



Licenciatura em Marketing e Comunicação Empresarial

New Age

Projeto Final de Licenciatura

Elaborado por Ana Cristina Gomes Monteiro

Aluno nº 2011447

Orientador: Professor Mestre José Arthur Vasconcelos

Barcarena

Fevereiro 2014

18

Universidade Atlântica

Licenciatura em Marketing e Comunicação Empresarial

New Age

Projeto Final de Licenciatura

Elaborado por Ana Cristina Gomes Monteiro

Aluno nº 20101447

Orientador: Professor Mestre José Arthur Vasconcelos

Barcarena

Fevereiro 2014

O autor é o único responsável pelas ideias expressas neste relatório

Agradecimentos

A ti, aos amigos, familiares, professores, ao meu Ex- chefe e amigo Dr. Nuno Campilho, a minha atual Chefe Dra. Teresa Alvarez e aos colegas em especial a Vanessa Valentim por todo o apoio, incentivo e compreensão ao longo destes anos.

Um agradecimento muito especial a Câmara Municipal de Oeiras pela bolsa de estudo que me foi atribuída pois, sem esta, nada disto teria sido possível.

O exemplo da Câmara Municipal de Oeiras deve ser seguido por mais organizações, num mundo em constante mudança é importante que as organizações invistam no conhecimento no conhecimento dos seus colaboradores.

Resumo

New Age

Este plano de marketing é um projeto de final de curso da Licenciatura de Marketing e Comunicação Empresarial da Universidade Atlântica.

O plano foi desenvolvido tendo sempre em conta a realidade da nossa população com mais de 65 anos (3ª Idade) e com as especificações de lares e centros de dia.

Ao longo deste plano de marketing foram aplicados vários conceitos teóricos apreendidos em aula, ao longo da licenciatura.

Este plano de marketing foi criado para uma empresa fictícia, a New Age, mas a sustentabilidade financeira deste projeto está garantida.

A New Age procura satisfazer os cuidados de beleza e bem-estar das pessoas com mais de 65 anos de ambos os sexos, que vivam em lares ou frequentem centros de dia no Concelho de Oeiras.

Palavras-chave

Marketing, comunicação, lares, centros de dia, cuidados de beleza, qualidade de vida, autoestima.

Abstract

New Age

This marketing plan is the final project of the Undergraduate Program in Marketing and Business Communication of the Atlantic University.

The development of the plan took into account the circumstances in which our over 65 years old (senior) population live in, and the characteristics of nursing homes and day care centres.

Theoretical concepts learnt in class during the undergraduate program were applied throughout the elaboration of the plan.

This marketing plan was designed around a fictional company, New Age. Nevertheless, the financial sustainability of the project is guaranteed.

New Age seeks to satisfy beauty and well-being needs of seniors of both genders who live in nursing homes or attend day care centres in the municipality of Oeiras.

Keywords

Marketing, communication, nursing homes, day care centres, beauty care, well-being, self-esteem.

Índice

Agradecimentos.....	iii
Resumo.....	v
Abstract.....	vi
Introdução.....	1
1. Sumário Executivo.....	2
2. A Empresa.....	3
3. Estratégia de Marketing.....	6
3.1 Análise e diagnóstico da New Age.....	7
3.2. Análise Externa da New Age.....	7
3.3. Análise Interna da New Age.....	16
4. Análise SWOT.....	17
4.1. Análise SWOT da New Age.....	17
5. Posicionamento da New Age.....	18
6. Objetivos da New Age.....	19
7. Estratégias de Marketing da New Age.....	20
7.1. Canais de distribuição.....	20
7.2. Preço.....	20
7.3. Comunicação.....	22
7.4. Ambiente.....	22
8. Ações da New Age.....	23
9. Time Table da New Age para 2015.....	24
10. Custos da New Age.....	25
11. Investimentos.....	28

