ENTRAJUDA

APOIO A INSTITUIÇÕES DE SOLIDARIEDADE SOCIAL

RELATÓRIO DA DIRECÇÃO RELATIVO À ACTIVIDADE EM 2019

Ao longo do ano de 2019, a ENTRAJUDA prosseguiu a sua missão de apoiar Instituições de Solidariedade Social com gestão e organização, para isso mobilizando voluntários, com competências muito variadas, empresas e benfeitores.

Os três pilares da ENTRAJUDA permitem proporcionar às Instituições apoiadas **a transferência de conhecimento e saber** (através de formação em sala ou nas próprias instituições); **a mobilização de voluntários** com qualificações diversas que querem dar o seu tempo a uma causa (no âmbito da Bolsa do Voluntariado, de Projectos Solidários ou da Saúde Solidária)**; e a doação bens e equipamentos** (entregues pelo Banco de Bens Doados e pelo Banco de Equipamentos). **Em todos os casos é gerado valor social; no último acresce o valor ambiental, alinhado com os princípios da Economia Circular.**

Para optimizar a resposta têm vindo ao longo dos anos a ser estruturados e apurados produtos e serviços formatados, especificamente desenvolvidos para dar resposta a necessidades idênticas detectadas em várias instituições, replicando soluções. Assim é com o Gabinete Jurídico, a plataforma para as Conferências de S. Vicente de Paulo, o ERP Primavera para os Bancos Alimentares, o VISITARE, a plataforma de Gestão de Voluntariado Empresa, o Tempo Extra ou o Dar e Receber.

A Direcção da ENTRAJUDA agradece a todos quantos diariamente colaboram com trabalho, tempo, serviços, produtos e donativos, elos fundamentais da cadeia de solidariedade que se propõe constituir desde o início da actividade, em Abril de 2004:
- os voluntários que doam o seu tempo, transmitindo talentos e saber;
- a equipa de colaboradores que com dedicação inexcedível trabalham lado a lado com os voluntários permitindo os resultados alcançados;
- as empresas parceiras que doam produtos, equipamentos e serviços;
- os benfeitores que apoiam a actividade com donativos;
- as instituições que, no terreno, lutam todos os dias contra a pobreza e promovem a inclusão social de pessoas e famílias com diversas carências, por vezes em situação de grande fragilidade;
- os Bancos Alimentares Contra a Fome e a sua Federação, parceiros privilegiados da ENTRAJUDA desde a sua fundação.

Apresentam-se em seguida os principais resultados da actividade desenvolvida em 2019 em linha com o plano de acção aprovado pelos associados e com as três grandes áreas da ENTRAJUDA que são complementares entre si.

No final do ano, encontravam-se registadas 4 705 Instituições com atividade nos 18 Distritos e 2 Regiões Autónomas de Portugal, e que apoiam cerca de 1 260 000 pessoas carenciadas com diversas respostas sociais. Estas Instituições distribuem-se da seguinte forma: 36% visam o apoio a pessoas idosas e dependentes (com Serviço de Apoio Domiciliário, Centro de Dia, Lar de Idosos e Centro de Convívio), 31% serviços prestados à família e comunidade (com a valência Ajuda Alimentar) e 26% de apoio a crianças e jovens (com serviços como Creche, Estabelecimento de Educação Pré-Escolar e ATL). É nestes 3 grupos que estão concentrados mais de 90% dos utentes apoiados pelas instituições. Outras tipologias de pessoas também apoiados pelas instituições registadas na ENTRAJUDA, são pessoas com deficiência, pessoas sem-abrigo, toxicodependentes, vítimas de violência doméstica, etc..

