

DEPARTAMENTO DE AÇÃO SOCIAL

Relatório de Atividade 2021

Em 2021, a pandemia Covid 19 continuou a ter um forte impacto no trabalho desenvolvido pela equipa de ação social. Mais colaboradores recorreram à Fundação, traduzindo-se em mais pedidos de apoio que chegaram por diversas vias, mostrando que, cada vez, mais a Fundação e o seu trabalho são conhecidos e reconhecidos.

Com os procedimentos já adaptados à nova realidade, foi possível aumentar e melhorar as respostas aos colaboradores que solicitaram apoio em Informação, Encaminhamento e Orientação, resposta fundamental na resolução das situações problemáticas.

Não obstante o aumento dos pedidos de ajuda, iniciaram-se outros desafios, como a dinamização do Grupo de Valorização Pessoal e Profissional, com o objetivo de estudar a possível criação de um novo projeto nesta área, bem como, a realização de webinários, dedicados aos temas da poupança e da literacia financeira.

Também a equipa de ação social passou a estar disponível ao fim de semana, com o intuito de responder a possíveis pedidos de apoio urgentes.

Nos Programas da Ação Social registaram-se mais candidaturas e foram atribuídos mais apoios, incluindo o campo de férias, em que houve um aumento de participantes.

Este acréscimo do número de pedidos, transversal a todas as áreas da Fundação, estará certamente relacionado com os esforços de intensificação da comunicação realizada em 2021, não só nos momentos de abertura de candidaturas mas também, na divulgação dos resultados e do trabalho realizado, como foi por exemplo a partilha de testemunhos. Destaca-se também a inclusão do módulo Fundação Pão de Açúcar-Auchan, no curso de Responsáveis de Mercado, o que também terá contribuído para maior conhecimento da Fundação.

Em seguida, apresentam-se os resultados dos pedidos de Apoio Social, dos Apoios Educativos e dos Campos de Férias, assim como, dos novos projetos.

1. Apoio Social

1.1. Caracterização dos Pedidos de Apoio Social

A intervenção do Departamento de Ação Social (DAS) abrangeu 85 locais, nomeadamente 36 Lojas Auchan, 30 lojas My Auchan, Logística e Plataforma do Pescado, Sede, CNS, Nhood e a própria Fundação.

Em 2021, a equipa de ação social acompanhou 470 pedidos de apoio, provenientes de 454 colaboradores. Esta diferença numérica deve-se ao facto de alguns colaboradores terem solicitado ajuda mais do que uma vez neste ano. Quando comparamos o número de pedidos de apoio nos últimos 3 anos, observa-se um aumento de 13% em relação ao ano anterior e de 36% quando comparamos com 2019, ano pré-pandémico.

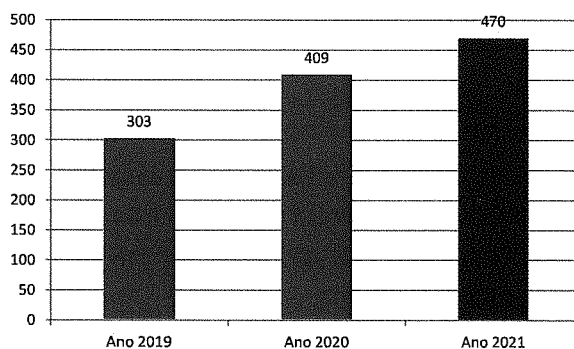


Gráfico 1 – Número de Pedidos de Apoio acompanhados em 2019, 2020 e 2021

Dos 470 pedidos de apoio acompanhados durante 2021, 243 deram entrada neste ano.

Tal como em 2020, as lojas de Amoreiras e de Alfragide continuam a ser os locais com mais pedidos de apoio, seguindo-se a loja da Amadora que registou um aumento de pedidos em 2021. As lojas MyAuchan assumem cada vez mais destaque.

