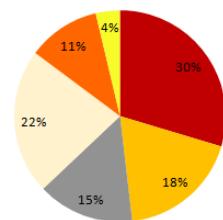
À data, encontram-se a trabalhar nas instalações das 27 organizações 1391 colaboradores.

48% das organizações têm entre 1 e 40 colaboradores a prestar serviço nas instalações.

15% das organizações têm já mais de 80 colaboradores a prestar serviços nas instalações. Estes números apenas são relevantes quando comparamos os 2 momentos, uma vez que não temos informação sobre o número total de colaboradores de cada organização, o que impede outro tipo de inferências.

Trabalhadores nas instalações

■ 0 a 20 ■ 21 a 40 ■ 41 a 60 ■ 61 a 80 ■ 81 a 100 ■ mais de 100



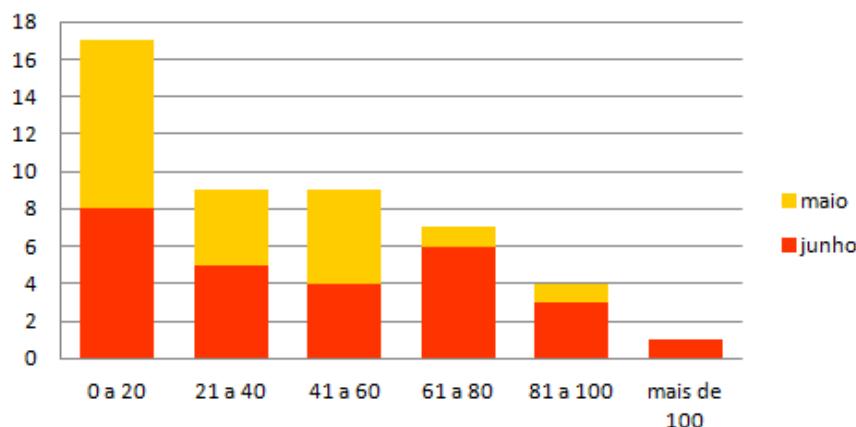
### Colaboradores nas instalações - evolução

Quando comparamos as organizações que responderam a ambos os questionários (20) verificamos um aumento de cerca de 59% no que respeita ao número de colaboradores a trabalhar nas instalações, que passaram de 677 para 1080.

A maior alteração foi no intervalo de 61 a 80 colaboradores nas instalações, em que em junho passamos de 1 para 6 organizações a referir este intervalo.

Regista-se um aumento de 59% no número de colaboradores a prestar serviço nas instalações.

Nº de colaboradores nas instalações



### 3. RELAÇÕES COM A COMUNIDADE

#### PARCERIAS

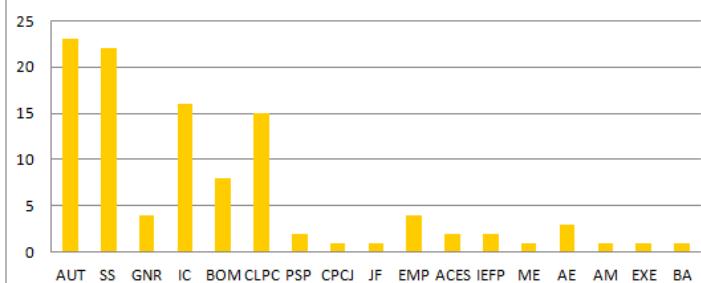
Todas as organizações da amostra têm parcerias, sendo que 23 organizações (85%) têm parcerias com as autarquias e 22 (81%) têm parcerias com a Segurança Social (SS).

No extremo oposto encontramos as parcerias com o exército com apenas 1 (4%) organização a identificar esta parceria.

5 (19%) organizações referem ainda parcerias com forças de segurança, nomeadamente a GNR e a PSP. As parcerias com o Ministério da Educação (ME), os Agrupamentos Escolares (AE), as Associações de Moradores (AM) e Bancos Alimentares (BA) mantêm-se estáveis e residuais.

Pela primeira vez aparecem parcerias com a Comissão de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ).