12.	Conta de Resultados (P&L)	30
13.	Controlo da Implementação	31
	Conclusão.....	32
	Bibliografia	33
	Anexos	34

Índice de figuras

Fig. 1 – Índice de envelhecimento	3
Fig. 2 – Índice de envelhecimento em Oeiras	4
Fig. 3 – Logotipo New Age.....	5
Fig. 4 – População com mais de 65 Anos em Oeiras.....	7
Fig. 5 – Centros de dia em Oeiras	8
Fig. 6 – Lares de Idosos em Oeiras	8
Fig. 7 – Questão 1	11
Fig. 8 – Questão 2	11
Fig. 9 – Questão 3	12
Fig. 10 – Questão 4	12
Fig. 11 – Questão 5	13
Fig. 12 – Questão 6	13
Fig. 13 – Questão 7	14
Fig. 14 – Questão 8	14
Fig. 15 – Questão 9	15
Fig. 16 – Questão 10	15
Fig. 17 – Cadeia de Valor.....	16
Fig. 18 – Análise SWOT	17
Fig. 19 – Análise SWOT New Age	17
Fig. 20 – Cartão de cliente New Age	21
Fig. 21 – Terminal de Faturação	29

Índice de tabelas

Tabela 1 – Osterwalder e Pigneur.....	16
Tabela 2 – Objetivos da New Age.....	20
Tabela 3 – Tabela de preço da New Age.....	Erro! Marcador não definido. 21
Tabela 4 – Time Table da New Age.....	24
Tabela 5 – Tabela de Custos da New Age.....	27
Tabela 6 – Tabela de Investimentos da New Age.....	29
Tabela 7 – Conta de Resultados da New Age.....	30

Lista de abreviaturas e siglas

IPSS – Instituição Particular de Solidariedade Social

CMO – Câmara Municipal de Oeiras

RH – Recursos Humanos

N/A – Não Aplicável

Und. - Unidade

INE – Instituto Nacional de Estatística

Introdução

Este projeto de final de curso consiste na criação de um plano de marketing para New Age que é uma empresa fictícia.

A New Age irá lançar serviços especializados de estética para a população que reside em lares ou casas de repouso, ou frequente centros de dia no Concelho de Oeiras.

Este projeto aparece na sequência de um trabalho realizado anteriormente para a cadeira de marketing social, que consistiu na elaboração de um plano de marketing de uma IPSS que se dedica a população com mais de 65 anos da Freguesia de Oeiras, Paço de Arcos e Caxias.

Ao confrontar-me com as necessidades da nossa população idosa, decidi realizar o meu plano de marketing baseado em cuidados de beleza especiais para este público-alvo.

Como é sabido as organizações procuram conhecer e compreender os seus clientes de forma a criar serviços ou produtos que vão de encontro às necessidades dos clientes e é isso que a New Age pretende realizar. Satisfazendo assim as necessidades da população mais idosa, permitindo que fiquem mais cuidadas e arranjadas, o que vai fazer com que a autoestima destas pessoas aumente e por isso, se tornem mais ativas até mais tarde.

Este plano de marketing procura ter uma estrutura simples para que possa ser facilmente compreendido e consultado.

1. Sumário Executivo

A New Age irá desenvolver e implementar o apoio a população com mais de 65 anos residente em lares, residenciais e centros de dia no Concelho de Oeiras.

O objetivo da New Age é dar qualidade de vida a população com mais envelhecida oferecendo-lhes um vasto leque de serviços de beleza e higiene com os cuidados que estes necessitam e exigem.

Estudos de mercado demonstram existir potenciais clientes para esta organização visto que a esperança de vida tem vindo a aumentar no nosso país.

O que diferencia a New Age das outras organizações que prestam os mesmos serviços é o *Know-how* único, visto que os colaboradores da mesma, vão ter uma formação em cuidados geriátricos para além das formações na área da estética. Outra das diferenças é que a New Age se desloca até aos clientes levando todo o material e equipamento necessário e com todos os cuidados de higienização.

A New Age é uma proposta inovadora!

2. A Empresa

A New Age será uma empresa que presta serviços de cuidados de beleza destinada a um público-alvo de pessoas com mais de 65 anos de ambos os sexos.

A designação New Age foi escolhida porque hoje em dia, verificamos que as pessoas estão ativas até mais tarde, digamos que a New Age vem substituir a Terceira Idade.

As atitudes e as mentalidades das pessoas com mais de 65 anos em Portugal têm vindo a sofrer alterações, querem estar mais na moda, atualizados e ativos, prova disso são estes vídeos de grande sucesso do *youtube*:

https://www.youtube.com/watch?v=moiz_Qn956g

<https://www.youtube.com/watch?v=T6hJtX2JwkM>

A New Age poderá ser efetivamente criada, porque hoje em dia, verificamos que o índice de envelhecimento tem vindo a aumentar como pode ser observado na Fig.1 e mais especificamente no caso de Oeiras como pode ser verificado na Fig. 2.