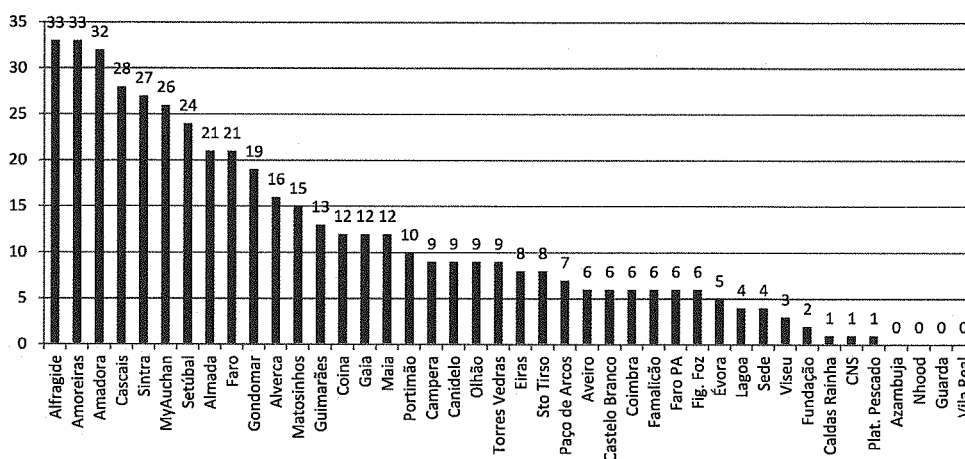


Gráfico 2 – Distribuição dos pedidos de apoio dos colaboradores por local

Os meses de Julho e Novembro registaram o maior número de pedidos de apoio.

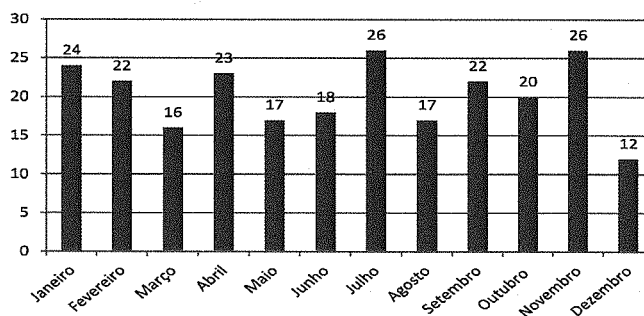


Gráfico 3 – Distribuição dos pedidos de apoio social de 2021 por mês

A maioria dos colaboradores referiu ter chegado à Fundação através do Delegado, reforçando a importância desta figura nos locais Auchan. No entanto, realça-se que, em 50 situações, foram outras pessoas da loja (colega, chefia, diretor e RH), que encaminharam o colaborador,

24

o que demonstra um maior conhecimento e reconhecimento do trabalho realizado pela Fundação.

Também é importante destacar que, em 2021, muitos colaboradores pediram novamente apoio social para enfrentar outras dificuldades surgidas neste ano. Nestes casos, os colaboradores contactaram diretamente as técnicas de ação social.

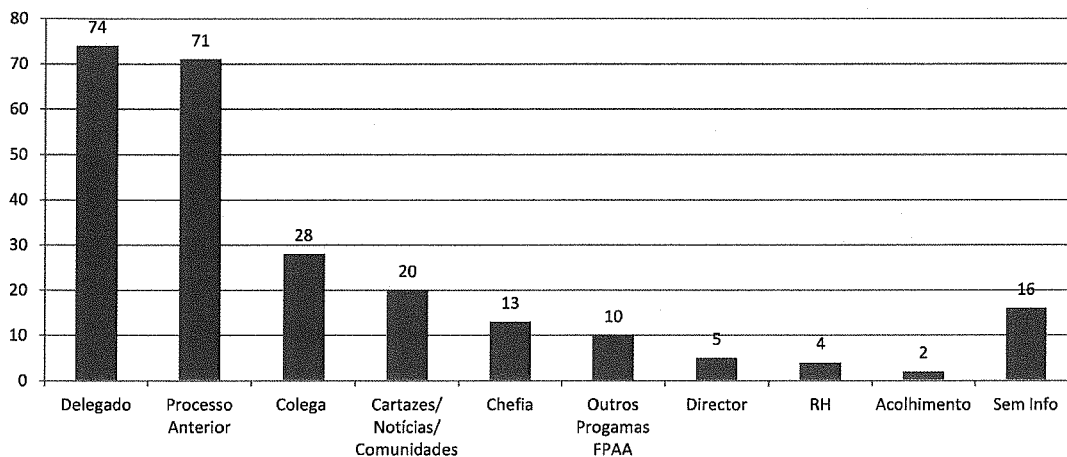


Gráfico 4 – Encaminhamento dos pedidos de apoio social para o DAS

1.2. Caracterização Demográfica dos Colaboradores

Tal como tem acontecido em anos anteriores, os colaboradores que pediram apoio à Fundação são maioritariamente do sexo feminino. Mas no que concerne à idade, em comparação com o ano anterior, constatou-se uma descida na faixa etária, passando a ser o intervalo dos 30-39 anos o mais representado, em detrimento do 40-49 anos. Também a faixa etária dos 20-29 anos registou um aumento.