Parte destas Instituições são também apoiadas pela rede dos Bancos Alimentares Contra a Fome. Sendo fundamental conhecer bem cada uma das Instituições de Solidariedade, tanto as que se candidatam como as já registadas, as suas características, áreas de intervenção, população apoiada e necessidades reais, para garantir um correcto apoio com serviços, bens e equipamentos, sempre que possível em parceria com os Bancos Alimentares, são realizadas visitas e reuniões por equipas de voluntários com preparação específica para visitar as Instituições e avaliar a situação de cada uma. Foram realizadas 844 visitas, das quais 661 presenciais e 183 por telefone, permitindo aumentar o conhecimento que se tem de cada uma destas Instituições e apresentar os serviços disponibilizados pela ENTRAJUDA. A ferramenta informática online "VISITARE" permite uma gestão integral das visitas às Instituições e o registo online dos relatórios de visita, com fácil partilha de informação e acesso em total segurança, dispondo cada visitador de um login e password próprios que permite consultar o seu mapa de visitas, os contatos das Instituições, os relatórios anteriores e ainda proceder à elaboração dos relatórios das visitas efetuadas. Cabe ao Serviço de Apoio às Instituições a atribuição das visitas, o acompanhamento dos processos e a validação de todos os relatórios e a articulação com uma base de dados que contém a totalidade da informação relativa às entidades apoiadas.

134 novas instituições, localizadas em vários Distritos do país, apresentaram em 2019 candidatura a apoio da ENTRAJUDA.

Acrescem às 4 705 instituições registadas na base de dados da ENTRAJUDA 43 instituições que apoiam animais.

Todo o trabalho de backoffice é garantido por uma equipa constituída por 9 voluntários e quatro colaboradoras permanentes que, diariamente, contactam e actualizam toda a informação referente às Instituições registadas na sua base de dados.

Foi prosseguido e alargado o protocolo com a Fundação TechSoup, sendo a ENTRAJUDA o parceiro desta entidade em Portugal com a responsabilidade pela validação das Instituições que requerem licenças de software de várias empresas, entre as quais a Microsoft. Foi organizado neste âmbito o projecto Meet and Code, destinado a promover eventos de trabalho em informática para crianças e jovens, organizados por Instituições.

Parcerias semelhantes, delegando na ENTRAJUDA o apoio concedido a Instituições que pedem apoio em bens e equipamentos, estão estabelecidas com a L'Oréal, a Procter&Gamble, a CGD, o BPI, a Natura Invicta, a Missão Continente e o Lidl.

Formação dos Dirigentes e Técnicos das IPSS

A ENTRAJUDA considera como prioridade a transmissão de conhecimento que possibilita uma maior capacitação em gestão e organização e assim uma maior eficiência e eficácia dos processos implementados e do desempenho, sendo certificada pela DGERT para formação em gestão. São propostas acções e programas de formação estruturados com conteúdos adaptados que permitem reforçar a rede de solidariedade social e a partilha de experiências e boas práticas.

Em 2019 continuou a ser disponibilizada uma oferta formativa diversificada em Lisboa e no Porto, com inclusão de novos conteúdos formativos e aprofundamento de outros já existentes, num total de 56 acções formativas (43 em Lisboa, 12 no Porto e 1 em Portalegre), e frequência de 897 dirigentes e técnicos de 342 instituições, com o apoio de mais de 50 formadores voluntários que proporcionaram 569 horas de formação, 6 voluntários de backoffice e 7 parceiros que disponibilizaram instalações. Foi realizada uma nova edição do Programa de Formação em Gestão, com uma duração de 22 semanas consecutivas para 22 participantes e sessão de encerramento em 10 de Julho com conferência proferida pelo Professor João Cesar das Neves subordinada ao tema "O Amor: um critério de Gestão".

Prosseguiram as parcerias com a AESE através do programa GOS, com a Universidade Católica, com formação em EXCEL e a APDP - Associação Protectora de Diabéticos de Portugal e com a Fundação Manuel Violante, com os seus programas de Gestão e Qualidade.

Foi prestado apoio jurídico especializado, com coordenação de uma voluntária com formação jurídica e em articulação com os escritórios de advogados Vieira de Almeida e Miranda e Associados, com uma ampla procura nomeadamente devido ao novo RGPD e ao Estatuto do Beneficiário Efectivo.

Prosseguiu a formação de Conferências de S. Vicente de Paulo na Plataforma Informática de Gestão, aplicação informática criada pela ENTRAJUDA especialmente para estas entidades com o objectivo de facilitar o trabalho administrativo e libertar os Vicentinos para a sua ação primordial de ajudar os mais carenciados, com a equipa de voluntários dedicados a este projecto.

