



FENACERCI



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?

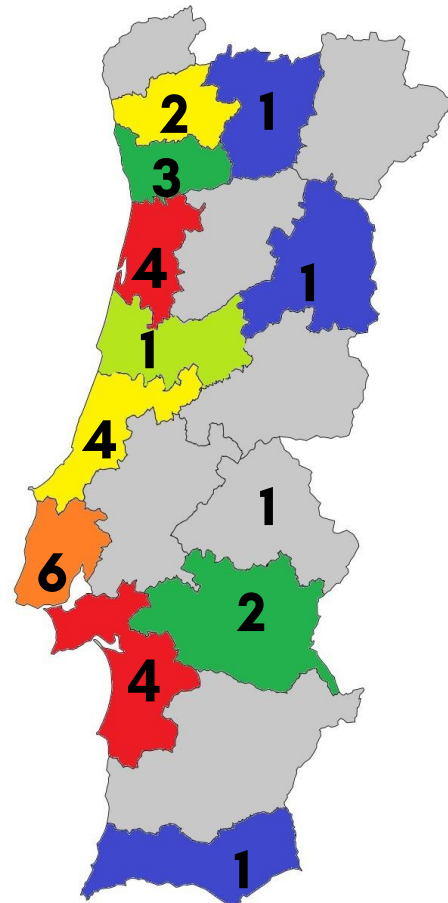
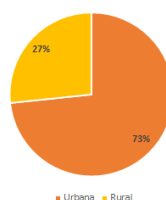
O questionário esteve aberto entre os dias 11 e 24 de junho, tendo sido enviada a solicitação para colaboração a todas as associadas da FENACERCI, no sentido de possibilitar a participação a associadas que não tinham respondido ao primeiro questionário.

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%).

Zona de Implantação



2. SITUAÇÃO FACE À COVID-19

VALÊNCIAS 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).

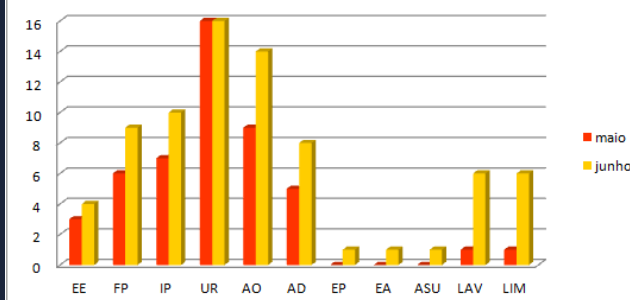
68% das organizações referiram alterações.

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.

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

Variação valências



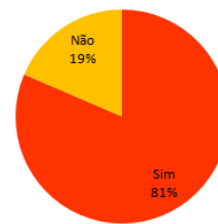
2. SITUAÇÃO FACE À COVID-19

COLABORADORES EM TELETRABALHO

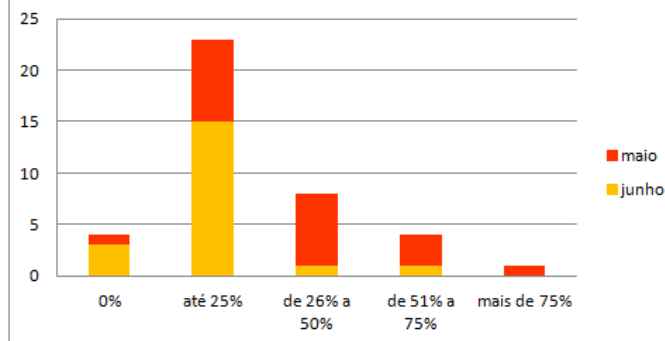
Das 27 associadas consideradas, apenas 5 não tinham trabalhadores em teletrabalho. Este número desce para 3 se olharmos para as 20 organizações que reponderam a ambos os questionários, o que corresponde a um aumento de 200% (de 1 para 3). Em 19 das organizações com trabalhadores neste regime, até 25% 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



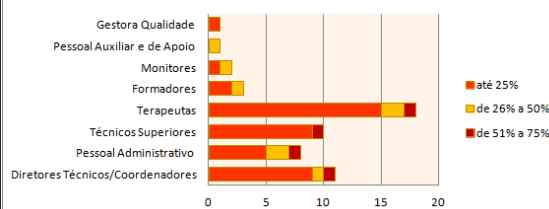
DISTRIBUIÇÃO POR CATEGORIAS

À 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 CERCIs ou ser o espelho duma nova forma de continuar a intervir com os mesmos. Este aspeto será aprofundado no próximo questionário.