Acentuando a tendência já registada em 2020, os pedidos de colaboradores com menos de 5 anos de empresa continuaram a aumentar, ultrapassando em 2021 os colaboradores entre os 10 e os 15 anos de empresa e passando a ser o grupo mais representado.

Os pedidos surgem maioritariamente de operadoras especializadas da frente de loja e de produtos frescos, com rendimentos anuais per capita entre os 2900€ e os 5900€ (2º escalão).

Em 2021 as famílias monoparentais voltaram a estar em maior número, seguidas de perto das famílias de casais com filhos que, no ano passado, tinham pela primeira vez sido as mais representadas. Por outro lado, observa-se que cada vez mais as famílias unitárias solicitam ajuda.

Como seria expectável, a pandemia continuou a estar na origem de muitos dos pedidos de apoio, sendo as razões mais comuns a perda de rendimentos do cônjuge, as baixas por isolamento e a perda de rendimentos extra do próprio colaborador. No entanto, em 2021, este motivo foi ultrapassado pelas “despesas inesperadas”, onde se inserem as situações de mudança de casa, despesas não programadas com carro e avaria de eletrodomésticos. Os problemas de saúde dos colaboradores também são responsáveis por um número elevado de

Handwritten initials/signature

pedidos, quer pelas despesas extra que acarretam, quer pela necessidade de estar de baixa, levando à redução dos rendimentos dos agregados familiares.

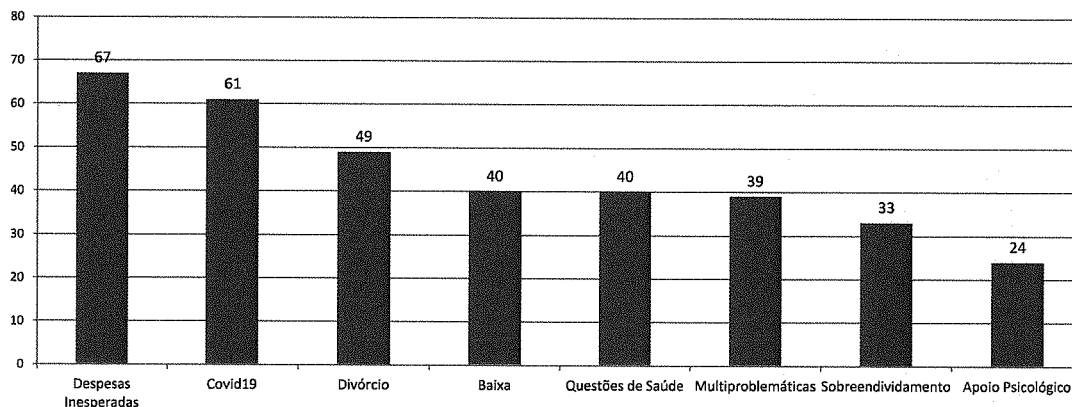


Gráfico 5 – Distribuição dos pedidos de apoio social por problemática

1.3. Atendimentos

Com a redução das medidas de contenção do Covid, em Outubro, a equipa retomou os atendimentos presenciais nas lojas mais próximas, como Amoreiras, Alfragide, Amadora, Almada, Setúbal, Coima, Sintra, Cascais e Torres Vedras. No entanto, com novo agravamento da situação pandémica em Dezembro, a equipa regressou à videochamada em todos os atendimentos.

Naturalmente, o aumento do número de colaboradores em acompanhamento tem forte expressão no número de atendimentos realizados. Para além disso, observou-se um crescimento no número dos contactos telefónicos fora dos atendimentos programados, revelando uma maior aproximação entre os colaboradores e a equipa técnica.

Em 2021, foram realizados 1227 atendimentos, mais do dobro do que em 2019, como se constata no quadro infra.

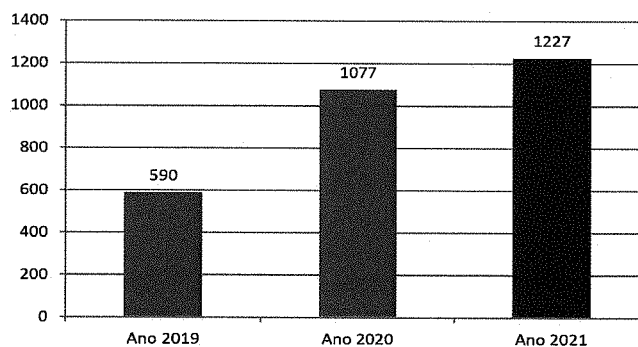


Gráfico 6 – Número de atendimentos realizados em 2019, 2020 e 2021

1.3. Resultados dos Apoios Sociais

Em 2021, o Departamento de Ação Social atribuiu 2791 Apoios Sociais, distribuídos por Apoio Familiar (alimentação, habitação,...) Apoio Saúde e Informação, Orientação e Encaminhamento (IOE). Em comparação com o ano anterior, verificou-se um aumento de 909 apoios no total.