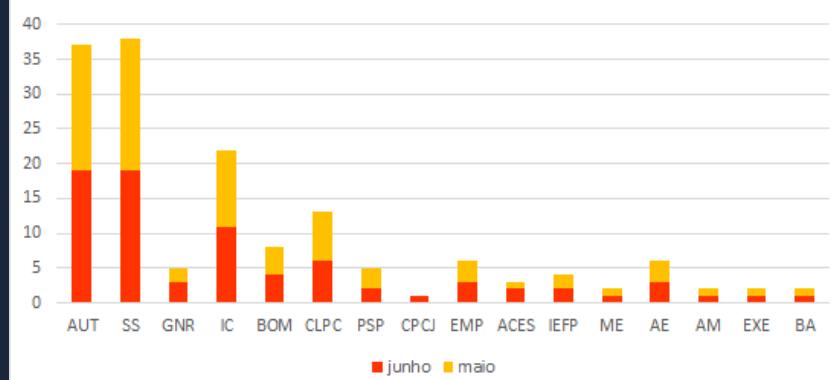
Trabalha ou tem parcerias (total em junho)



#### PARCERIAS - evolução

Quando comparamos os 2 momentos nas 20 organizações, verificamos que não existem alterações significativas. As parcerias com a segurança social (SS), as instituições congénères (IC) e os bombeiros (BOM) mantêm-se iguais e verifica-se uma ligeira diminuição nas parcerias com as Comissões Locais de Proteção Civil (CLPC) e com a Polícia de Segurança Pública. Aparecem pela primeira vez parcerias com a Comissão de Proteção de crianças e Jovens (CPCJ) e há uma aumento ligeiro das parcerias com as autarquias (AUT).

Trabalha ou tem parcerias com: (evolução)



Não existem alterações significativas neste parâmetro quando comparamos os dois momentos

## 4. RELAÇÕES COM A SAÚDE

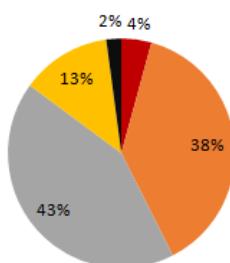
### PARCERIAS

Entendemos ser importante aferir de que forma e com que agentes é feita a articulação na área da saúde, e perceber a evolução desta variável ao longo do tempo. Esta é uma emergência sanitária antes de mais, pelo que os contactos de proximidade e os canais de comunicação que se estabeleçam são essenciais à qualidade da resposta.

Aproximadamente um mês após a reabertura da maior parte das valências (ainda que parcial e sujeita a condicionantes), verificamos que a maioria das organizações articulam diretamente com os Centros de Saúde (CS) e com os Delegados de Saúde (DS). Existe ainda articulação com os serviços hospitalares para consultas da especialidade (CE), com as urgências hospitalares (UH) e com serviços de saúde privados (SP).

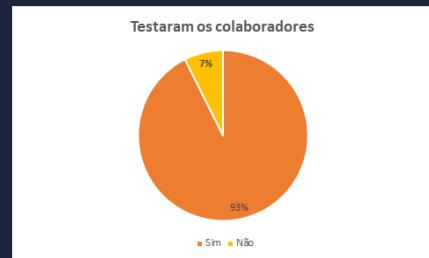
#### Articulação direta

■ UH ■ DS ■ CS ■ CE ■ SP



### TESTES À COVID-19 COLABORADORES

93% das organizações tinhão já **testado** os seus colaboradores e 60% tinhão testado **entre 51% e 100%** dos colaboradores.



Percentagem de colaboradores testados  
Evolução



## 4. RELAÇÕES COM A SAÚDE

### TESTES À COVID-19 COLABORADORES

No que respeita à testagem dos colaboradores, verificamos algumas diferenças quando comparamos os 2 períodos.

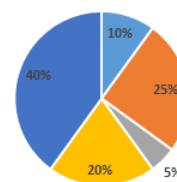
Em junho, todas as organizações com implantação rural tinham já testado os seus colaboradores e 64% das organizações com implantação urbana tinham testado mais de metade dos seus colaboradores.

Não foram reportados casos positivos.