Foi ainda prosseguido o acompanhamento dos 14 Bancos Alimentares que, durante o ano de 2019, utilizaram a aplicação ERP Primavera para a gestão de stocks, de Norte a Sul do País, incluindo Regiões Autónomas, tendo sido realizadas duas formações a título de esclarecimento de dúvidas ao BA de Beja e Castelo Branco. Durante o ano de 2019 a ENTRAJUDA prestou cerca de 70 apoios aos Bancos Alimentares utilizadores da aplicação, num total aproximado de 30 horas dedicadas (apoio operacional e técnico, não inclui horas de formação).

Numa lógica de eficiência prosseguiu a oferta de **serviços e produtos formatados** que respondam a necessidades comuns, identificadas ou transmitidas por Instituições sociais, nomeadamente para os Bancos Alimentares, com ações de formação sobre Visitas a

Instituições em Coimbra e sobre a utilização da plataforma de gestão dos Espaços Dar e Receber, a dois Colaboradores das Caldas da Rainha e a uma colaboradora da Cruz Vermelha de Vila Nova de Gaia.

Incentivar o Voluntariado e facilitar o seu exercício

É objectivo da ENTRAJUDA promover uma cultura de voluntariado em Portugal enquanto intervenção de cidadania activa e responsabilidade pelo bem comum, tanto individual como empresarial e facilitar o exercício desse voluntariado:

A Bolsa do Voluntariado manteve o seu lugar de referência com 42.052 voluntários registados (47.704 em 2018) e 2.096 Instituições/Organizações (2.208 em 2018) de diversas áreas (solidariedade, ambiente, cultura, defesa dos direitos humanos, protecção dos animais). Foi realizado um investimento na actualização da aplicação informática e uma articulação com as duas ferramentas de gestão de Voluntariado Empresa e Tempo Extra. Estas propostas para empresas foram também reformuladas sendo adoptada uma solução externa oferecida pela empresa Aplanet com a qual foi celebrado protocolo de parceria. Para além de uma melhor gestão do voluntariado de colaboradores de empresas e alinhamento com os Objectivos do Desenvolvimento Sustentável podem ser extraídos relatórios de impacto e partilhadas boas práticas.
Manteve-se uma forte presença nas redes sociais, tendo a página da Bolsa do Voluntariado no facebook mais de 98 mil "gostos", sendo iniciada a presença no Instagram e lançado um blog do Voluntariado. A Bolsa do Voluntariado foi parceira da Fundação "Lo Que De Verdad Importa" no terceiro congresso realizado em Portugal, destinado a sensibilizar jovens para valores de cidadania, com a participação de mais de 2.000 jovens.
A área Projectos Solidários a ENTRAJUDA apoiou a organização de acções de voluntariado corporativo e praxes solidárias, beneficiando Instituições de várias zonas do país, de forma pontual ou continuada, realizando obras e pinturas de instalações, recuperação de espaços verdes, campanhas de angariação de produtos ou equipamentos e realização de actividades com os utentes da Instituição. 109 projectos solidários envolvendo 1 473 voluntários, diversos encaminhamentos de ideias para Instituições, campanhas de angariação de bens e várias iniciativas diversas (oferta de bilhetes, doação de cabazes de Natal, formação, etc.).

Foi prestado apoio à organização do 1º Dia de Voluntariado do Banco de Portugal, no Banco Alimentar de Lisboa, com participação de um grupo de voluntários do Banco de Portugal e a presença do próprio Governador.

Foi ainda dado suporte a várias "Praxes Solidárias", entre as quais se destacam pela dimensão a do ISCP (700 caloiros) e a da Faculdade de Direito de Lisboa (500).

Foi iniciada colaboração com a plataforma de voluntariado "Gooders", desenvolvida no Brasil e cujo lema é "fazer o bem recompensa" que se pretende implantar em Portugal.