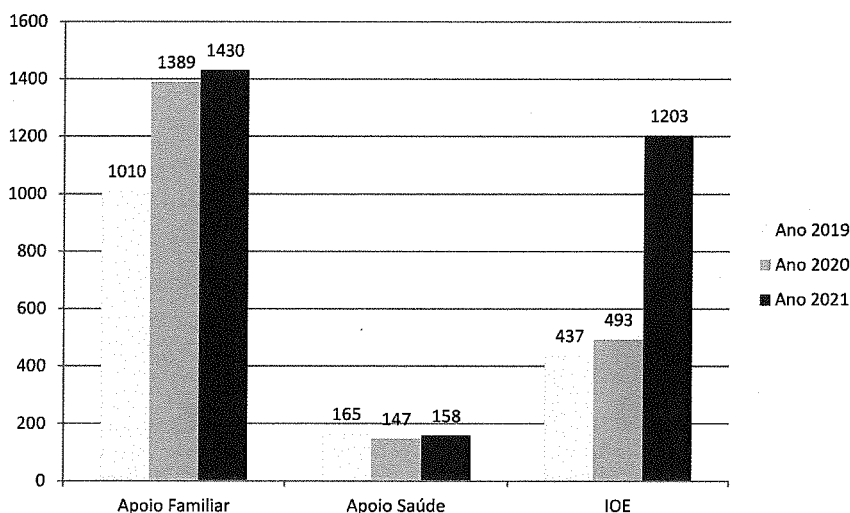


Gráfico 7 – Distribuição dos apoios sociais por tipologia nos 3 últimos anos

Em 2021, concretizaram-se 1430 Apoios Familiares, sendo que destes, 1035 destinaram-se a colmatar necessidades de alimentação, através de atribuição de cartão oferta. Neste apoio estão ainda incluídas 31 situações identificadas pelos Delegados de carência muito grave de bens alimentares, tendo sido acionado o apoio familiar urgente, através de “não-pago”, número idêntico ao ano anterior.

O segundo apoio mais atribuído foi para habitação, 163 apoios, ou seja, mais 28 que no ano anterior. Nesta categoria destaca-se o aumento de pedidos para pagamento de rendas, quer em situações de atraso com risco de despejo, quer para mudança de casa por rescisão de contrato pelo senhorio. Neste último caso, para além dos elevados valores que se praticam, conduzindo ao aumento das dificuldades financeiras do agregado, é normalmente exigido o pagamento antecipado de 2 rendas e de mais um mês de caução, revelando-se valores incomportáveis para colaboradores financeiramente mais vulneráveis.

Quanto aos pedidos de Apoio em Saúde, o pagamento de medicação, consultas e exames continua a ser o mais frequente. No entanto, tal como já havia acontecido no ano anterior, registou-se um aumento de pedidos de apoio psicológico. Durante 2021, 51 colaboradores usufruíram de apoio psicológico através dos protocolos estabelecidos com psicólogos locais.

O Banco de Equipamentos manteve a sua utilização no âmbito do apoio social, mais concretamente a título de doação de artigos para o lar e/ou a título de empréstimo de bens de bebé. Registaram-se 16 apoios, essencialmente artigos para o lar e bens para bebés.

Foi também retomada a parceria com a Auchan de reaproveitamento de grandes eletrodomésticos, tornando possível a atribuição destes equipamentos em bom estado, mas não passíveis de venda, aos colaboradores com pedido de apoio social, sem custos para a Fundação.

Handwritten initials/signature

Igualmente o número de apoios de Informação, Orientação e Encaminhamento (IOE) mais do que duplicou em relação a 2020. Estando a equipa já adaptada à nova realidade de funcionamento e com os procedimentos revistos foi possível uma maior dedicação a este apoio tão importante na resolução das problemáticas dos colaboradores. No entanto, a distribuição das categorias de IOE foi semelhante ao ano anterior, à exceção da categoria Instituições de Apoio ao Habitação, em que o número de IOE aumentou bastante, uma vez que a dificuldade no acesso à habitação está cada vez mais presente nos pedidos de apoio que nos chegam.