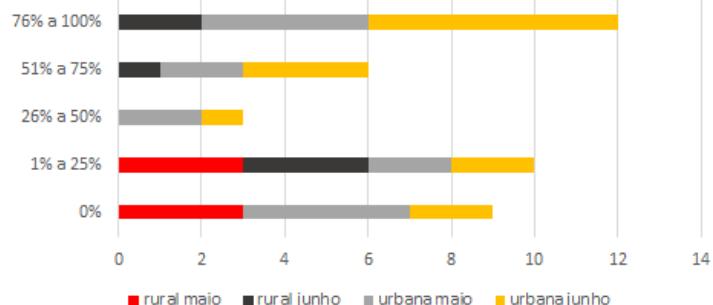
Na globalidade, verificamos que o número de organizações que ainda não testou os colaboradores passou de 7 para 2, sendo agora apenas de 10% e que o número de organizações que testou mais de 75% dos seus colaboradores passou de 4 para 8, sendo agora de 40%.

Percentagem de colaboradores testados Global

■ 0% ■ 1% a 25% ■ 26% a 50% ■ 51% a 75% ■ 76% a 100%



Percentagem de colaboradores testados Variação



### TESTES À COVID-19 CLIENTES

No que respeita à testagem dos clientes, nas 27 organizações com respostas válidas, 47% já testaram os seus clientes.

A realidade comparada demonstra um aumento no número de organizações que testou os clientes, que passou de 4 para 15.

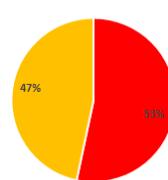
Das 15 organizações que testaram os clientes, 13 (87%) tinham testado até 25% dos clientes e 2 (13%) tinham testado até 50% dos mesmos.

À data, mais de metade das organizações que testaram os clientes dizem não ter clientes infectados (53%) e as restantes (47%) dizem desconhecer os resultados.

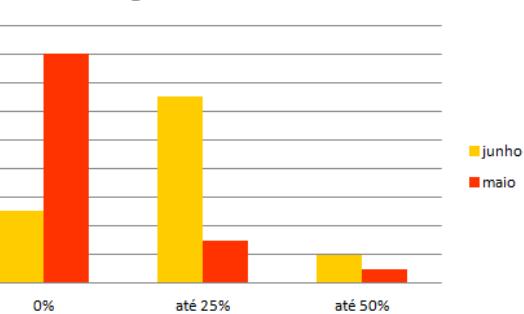
47% das organizações **testaram** os seus clientes. Nas organizações que responderam a ambos os questionários **87%** tinham testado **até 25%** dos clientes.

Clientes testados

■ não ■ sim



Percentagem de clientes testados



## 4. RELAÇÕES COM A SAÚDE

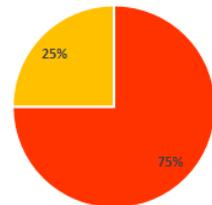
### EQUIPAMENTO DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL (EPI)

63% das organizações da totalidade da amostra declara não possuir EPI em número suficiente para conseguir assegurar uma reabertura em segurança, respeitando as recomendações da DGS.

Quando comparamos os 2 momentos, não se verificam alterações, mantendo-se a mesma percentagem de organizações a declarar não ter EPI em número suficiente (75%).

Possui EPI em número suficiente?

■ não ■ sim



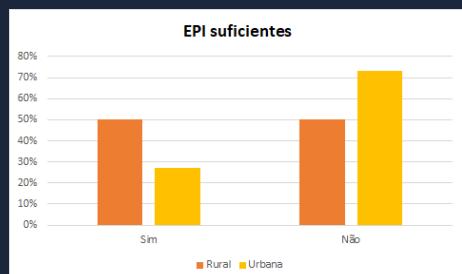
### EQUIPAMENTO DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL (EPI)

Quando analisamos as respostas à luz da zona de implantação, verificamos que as organizações com implantação rural parecem ter menos dificuldades em assegurar um número suficiente de EPI. Com efeito, 50% destas organizações dizem ter EPI em número suficiente, enquanto essa percentagem é de apenas 27% para as organizações com implantação urbana.