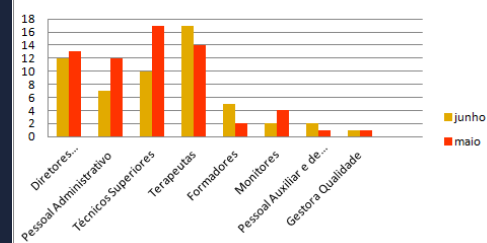
Quando comparamos as organizações que responderam a ambos os questionários, verificamos que 2 organizações deixaram de ter colaboradores em teletrabalho e que a grande variação se centrou nas organizações com técnicos superiores e pessoal administrativo em teletrabalho, onde se registou uma diminuição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

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

Percentagem de colaboradores em teletrabalho vs categorias profissionais



Teletrabalho - variação



2. SITUAÇÃO FACE À COVID-19

COLABORADORES A PRESTAR SERVIÇO NAS INSTALAÇÕES

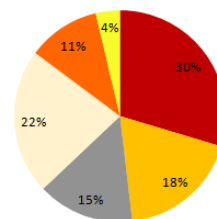
A média de trabalhadores a prestar serviço nas instalações da organização é de 51,5, um aumento de 25% quando comparada com a média em maio.

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



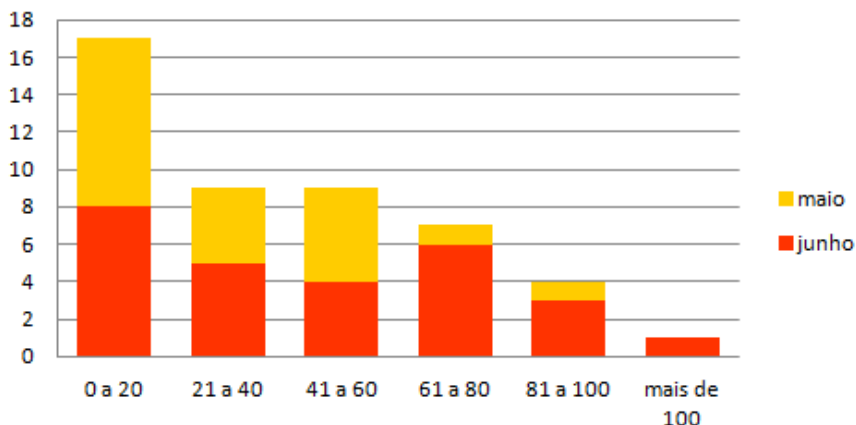
Colaboradores nas instalações - evolução

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 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

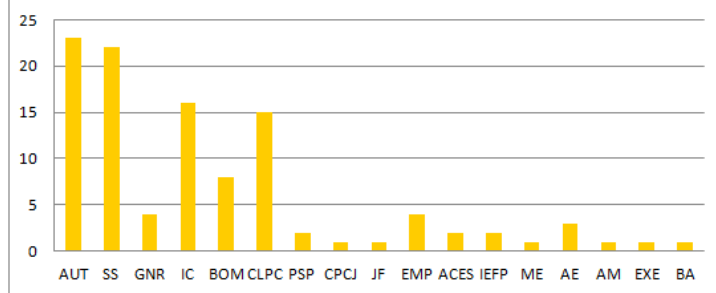
Todas as organizações da amostra têm parcerias, sendo que 23 organizações (85%) têm parcerias com as autarquias e 22 (81%) têm parcerias com a Segurança Social (SS).