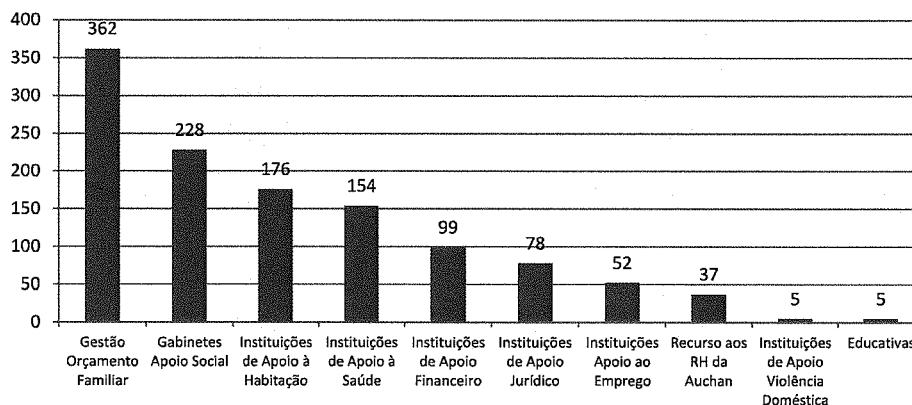


Gráfico 8 – Tipos de IOE mais frequentes

1.4. Arquivos

Em 2021 foram arquivados 263 pedidos de apoio, sendo a grande maioria por resolução ou melhoria da situação problemática.

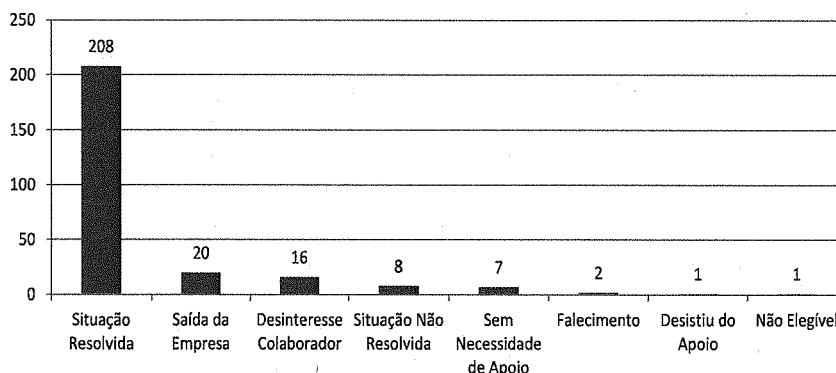


Gráfico 9 – Distribuição dos processos segundo o motivo de arquivo

3. Apoios Educativos

Nos Apoios Educativos atribuídos pela Fundação inserem-se 4 Programas: o Apoio para Início de Ano Letivo, a comparticipação das mensalidades de Creche, Jardim de Infância e ATL, as Bolsas de Ensino Superior e os Prémios de Mérito.

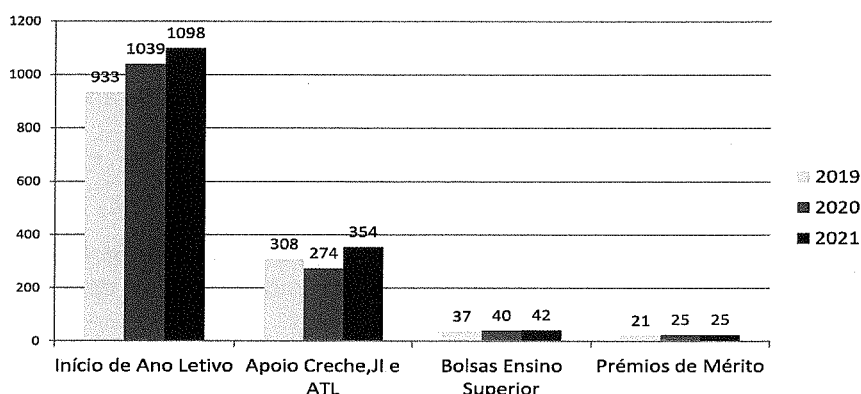


Gráfico 10 – Resultados Apoios Educativos 2019, 2020 e 2021

Nos últimos 3 anos verificou-se um aumento dos apoios educativos, destacando-se o apoio para Início de Ano Letivo como o que anualmente apresenta uma subida mais constante e acentuada.

O acréscimo registado no apoio para as mensalidades de Creche, Jardim de Infância e ATL, deveu-se ao facto de, no ano letivo 2021/22, também passarem a ser abrangidos os agregados familiares incluídos no 3º escalão de rendimentos (até ao máximo do orçamento destinado a esta ação). Assim, apesar da nova lei da gratuidade das Creches, em que os colaboradores com rendimentos mais baixos passaram a usufruir deste serviço sem custos, foi possível abranger mais colaboradores neste apoio.