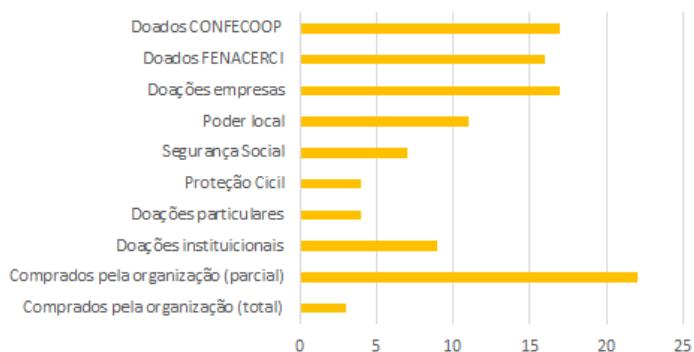
Relativamente à forma como foram adquiridos os EPI, a grande maioria foram doados e comprados pela organização (78%), sendo que 15% foram adquiridos apenas pela organização. No que respeita às doações estas foram feitas na sua maior parte pelos Câmaras Municipais e Juntas de Freguesia, pela Segurança Social, Proteção Civil, FENACERCI e CONFECOOP.

Uma parte significativa das organizações (30%) referiu ainda doações que incluíam empresas do setor privado.

75% das organizações declara não possuir EPI em número suficiente para trabalhar em segurança.



Aquisição de EPI



## 4. RELAÇÕES COM A SAÚDE

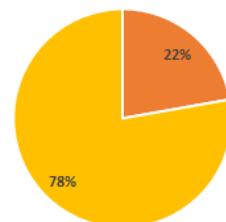
### PRINCIPAIS DIFICULDADES SENTIDAS

Neste segundo momento, apenas 6 das organizações (22%) referiram não sentir qualquer dificuldade nesta área. Quando comparamos os 2 momentos de avaliação verificamos uma diminuição das organizações que disseram não ter dificuldades, que passou de 41% para 22%.

Esta variação parece indicar que com a reabertura das diferentes valências e mais clientes nas instalações, alguns aspetos/dificuldades se tornam mais evidentes. Este é um parâmetro que esperamos que sofra mais alterações à medida que o número de clientes for aumentando, nomeadamente quando/se surgirem casos positivos entre os clientes e/ou colaboradores.

Dificuldades na área da saúde

■ Sem dificuldades ■ Com dificuldades

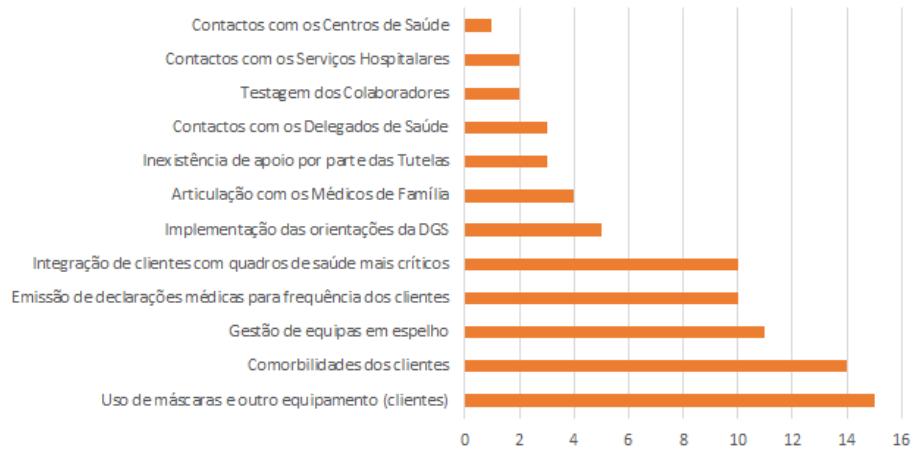


### PRINCIPAIS DIFICULDADES SENTIDAS

Os cinco tipos de dificuldades mais referenciadas foram o uso de máscaras e outro equipamento de proteção, as comorbilidades e a gestão das equipas em espelho são as 3 dificuldades mais referenciadas..

Relativamente ao momento anterior verificamos que desaparecem as dificuldades ao nível da informação clara e acessível e que a opção "outras" não foi selecionada.