Territórios	Índice de envelhecimento	
	2001	2012
Portugal	101,6	129,4
- Continente	103,8	132,2
+ Norte	79,4	116,5
+ Centro	129,2	162,6
- Lisboa	102,2	120,9
+ Grande Lisboa	105,7	124,5
+ Península de Setúbal	93,0	111,8
+ Alentejo	161,9	176,0
+ Algarve	126,3	126,6
- Região Autónoma dos Açores	60,1	73,2
+ Região Autónoma dos Açores	60,1	73,2
- Região Autónoma da Madeira	71,4	88,8
+ Região Autónoma da Madeira	71,4	88,8

Fig. 1 – Índice de envelhecimento

Fonte de figura: INE, PORDATA

Última atualização: 2013-12-05

Territórios	Índice de envelhecimento		
	Anos	2001	2012
Portugal		101,6	129,4
— Continente		103,8	132,2
+ Norte		79,4	116,5
+ Centro		129,2	162,6
— Lisboa		102,2	120,9
— Grande Lisboa		105,7	124,5
Amadora		93,0	135,6
Cascais		98,6	106,5
Lisboa		198,7	199,0
Loures		77,0	115,0
Mafra		95,0	77,6
Odivelas		80,3	113,5
Oeiras		105,0	129,7
Sintra		55,7	81,1
Vila Franca de Xira		66,4	82,8

Fig. 2 – Índice de envelhecimento

Fonte de figura: INE, PORDATA

Última atualização: 2013-12-05

Segundo o Instituto Nacional de Estatística nos próximos 50 anos, manter-se-á a tendência de envelhecimento demográfico, prevendo-se que em 2060 residam no território nacional cerca de 3 idosos por cada jovem. Estes dados comprovam que existe uma tendência para o aumento do público-alvo da New Age.

Na primeira fase de implementação a empresa vai destinar-se apenas a pessoas residente em lares e frequentadores de centros de dia no Concelho de Oeiras.

Segundo os resultados do Censos de 2011 que me foram gentilmente cedidos pela CMO e que se encontram em anexo a este trabalho, o Concelho de Oeiras tem cerca de 33 204 pessoas com mais de 65 anos, 13 865 homens e 19 339 mulheres.

A New Age pretende ser a única no concelho de Oeiras a prestar estes serviços especializados no conforto dos lares e centros de dia.

As instituições que prestam apoio domiciliário a maiores de 65 anos em Oeiras apenas, realizam serviços de acompanhamento, cuidados de enfermagem, fisioterapia, serviços domésticos, podologia, consultas de medicina interna, administração de medicamentos, serviços de reparação, cuidados de higiene e alimentação.

Os serviços que esta organização pretende prestar aos seus clientes no conforto dos seus lares e centros de dia são cuidados de cabeleireiro (cortar, lavar e secar), arranjar pés e mãos para ambos os sexos e o serviço de barbearia para os homens. Todos os serviços prestados serão efetuados por pessoal formado em estética e cuidados geriátricos.

Nesta fase inicial o grande objetivo da New Age é conseguir angariar clientes e fidelizá-los.

Missão – Garantir a satisfação dos clientes, prestando um serviço de excelência que estará a cargo de profissionais altamente qualificados, especializados e dedicados a população idosa.

Visão – ser uma empresa especializada nos cuidados de beleza, prestados em lares e centros de dia do concelho de Oeiras.

Valores – Excelência nos serviços prestados e com ética, responsabilidade e dedicada aos seus clientes.

O logotipo da New Age representa um profissional especializado, sorridente. A bata branca é sinónimo de ética e responsabilidade.



New Age

Fig. 3 – Logotipo New Age

Fonte de figura: Google imagens

A estrutura organizacional é composta por 1 gestor e 4 colaboradores profissionais.

A New Age irá ter um horário de funcionamento de segunda à sexta das 9h às 17h e aos sábados das 8:30h às 13:30h.

Uma semana antes do final do mês, será enviada para todas as instituições para quem a New Age trabalha, um mapa para o mês seguinte, com as idas aquela instituição para que os seus clientes possam marcar antecipadamente na sua instituição.

Os serviços serão sempre prestados por dois profissionais para que não seja necessário qualquer tipo de intervenção dos colaboradores da instituição, deixando-os assim, livres

para outras tarefas. Durante a prestação de serviços os nossos profissionais tomam conta dos seus clientes entregando-os no final da prestação do serviço a um colaborador da instituição para que este se certifique está tudo bem com aquela pessoa.