O Programa “Bolsas de Ensino Superior” foi objeto de duas alterações a nível dos documentos exigidos. A partir deste ano passou a ser obrigatória a apresentação de comprovativo de candidatura às bolsas da Direção Geral de Educação Superior, para que possam beneficiar de uma resposta já existente no Estado. Passou também a ser exigida uma carta de motivação e uma carta resumo do ano letivo transato, com o objetivo de conhecer melhor os candidatos, no primeiro caso, e os bolsistas da Fundação, no segundo caso.

Por último, tal como já aconteceu no ano anterior, perante os excelentes resultados dos candidatos aos Prêmios de Mérito, a Fundação atribuiu em 2021, 25 prémios de Mérito, em vez dos 20 previstos.

4. Campos de Férias

A organização do Campo de Férias 2021 ficou novamente a cargo da empresa Ritmos Fortes, como tem acontecido nos últimos anos.

Devido à situação pandémica vivida em 2021, a lotação por turno foi reduzida e as atividades sofreram algumas adaptações. Pelo mesmo motivo, o transporte não foi incluído na atividade, sendo da responsabilidade dos Encarregados de Educação. Foi pré-estabelecida a realização de apenas 1 turno, na semana de 25 a 31 Julho, com lotação mínima de 30 participantes.

No Campo de Férias foram tomadas todas as precauções exigidas por lei, sendo o espaço detentor do selo Clean&Safe. Todos os monitores foram testados à Covid-19, assim como, todos os participantes à chegada ao campo, para além de outras medidas relacionadas com a higienização dos espaços e organização e escolha das atividades.

Handwritten initials/signature

Considerando a despesa acrescida que as famílias teriam com o transporte para o Campo de Férias, a Fundação reduziu o valor das comparticipações de todos os escalões de rendimentos, com exceção do 1º e último escalões, em que se mantiveram os valores do ano anterior.

Pela primeira vez distribuíram-se brindes da campanha “Retorno às Aulas”, em parceria com a Auchan, o que foi muito apreciado pelos participantes.

Em 2021, verificou-se um aumento de confiança por parte dos pais, que se traduziu em mais inscrições e participantes, apesar de ainda estarem muito aquém dos números pré-pandémicos.

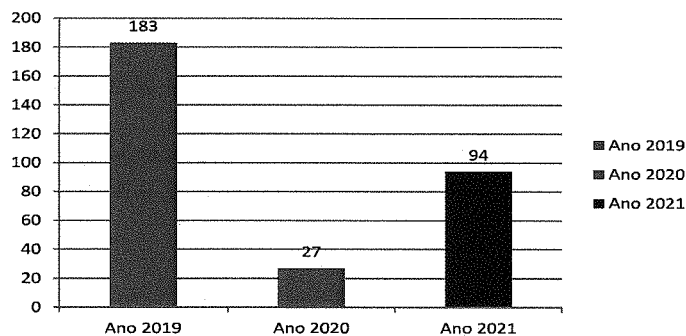


Gráfico 11 – Número participantes Campo de Férias 2019, 2020 e 2021

Mais uma vez, o Campo de Férias decorreu sem incidentes graves, sendo o feedback dos participantes e Encarregados de Educação extremamente positivo.

5. Outros

5.1. Webinars

No âmbito do estágio curricular realizado por Sara Matos da Universidade Católica, foram dinamizados no mês de Julho, 4 Webinars com a temática da poupança e literacia financeira. Para tal, contou-se com a participação das nutricionistas da Auchan Cátia Miguel e Filipa Azevedo na dinamização dos dois primeiros e com Raquel Machado e Deolinda Silva, da Associação APOIARE nos restantes.

Nos Webinars foram trabalhados os seguintes temas: “Como Evitar o Desperdício Alimentar”, “Alimentação Saudável em Conta”, “Dicas para o Orçamento Familiar Equilibrado” e “Gestão de Créditos, Negociação, Penhoras e Insolvência”.

Nesta ação inscreveram-se 270 colaboradores e participaram 130. Na avaliação realizada, 87% dos colaboradores referiram ter ficado satisfeitos com a participação e 59% referiram que o Webinar contribuiu para aumentar os seus conhecimentos nas áreas abordadas.

5.2. Grupo de Valorização Pessoal e Profissional

A pedido da Comissão Executiva foi constituído um grupo de trabalho, com colaboradores da Fundação e voluntários colaboradores da Auchan, com o objetivo de perceber o nível de interesse dos colaboradores em ações de valorização pessoal e profissional e, se sim, como se poderia operacionalizar este apoio.