Principais dificuldades sentidas



## 4. RELAÇÕES COM A SAÚDE

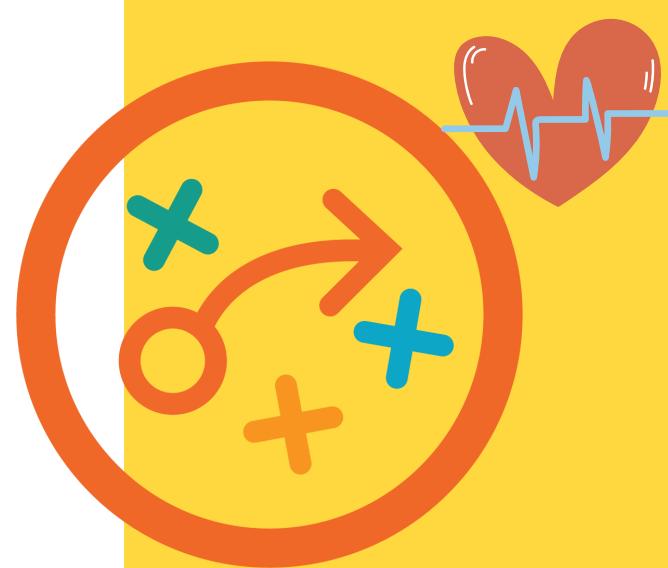
### ESTRATÉGIAS ADOTADAS PARA RESPONDER ÀS DIFICULDADES

À semelhança do momento anterior, as estratégias utilizadas para responder às dificuldades são diversificadas.

No entanto, 6 delas sobressaem de forma clara, ao serem referidas por mais de metade das organizações.

A divisão dos clientes em grupos mais pequenos (78%), a restrição nas entradas e saídas (74%), redesenhar as equipas/grupos de trabalho (70%), a desmontagem das informações dadas pela DGS e a medição da temperatura (63%) e iniciar as atividades com os clientes de menor risco (56%) aparecem destacadas no gráfico abaixo.

Relativamente ao momento anterior, verificamos que deixaram de ser referidas a testagem aos clientes, a avaliação individual e articulação com a família, o contacto telefónico com médicos da especialidade, que eram das mais referenciadas anteriormente.



### PRINCIPAIS DIFICULDADES SENTIDAS - estratégias

As **estratégias** mais vezes referidas para fazer face às dificuldades sentidas foram a **divisão dos clientes** em grupos menores, a **restrição de entradas e saídas** e **redesenhar as equipas/grupos de trabalho**.



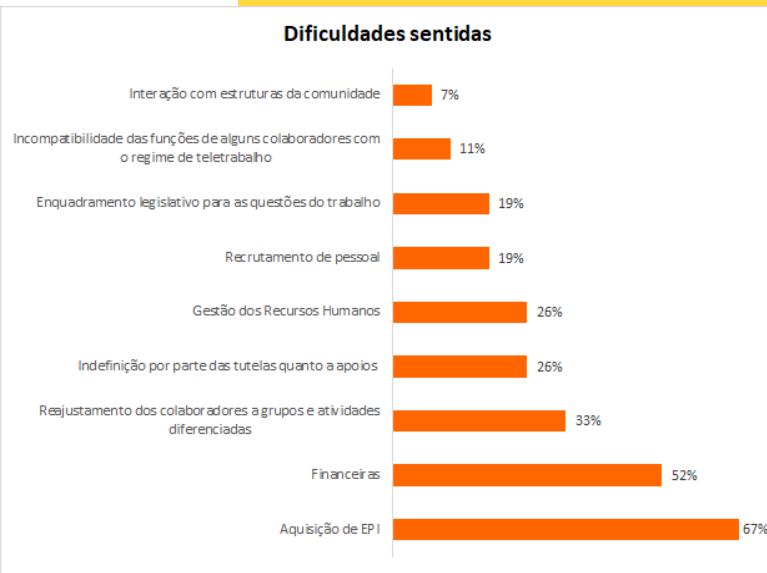
# 5. SUSTENTABILIDADE

## SITUAÇÃO FINANCEIRA, DE TESOURARIA E OUTRAS DIFICULDADES

Como para o momento anterior, as dificuldades mais sentidas situam-se ao nível da aquisição dos EPI (67%), logo seguida pelas dificuldades ao nível financeiro e de tesouraria (52%).