Além disso a ENTRAJUDA foi parceira da campanha "Mochilas para Moçambique", promovida pela APOIAR – Associação Portuguesa de Apoio a África que permitiu recolher e enviar mais de 4.000 mochilas equipadas para a cidade da Beira fustigada pelo furacão IDAI.

Continuou a colaboração com o GRACE - Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial, com o objectivo de ir ao encontro de empresas com uma consciência para a temática do voluntariado e terceiro sector, no âmbito da responsabilidade social corporativa, tendo ocorrido a apresentação do programa Giro 2.0 de voluntariado de empresas, com uma sessão com convidados no Banco de Bens Doados.

Promover a Economia Circular e dar nova vida a bens e equipamentos

Foram realizados importantes melhoramentos nos Armazéns do Banco de Bens Doados, com revestimento do pavimento com resina epoxy, pintura das paredes e tecto, instalação de câmaras de vigilância e colocação de lâmpadas LED e recuperação do sistema de detecção de Incêndio, graças ao donativo da Associação de S. Bartolomeu dos Alemães em Lisboa que suportou grande parte do custo.

A actividade de angariação e distribuição de bens e equipamentos prosseguiu tendo sido registadas 1851 entradas (999 no BBD e 852 no BE), de 352 fornecedores e entregues bens e equipamentos a 1.476 Instituições (1.205 em 2018) de todos os Distritos, incluindo Regiões Autónomas, tendo abrangido 176 Concelhos (153 em 2018), e ainda organizações de Angola, S. Tomé e Moçambique. Destas, 5 são Instituições Protetoras dos Animais e 15 receberam Apoio de Emergência, para ajuda às populações vítimas do furacão IDAI. Estas organizações apoiam perto de 541 000 pessoas em situação de pobreza (416 000 em 2018).

Para além do cabaz regular atribuído duas vezes por ano a mais de 500 Instituições, foram concedidos 1.622 apoios pontuais, maioritariamente de mobiliário, brinquedos e ajudas técnicas (13 concedidos pela ENTRAJUDA-Porto e 217 pelas delegações do BBD no Algarve e em Braga) e organizadas 157 entregas diretas, que equivalem a cerca de 3.400 artigos e atendidos 1344 pedidos especiais formulados online por 449 instituições, diretamente do site da ENTRAJUDA. Cerca de 80% destes pedidos foram de bens não alimentares e 20% de equipamentos informáticos.

Famílias de Produtos	2019		2018	
	Un	Valor	Un	Valor
Roupa e Calçado	175 090	578 990,73 €	218 163	442 559,50 €
Mobiliário e Materiais de Construção	9 710	166 705,65 €	7 484	75 360,40 €
Brinquedos, Materiais Escolares, Livros	98 025	44 389,76 €	31 876	93 135,18 €
Artigos de Bebé	50	223,00 €	1 089	1 097,70 €
Informática/Comunicação	2 462	11 858,00 €	4 950	19 132,00 €
Video/Audio/Fotocine	481	3 891,00 €	152	5 443,20 €
Eletrodomésticos (*)	1 945	69 424,00 €	3 290	171 792,00 €
Ajudas Técnicas	48	4 695,00 €	30	1 527,00 €
	Kg	Valor	Kg	Valor
Higiene Pessoal e Perfumaria	101 982	95 946,25 €	179 673	242 624,21 €
Têxtil e Menáge Casa	4 904	11 985,53 €	96 108	13 618,35 €
Deterg. e Higiene Lar	133 114	137 332,19 €	127 375	129 736,14 €
Diversos	57 833	55 200,28 €	52 538	110 086,72 €
TOTAL		1 180 641,39 €		1 306 112,40 €

Foram realizadas várias grandes ações de doação directa de mobiliário em empresas, das quais de destacam pela dimensão e importância as organizadas na SIC em Carnaxide, na KPMG, na Marsh e na Mercer, na PLMJ e na EDP-Edifício Belavista com mais de 2.000 postos de trabalho doados a instituições sociais.