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)

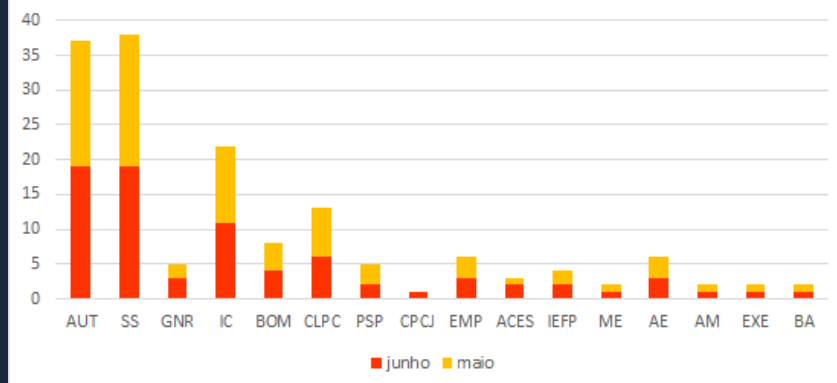


PARCERIAS - evolução

Quando comparamos os 2 momentos nas 20 organizações, verificamos que não existem alterações significativas. As parcerias com a segurança social (SS), as instituições congéneres (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 a as autarquias (AUT).

Não existem alterações significativas neste parâmetro quando comparamos os dois momentos

Trabalha ou tem parcerias com: (evolução)



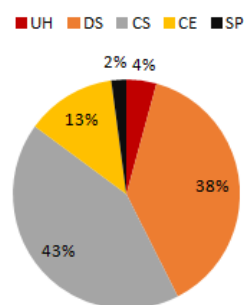
4. RELAÇÕES COM A SAÚDE

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



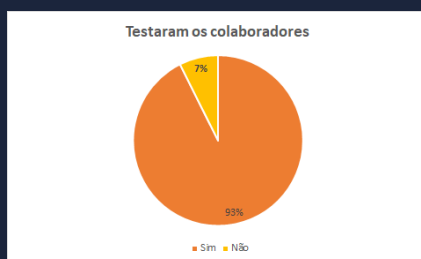
TESTES À COVID-19 COLABORADORES

Sensivelmente 1 mês após a reabertura verificamos que quase todas as organizações que responderam ao questionário testaram os seus colaboradores (93%).

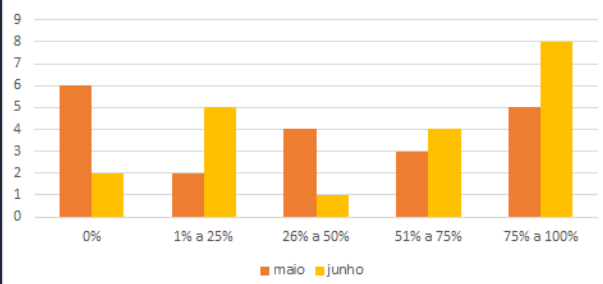
Quando comparamos as 20 organizações que responderam aos 2 questionários verificamos uma diminuição acentuada das organizações que não tinham testado os seus colaboradores e um aumento das que testaram mais de 75% dos mesmos. Em 60% (12 organizações) tinham sido testados mais de metade dos colaboradores. Como seria expetável, o número de organizações que testaram mais de 75% dos seus colaboradores subiu exponencialmente. Contamos continuar a ver a mesma evolução nos próximos momentos de avaliação.

À data de 24 de junho, apenas 7% das organizações que responderam ao segundo questionário não tinham ainda testado os seus colaboradores.

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



Porcentagem de colaboradores testados Evolução



4. RELAÇÕES COM A SAÚDE

TESTES À COVID-19 COLABORADORES

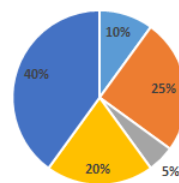
No que respeita à testagem dos colaboradores, verificamos algumas diferenças quando comparamos os 2 períodos.

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.