As reuniões tiveram início em Março, tendo sido realizado um questionário aos colaboradores Auchan por decisão do grupo. Foram recebidas 592 respostas que foram trabalhadas e

44
12

discutidas. O grupo preparou uma proposta de projeto, mas veio a constatar-se não ser pertinente face à oferta formativa já existente na Auchan. Em 2022 o grupo continuará o seu trabalho, tendo em vista atingir o seu objetivo.

5.3. Angariação de Fundos

A equipa de Ação Social organizou, com a ajuda de voluntários da Sede, a Loja Solidária de Natal, que decorreu de 26 de Novembro a 3 de Dezembro e de 17 a 24 de Dezembro.

6. DELEGADOS

A Ação Formativa de 2021 foi a primeira realizada num formato diferente do habitual devido às contingências relacionadas com a pandemia Covid. Assim, a formação decorreu online e dinamizada com recurso a questionários do Google forms. Neste novo formato e com o intuito de garantir a sua eficácia, reduziu-se a carga horária para duas horas e dividiu-se o grupo de 43 Delegados em 4 pequenos grupos.

As ações de formação decorreram nos dias 2 e 9 de Junho, com duas formações em cada dia, num total de 4 formações. Do total dos 43 Delegados convocados estiveram presentes 41, tendo a taxa de absentismo sido a mais baixa de sempre. Tal esteve relacionado com o facto de, por ser online, permitir uma maior flexibilidade dos horários.

Durante o ano, foi necessário substituir 3 Delegados, todos por motivo de saída da empresa.

7. RECURSOS HUMANOS

Em 2021, a equipa de Ação Social contou com os seus 5 elementos, mantendo-se uma das técnicas com horário de amamentação.

Neste ano, a equipa de ação social acolheu 3 estágios do Curso de Serviço Social: do Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas Susana Rita (Set.20 a Jul21) e Diana Rocha (Out21 a Jan22) e Sara Matos da Universidade Católica Portuguesa (Jan21 a Out21).

8. RESULTADOS E ORÇAMENTO 2021

Em 2021 o Departamento de Ação Social atribuiu 4714 apoios, abrangendo 1256 colaboradores, uma vez que cada colaborador pode usufruir de vários apoios.

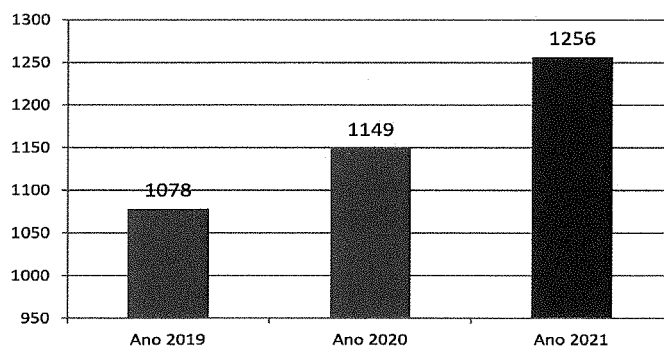


Gráfico 12 – Número de Colaboradores Apoiados pelo DAS em 2019, 2020 e 2021

Handwritten initials and a signature.

Comparação sumária dos Apoios e Programas entre 2020 e 2021:

Resultados por Apoios e Programas 2020 e 2021					
Apoios e Programas	2020		2021		2021
	Nº Apoios	Valor	Nº Apoios	Valor	Orçamento
Apoios Sociais					
Apoio Familiar	1389	291,153.14 €	1430	277,316.38 €	250,000.00 €
Apoio Saúde	147	22,708.65 €	158	23,616.80 €	20,000.00 €
IOE	493		1203		
Sub-Total 1	2029	313,861.79 €	2791	300,933.18 €	270,000.00 €
Programas Educativos					
Apoio Creche e JI*	362	65,502.04 €	361	55,875.54 €	78,200.00 €
Apoio ATL*	225	27,942.76 €	263	39,175.95 €	34,500.00 €
Início Ano Lectivo	1039	71,370.00 €	1098	74,470.00 €	74,000.00 €
Prémios de Mérito	25	12,500.00 €	25	13,000.00 €	10,000.00 €
Bolsas de Ensino Superior*	77	86,275.00 €	82	84,875.00 €	85,000.00 €
Sub-Total 2	1728	263,589.80 €	1829	267,396.49 €	281,700.00 €
Tempos Livres					
Campos Férias	27	4,181.31 €	94	13,137.81 €	25,000.00 €
Sub-Total 3	27	4,181.31 €	94	13,137.81 €	25,000.00 €
Total (1+2+3)	3784	581,632.90 €	4714	581,467.48 €	576,700.00 €

* Nestes Programas estão incluídos os apoios referentes aos meses de Janeiro a Julho e de Setembro/Outubro a Dezembro.