O Banco de Equipamentos (BE) é a oficina técnica onde são verificados e recondicionados equipamentos eléctricos e electrónicos (EEE) que são doados, possuindo alvará de Centro de Recepção de Resíduos. Sempre que possível, o BE promove a reutilização dos equipamentos, doando-os às Instituições de acordo com as necessidades expressas. Quando a recuperação para reutilização não é possível, os produtos são encaminhados para correcta reciclagem, assim lutando contra o desperdício e contribuindo para reduzir os impactos ambientais. Existe a preocupação de diferenciar os componentes dos vários equipamentos (fontes, discos, cabos, ...) que vão para reciclagem, de forma a maximizar o valor do equipamento reciclado. Para facilitar o processo, numa parceria com a GS1 Codipor, foi implementado um sistema de códigos de barras que permite a rastreabilidade dos equipamentos. No ano de 2019, foram entregues 831 computadores e 1062 monitores além de 225 outros equipamentos eléctricos a 348 instituições. A percentagem de equipamentos encaminhados para reutilização, representou 20% do total processado, o que corresponde a um acréscimo de 16% de computadores entregues, relativamente a 2018.
São ministrados estágios no BE a jovens em formação profissional, permitindo que adquiram competências profissionais práticas que facilitarão a sua inclusão profissional. No ano de 2019, foram ministradas no BE, durante 165 dias úteis (75% dos dias úteis do ano), acções de formação em contexto de trabalho na área da informática, num total de 9.500 horas. Nestas acções, foram contemplados 32 alunos, no âmbito dos Protocolos celebrados com a Escola Marquês de Pombal, IEDP, Escola Comércio de Lisboa, Escola Gil Vicente (Graça), INETE, IEFP e Clube Intercultural Europeu.
Esta formação realiza-se igualmente em Vila Nova de Gaia, em parceria com o IEFP, com uma proposta formativa estruturada, capacitando jovens adultos desempregados, entre os 19 e os 26 anos, ministrada por formadores contratados pelo IEFP de Gaia.

No âmbito da **Rede Dar e Receber** foram celebrados protocolos com a Lipor, a Câmara Municipal das Caldas da Rainha e a Santa Casa da Misericórdia das Caldas da Rainha, a Câmara Municipal do Porto e a Santa Casa da Misericórdia do Porto que disponibilizou um espaço na Rua da Constituição para instalação de um Espaço Dar e Receber e a Cruz Vermelha de Vila Nova de Gaia, e a "Social Sem Fronteiras" Comissão Social Interfreguesias (que engloba a Junta de Freguesia de S. Félix da Marinha, a União de Freguesias de Serzedo e Perosinho, a União de Freguesias de Grijó e Sermonde e a União de Freguesias de Mafamude e Vilar do Paraíso).

Foi uma vez mais realizada em parceria com a Electrão a campanha "Pilhas por Alimentos" destinada a promover a recolha de pilhas e baterias, criando pontos de recolha de pilhas em vários Bancos Alimentares.

Os voluntários são a espinha dorsal de todo o trabalho desenvolvido no BBD e no BE, assegurando a maior parte das tarefas, como o trabalho de escritório e de armazém. Os colaboradores assalariados são contratados para assegurar funções cuja especificidade

assim o exija, nomeadamente, um chefe de armazém, quatro empregados de armazém, uma técnica de serviço social, uma assistente administrativa e dois técnicos de informática.

No âmbito de protocolo celebrado com o Instituto de Reinserção Social do Ministério da Justiça, foram acolhidos e acompanhados no Banco de Bens Doados 8 prestadores de tarefas a favor da comunidade, num total de 352 horas de trabalho e 9 jovens do Centro de Educação e Desenvolvimento de Pina Manique (Casa Pia) num total de 39 horas.

As Contas da ENTRAJUDA

De acordo com o modelo de gestão, a actividade é maioritariamente suportada por donativos concedidos por benfeitores particulares e empresas, que asseguram o funcionamento da ENTRAJUDA e as despesas correntes que, embora reduzidas ao mínimo, são inevitáveis. Numa preocupação de sustentabilidade, procurou-se reforçar a venda de resíduos e está em estudo a prestação de alguns serviços a empresas.