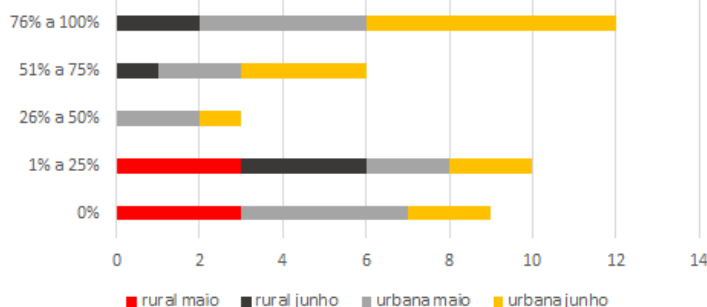
Na globalidade, verificamos que o número de organizações que ainda não testou os colaboradores passou de 7 para 2, sendo agora apenas de 10% e que o número de organizações que testou mais de 75% dos seus colaboradores passou de 4 para 8, sendo agora de 40%.

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.

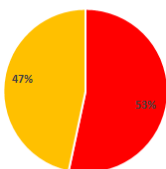
Das 15 organizações que testaram os clientes, 13 (87%) tinham testado até 25% dos clientes e 2 (13%) tinham testado até 50% dos mesmos.

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.

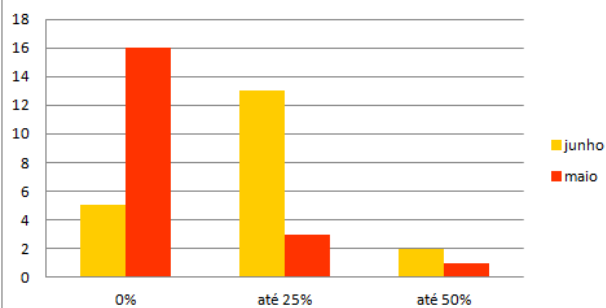
47% das organizações **testaram** os seus clientes. Nas organizações que responderam a ambos os questionários **87%** tinham testado **até 25%** dos clientes.

Clientes testados

■ não ■ sim



Percentagem de clientes testados



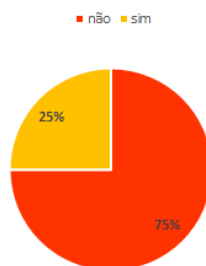
4. RELAÇÕES COM A SAÚDE

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?



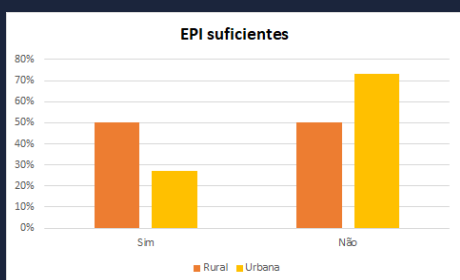
EQUIPAMENTO DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL (EPI)

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.

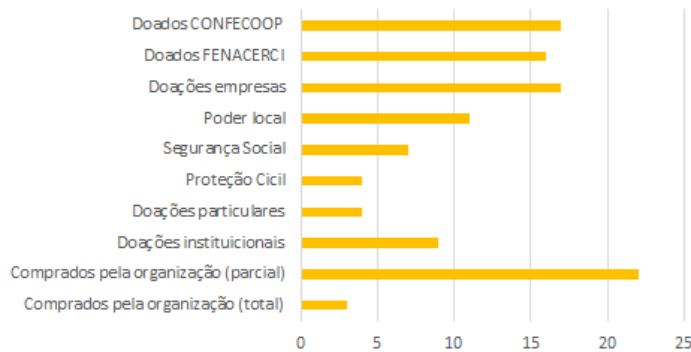
Relativamente à forma como foram adquiridos os EPI, a grande maioria foram doados e comprados pela organização (78%), sendo que 15% foram adquiridos apenas pela organização. No que respeita às doações estas foram feitas na sua maior parte pelos Câmaras Municipais e Juntas de Freguesia, pela Segurança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