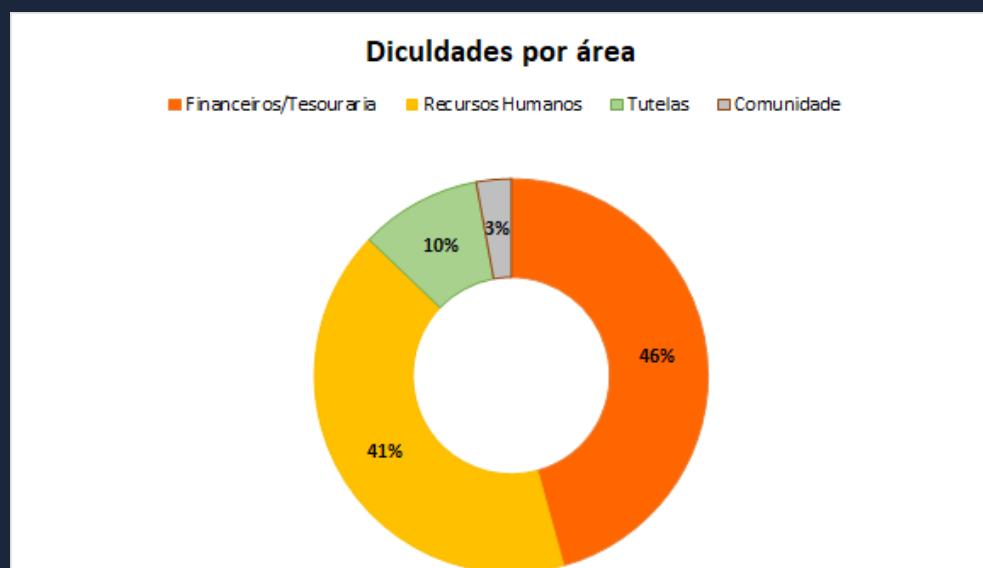
A interação com a comunidade continua a ser a área em que existem menos dificuldades.

Verificamos que o reajustamento das equipas a esta nova realidade, a gestão dos recursos humanos e a indefinição por parte das tutelas quanto aos apoios são preocupações evidentes neste momento. As questões ligadas ao enquadramento legal para novas formas de prestar um serviço e o recrutamento de pessoas são referidos por quase 1/5 das organizações, o que nos parece preocupante.



## SITUAÇÃO FINANCEIRA, DE TESOURARIA E OUTRAS DIFICULDADES

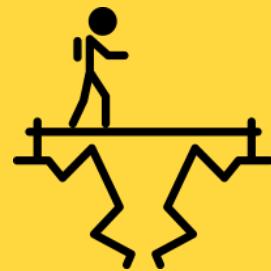
Quando agregamos as respostas, verificamos que a maior parte das organizações (87%) refere dificuldades financeiras e de tesouraria e relacionadas com os recursos humanos. Assim, estas parecem ser as grandes áreas em que é necessário encontrar respostas/soluções que permitam a gestão das organizações de forma sustentada e a continuidade duma prestação de serviços com qualidade, de acordo com aquilo que é a "marca" das nossas organizações.



87% das organizações têm dificuldades ao nível financeiro e de gestão de recursos humanos. A articulação com a comunidade é a área que parece ter menos dificuldades.

# 6. PERSPECTIVAS DE FUTURO

## DESAFIOS



Estes são tempos desafiantes, nunca antes vividos.

Exigem uma grande capacidade de adaptação e de inovação por parte das nossas associadas, nunca perdendo de vista o que as norteia desde a sua génesis: a prestação de serviços de qualidade, inclusivos, que potenciem as capacidades e competências dos clientes e promovam as oportunidades de igualdade e o exercício dos direitos.

As respostas foram agrupadas em grandes áreas, e tratadas relativamente às mesmas, por forma a facilitar a interpretação dos dados e a visualização da realidade.