6. CONCLUSÕES

Em 2021 o Departamento de Ação Social atribuiu um total de 4714 apoios, abrangendo 1256 colaboradores, em número superior a 2020. Em relação à verba atribuída, a mesma totalizou 581.467€ distribuída pelas diversas áreas, registando um desvio orçamental de menos de 1%.

A pandemia Covid19 continuou a ter um forte impacto no trabalho desenvolvido pelo Departamento de Ação Social, embora de uma forma menos acentuada do que no ano anterior. Para além do número de pedidos de apoio motivados diretamente pela pandemia ter sido menor, também não se repetiram as respostas criadas excecionalmente neste contexto como foi o caso da Linha de Apoio Psicológico, a atribuição de computadores para apoio ao estudo em casa e a parceria ValPortugal - Auchan.

Apesar disso, verificou-se um aumento do número de pedidos de apoio acompanhados pela equipa de ação social. Tal deve-se, não só com os pedidos de apoio recebidos em 2021, mas também com o maior número de casos que transitaram de 2020.

O número elevado de pedidos está relacionado com o contexto socio-económico atual, também com o aumento da divulgação do trabalho realizado e com a diversificação dos meios de contacto, potencializando-se o contacto direto dos colaboradores Auchan com a equipa. Neste ponto, os telemóveis atribuídos a cada elemento da equipa, revelaram-se de extrema importância no acompanhamento mais próximo das situações.

No apoio social registou-se um aumento do número de apoios em todas as áreas, familiar, saúde e IOE, destacando-se esta última pelo forte crescimento e êxito obtido. A procura de possíveis soluções, em conjunto com o colaborador, é fundamental na resolução/melhoria das situações e promove competências que poderão ser úteis no futuro. No entanto, reforça-se

que em várias situações, a Fundação surge como única resposta, pois não é concedida a ajuda de outras entidades devido ao facto de, pelo menos, um dos elementos do agregado familiar estar a trabalhar.

Apesar dos efeitos financeiros negativos causados pela pandemia se continuarem a fazer sentir, constatou-se um crescimento dos pedidos de apoio motivados pelas dificuldades no acesso à habitação, tendência que se poderá agravar em 2022.

Relativamente aos Programas, à semelhança do ano passado, o IAL- Início de Ano Letivo registou novamente um aumento de apoios, assim como, foram atribuídas mais Bolsas para o Ensino Superior.

A comparticipação das mensalidades de Creche, Jardim de Infância e ATL para o ano letivo de 2021/22 passou a incluir os agregados familiares pertencentes ao 3º escalão de rendimentos. Esta alteração, prevista no Plano de Atividades, conduziu ao acréscimo dos apoios atribuídos, apesar da lei da gratuidade das creches, da qual passaram a usufruir os colaboradores com menores rendimentos (1º escalão e 2º escalão de rendimentos no caso de irmãos).

Por último, também no Campo de Férias se observou uma redução do impacto da pandemia, tendo havido mais participantes do que no ano anterior.

Transversalmente e dando continuidade ao trabalho desenvolvido em 2020, com a passagem das candidaturas para formato digital, os documentos de controlo dos apoios sociais, de IAL e de Creche, Jardim de Infância e ATL passaram a ser enviados diretamente pelos próprios colaboradores por e-mail. Desta forma, para além dos benefícios ambientais, promoveu-se a autonomia e a responsabilização dos colaboradores pelos apoios recebidos. Por outro lado, libertaram-se os Delegados destas tarefas administrativas, para realizarem duas funções primordiais: a divulgação da Fundação e a identificação de situações problemáticas.

Em 2022, o Departamento de Ação Social irá continuar o trabalho já iniciado em 2021 nas temáticas do apoio a necessidades de saúde específicas, na valorização pessoal e profissional através da dinamização do grupo já criado e na organização de webinars destinados a aumentar a informação e orientação dos colaboradores. Por outro lado, o aumento de pedidos de apoio psicológico conduz à necessidade de reforçar a rede de protocolos existentes, de forma a garantir que todos os locais Auchan terão resposta a este nível. Nas novas temáticas serão trabalhados a divulgação de apoios existentes por parte de outras entidades destinados a ascendentes e a possível criação de uma resposta no âmbito da consulta jurídica.

Helena Marques

Coordenadora do Departamento Ação Social

Lisboa, 22 de Fevereiro de 2022