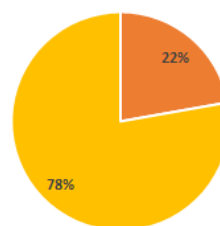
PRINCIPAIS DIFICULDADES SENTIDAS

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

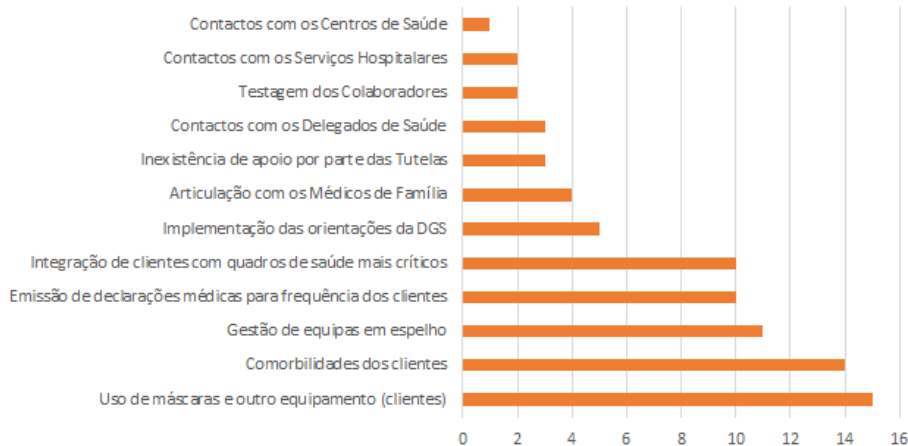


O uso de máscaras e outro equipamento de proteção, as comorbidades e a gestão das equipas em espelho são as 3 dificuldades mais referenciadas..

PRINCIPAIS DIFICULDADES SENTIDAS

Os cinco tipos de dificuldades mais referenciadas foram o uso de máscaras e outro equipamento por parte dos clientes, a existência de comorbidades, a gestão de equipas em espelho, a emissão de declarações médicas para frequência dos clientes e a integração de clientes com quadros de saúde mais complexos. 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.



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**.

PRINCIPAIS DIFICULDADES SENTIDAS - estratégias



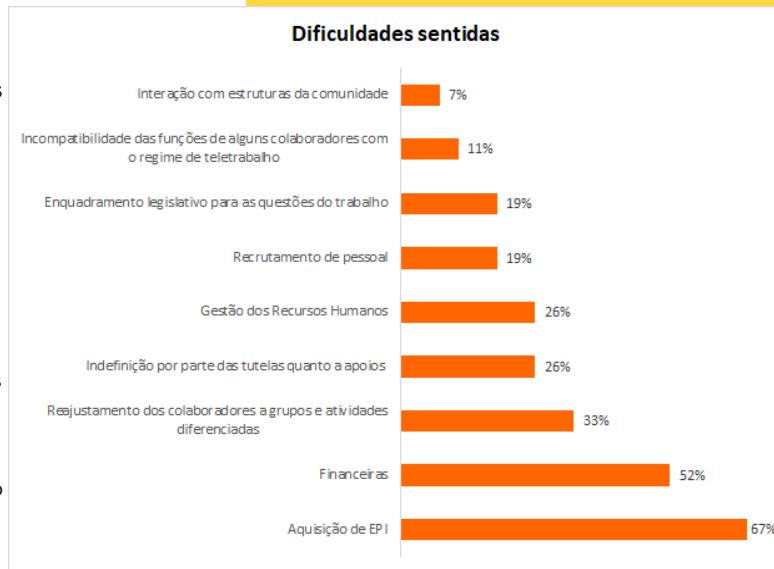
5. SUSTENTABILIDADE

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%).