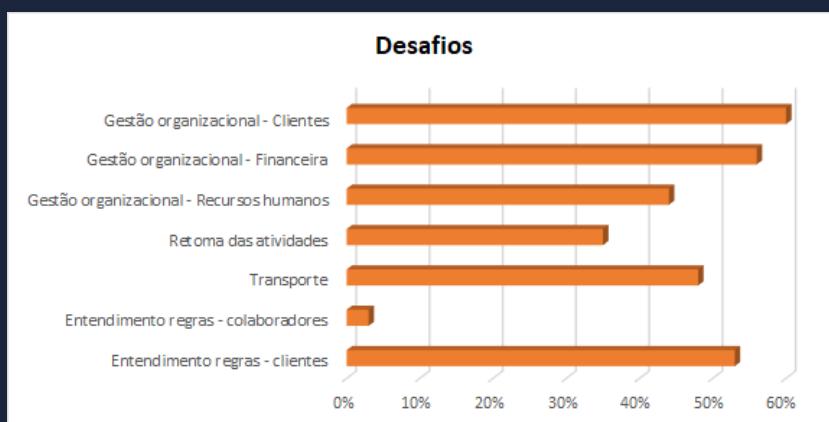
Para esta variável puderam ser consideradas as respostas de todas as organizações que responderam a este segundo questionário, pelo que o N será de 30.

Entendemos ser importante verter aqui toda a informação recolhida, pois esta será certamente uma mais valia para o traçar de respostas conjuntas aos desafios que se sentem e aos que se antecipam. As grandes áreas identificadas foram a gestão organizacional (ao nível dos recursos humanos, dos clientes e financeira), o entendimento/cumprimento das regras (por parte dos clientes mas também dos colaboradores), o transporte e a retoma das atividades abertas ou com contacto com a comunidade.

## DESAFIOS

Mais de metade das organizações identificaram desafios que se prendem com a **gestão organizacional e o entendimento de regras** por parte dos clientes.

60% das organizações identificam desafios que se prendem com a gestão dos clientes, como por exemplo a integração de clientes mais vulneráveis ou a capacidade de se adaptarem a esta nova realidade. Para 56% das organizações os desafios são também financeiros, nomeadamente o aumento dos custos com o funcionamento e a dificuldade em organizar atividades de recolha de fundos. Em terceiro lugar, com 53%, vêm os desafios que resultam da dificuldade dos clientes em compreender e cumprir regras como a necessidade de cumprir o distanciamento social e o uso da máscara (entre outras), logo seguido dos desafios relacionados com os transportes (48%), de que destacamos a dificuldade em cumprir com o limite de clientes a ser transportado. A retoma das atividades com maior contacto com o exterior preocupa 35% das organizações.



# 6. PERSPECTIVAS DE FUTURO

## DESAFIOS

Se compararmos os dois momentos podemos verificar uma alteração relativamente aos desafios específicos que foram identificados pelas 20 organizações. As maiores diferenças centram-se no receio de não ter EPI em número suficiente, na dificuldade em cumprir as orientações da DGS, e na falta de pessoal.

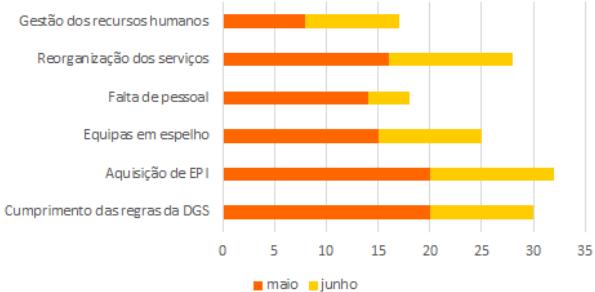
O gráfico mostra apenas os 6 desafios mais referidos no primeiro momento quando comparados com este segundo questionário.

Parece evidente que, com a entrada em funcionamento mais "normal" das organizações, alguns dos receios que existiam antes não tiveram o impacto que se temia e que outros, não identificados num primeiro momento, aparecem agora como desafios a ultrapassar.

Acresce ainda que muitos dos desafios passaram a ser dificuldades sentidas, referidas anteriormente.