Os mapas relativos à Demonstração de Resultados e o Balanço revelam uma gestão prudencial, com um baixo índice de despesas de funcionamento. O resultado registado no exercício (-44.235,83€) resulta sobretudo de um decréscimo dos donativos de empresas. No entanto, há que registar que foram recebidos donativos da Japan Tobacco Industries de 55.000€ para apoio ao Programa Tempo Extra e ao Banco de Equipamentos no IEFP de Vila Nova de Gaia, da CGD para apoio à Bolsa do Voluntariado, do Novo Banco para apoio ao Banco de Bens Doados, de várias empresas pela adesão ao Tempo Extra e da Procter & Gamble, para entrega de material escolar destinado a 250 crianças carenciadas.

Os produtos doados por empresas e particulares no âmbito do Banco de Bens Doados, distribuídos às Instituições e as existências no final do exercício são contabilizados a um preço que corresponde ao menor preço praticado nas superfícies comerciais. Os serviços prestados não são valorizados, independentemente da área que os presta.

Os Corpos Sociais são voluntários e não auferem qualquer remuneração. A contabilidade é feita voluntariamente pela CERB cabendo à ENTRAJUDA classificar os documentos. Cada área tem um centro de custo independente, com consolidação numa conta única (custos e proveitos). A KPMG apoia em auditoria e consultoria financeira.

A equipa da ENTRAJUDA é composta por voluntários assíduos, tutores e visitadores e contava em Dezembro de 2019 com 20 colaboradores permanentes, sendo os Corpos Sociais voluntários. Os voluntários da equipa da ENTRAJUDA no Porto dispuseram de espaço cedido pela União das Freguesias do Centro Histórico do Porto. Em Braga e no Algarve, os Bancos Alimentares dessas regiões disponibilizam espaço de armazém para os bens não alimentares recebidos, sempre que tal se justifique, sendo sempre que possível, privilegiadas as doações directas.

Em 2019 foram admitidos 12 novos associados, e reforçada a participação do Conselho Superior com encontros mais regulares com a Direcção promovidos pelo Presidente deste Órgão Social e consolidada a Comissão de Coordenação, com os efeitos positivos em matéria de partilha de informação e coordenação de actividades.

Merece ainda destaque:
- a passagem do domínio @entrajuda.pt para o Office 365, passando assim a estar armazenados na cloud do Azure os emails da ENTRAJUDA, com um importante acréscimo de segurança.
- a parceria com a associação "Mundo a Sorrir" para execução do programa Dr.Risadas, tendo sido obtido o apoio dos prémios BPI/La Caixa para promover a Saúde Oral e o acompanhamento médico-dentário continuado a crianças, entre os 3 e os 16 anos apoiadas por Instituições Particulares de Solidariedade Social. Para além da prevenção, induzindo hábitos de higiene oral e alimentação e criando rotinas, foram encaminhadas as crianças, até aos 16 anos, para tratamento pelos profissionais de saúde parceiros voluntários.
- a presença da Presidente da ENTRAJUDA com intervenções no VI Congresso dos Contabilistas Certificados, em que abordou o tema da transparência das contas, fundamental para a credibilidade das Instituições e num evento do Instituto Kaizen com a presença de CEO's da algumas das maiores empresas do País;
- a elegibilidade da ENTRAJUDA pela CAF América, organização americana que encaminha a atribuição de donativos de pessoas físicas ou jurídicas para Instituições de Solidariedade seleccionadas pela própria CAF.
- o prosseguimento do projecto "Reduzir a Precariedade Energética, Promover a Literacia", seleccionado no âmbito do programa EDP Solidária 2018 - Inclusão Social, competindo à ENTRAJUDA capacitar os técnicos das Instituições para integrarem no atendimento social as questões relativas à utilização racional de energia, desenvolvendo também materiais pedagógicos para esse efeito.

No termo de mais um exercício, no qual se completam 15 anos de actividade, a Direcção da ENTRAJUDA agradece a todos quantos diariamente colaboram disponibilizando trabalho, tempo, serviços, produtos e donativos, reforçando a convicção da oportunidade que presidiu à constituição desta instituição.

Lisboa, 16 de Março de 2020

A Direcção