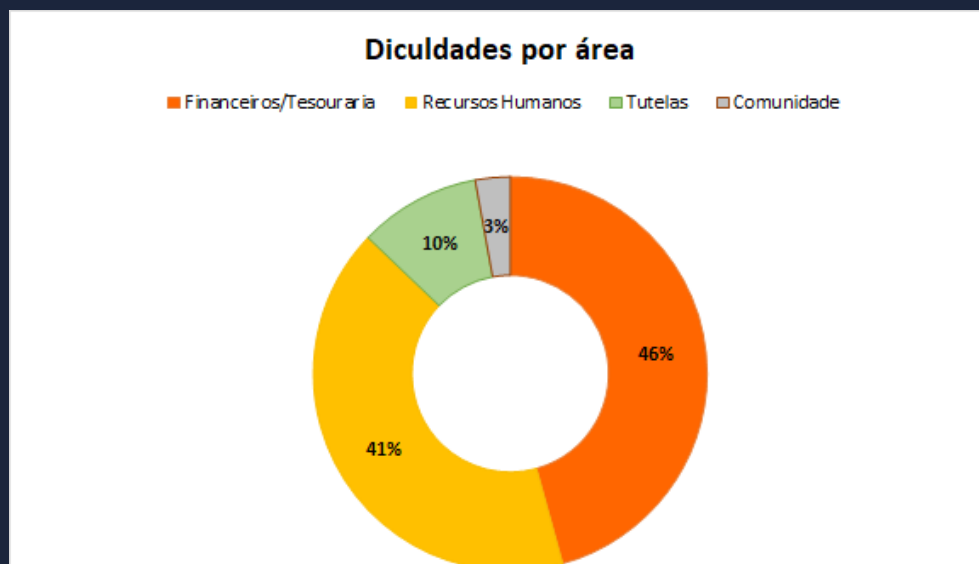
A interação com a comunidade continua a ser a área em que existem menos dificuldades.

Verificamos que o reajustamento das equipas a esta nova realidade, a gestão dos recursos humanos e a indefinição por parte das tutelas quanto a 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 dum 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. PERSPETIVAS 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 génese: 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.

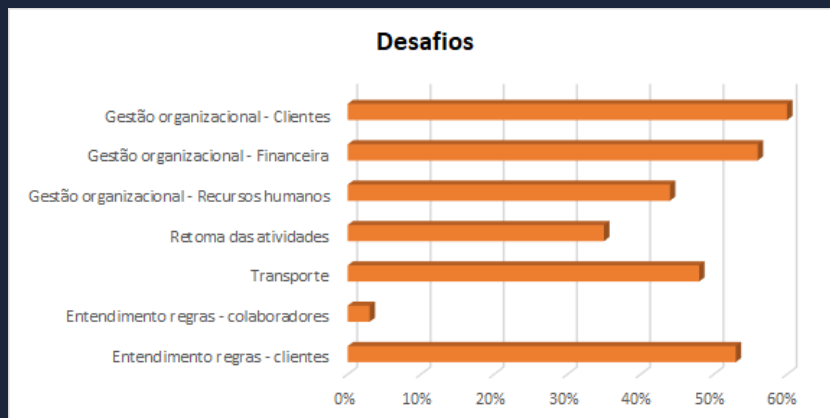
Entendemos ser importante verter aqui toda a informação recolhida, pois esta será certamente uma mais valia para o traçar de respostas conjuntas aos desafios que se sentem e aos que se antecipam.

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

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.

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



6. PERSPETIVAS DE FUTURO

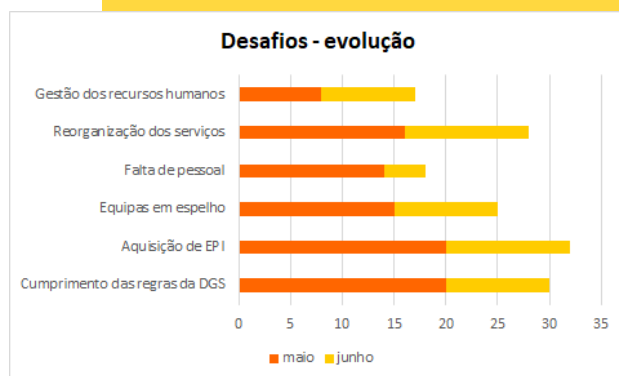
DESAFIOS

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

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.



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.

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.