Desafios - evolução



## DESAFIOS

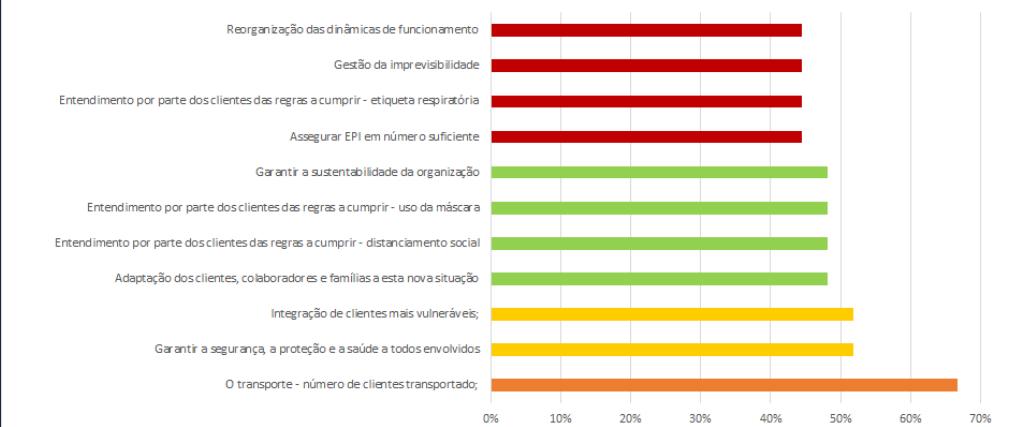
Os três maiores desafios identificados pelas organizações são o **cumprir com o limite de clientes transportados, a garantir a proteção, segurança e saúde de todos, e integrar os clientes mais vulneráveis.**

Para 67% das organizações, o grande desafio prende-se com o cumprimento das regras relativamente ao transporte dos clientes, nomeadamente as que se prendem com o número de clientes transportados.

O quadro abaixo apenas respeita aos desafios que foram identificados por mais de 40% das organizações.

As questões relacionadas com o cumprimento das regras de segurança por parte dos clientes e com a sustentabilidade da organização percecionam-se como desafios para quase metade das organizações, assim como a adaptação de todos a uma nova realidade.

Maiores desafios



# DADOS MAIS RELEVANTES

## DADOS MAIS RELEVANTES

Estes dados referem a realidade das 27 organizações com respostas válidas e este questionário.

- 81% das organizações tinham **Unidades Residenciais** em funcionamento.
- 85% das organizações tinham **Atividades Ocupacionais** em funcionamento.
- 26% das organizações tinham serviços de **Limpeza e Lavandaria** abertos à comunidade.
- 52% das organizações tinham em funcionamento a valência de **Formação Profissional**.
- 48% tinham em funcionamento a **Intervenção Precoce** e o **Centro de Recursos para a Inclusão**.
- 15% das organizações já tinham **Atividades Socialmente Úteis** em funcionamento.
- Em 7% das organizações já estão em funcionamento as respostas de **Emprego Protegido** e **Emprego Apoiado**.
- 81% das organizações ainda tinham trabalhadores em **teletrabalho**. Destas, 80% têm até 25% de colaboradores em teletrabalho.
- Os **Terapeutas** são a categoria profissional mais referida pelas organizações como estando em **teletrabalho**.
- Verificou-se uma **diminuição** acentuada das organizações que referem ter em **teletrabalho Técnicos Superiores**.
- Mais de 80% das organizações têm **parcerias** ativas com a **Segurança Social** e com as **Autarquias**.
- 93% das organizações tinham **testado** os seus **colaboradores**. Destas, 30% tinham testado mais de 75% dos colaboradores.
- 47% das organizações tinham **testado alguns clientes**.
- 48% das organizações têm **falta de EPI**.
- As **dificuldades** mais reportadas prendem-se com a **gestão de equipas**, o uso de **máscara** por parte de **alguns clientes** e a existência de **comorbilidades**.
- 52% têm dificuldades **financeiras e de tesouraria**.
- Os **maiores desafios** que se antevêm são o **cumprimento das orientações** relativamente ao **número de clientes transportados, a integração dos clientes mais vulneráveis e garantir a segurança e proteção a todos os envolvidos**.

## FOLLOW-UP

A cada 30 dias será lançado novo questionário, com perguntas que possibilitarão traçar a evolução da situação e os problemas que forem surgindo.