A New Age terá o seu escritório e armazém na antiga Fundação de Oeiras, próximo dos principais lares e centros de como podem ser verificado na Carta Social do Concelho de Oeiras apresentada em anexo. Este local tem ótimas acessibilidades e estacionamento gratuito.

As pessoas que irão trabalhar na New Age têm de ser comunicativas, que conheçam as necessidades e carências das pessoas com mais de 65 anos. O seu principal objetivo é fazer com que os seus clientes se sintam satisfeitos, mais bonitos e com a sua autoestima aumentada.

3. Estratégia de Marketing

Em primeiro lugar deve ser encomendado um estudo de mercado totalmente isento de forma a ser avaliada a viabilidade do negócio junto do seu público-alvo.

O estudo que realizei e que apresentarei neste trabalho mais à frente, demonstra que o público-alvo da New Age que são pessoas de ambos os sexos com mais de 65 anos residentes em lares ou frequentadores de centros de dia em Oeiras se mostram muito recetivos aos serviços disponibilizados pela organização. Mais de metade dos inquiridos afirma que utilizaria os serviços da New Age, 45 % a afirma que talvez utilizasse e só 3% dos inquiridos diz não vir a utilizar os serviços prestados pela New Age.

A organização é distinta das outras organizações porque é a única que presta serviços de beleza profissional com especialização e geriatria e também é a única que se desloca aos lares e centros de dia.

A New Age pretende ser conhecida como uma organização de excelência e especialista na sua área e para o conseguir vai contratar pessoal já formado na área de cabeleireiro e estética e vai formá-los na área da geriatria com um curso de formação em técnico de geriatria de 50 horas em 60 dias, esta formação será realizada antes da New Age iniciar a sua atividade.

Todos os produtos serão de alta qualidade, optando sempre por produtos antialérgicos e pouco agressivos para o cabelo e para a pele. Todos os instrumentos serão limpos e ou, esterilizados depois de cada utilização.

3.1 Análise e diagnóstico da New Age

3.1.1. Análise PEST

O ambiente político no nosso país encontra-se instável devido a crise que atravessamos e as medidas adotadas pelo governo.

O contexto económico que vivemos é bastante conturbado sendo que, existe uma elevada dependência do Estado e este encontra-se muito fragilizado devido ao pedido de resgate financeiro ao Fundo Monetário Internacional (FMI).

Relativamente ao ambiente social assistimos a um notório aumento do índice de envelhecimento da população portuguesa e em específico da população de Oeiras como verificado anteriormente na Fig. 1 e na Fig. 2.

Segundo os dados cedidos pela Câmara Municipal de Oeiras verifica-se um aumento na lotação dos lares e residenciais do Concelho de Oeiras havendo assim uma necessidade de novos lares e residenciais no concelho.

No que diz respeito ao ambiente tecnológico verificamos um gigantesco aumento e desenvolvimento das novas tecnologias. Estas novas tecnologias facilitam a divulgação de novas organizações e serviços.

3.2. Análise Externa da New Age

3.2.1. Mercado

Mercado neste caso significa o público que pode vir a utilizar os serviços prestados pela New Age.

A New Age tem um largo mercado de para explorar no concelho de Oeiras pois, segundo os resultados dos Censos de 2011 que me foram cedidos pela C.M.O., Oeiras tem um a população de cerca de 33 204 pessoas com mais de 65 anos. O número de pessoas do sexo feminino é relativamente superior às pessoas do sexo masculino, havendo segundo estes dados 13 865 homens e 19 339 mulheres.

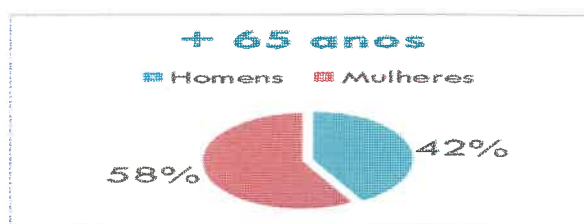


Fig. 4 – População com + de 65 em Oeiras

Fonte de figura: CENSOS 2011 / C.M.O.

Consultando a Carta Social de Concelho de Oeiras que se encontra disponível no *site* da instituição e que junto em anexo a parte referente aos idosos, verifica-se que existem 42 lares e residenciais no concelho de Oeiras, 31 dos quais pertencem a rede lucrativa. Existem 28 centros de dia no Concelho de Oeiras, apenas 2 pertencem a rede lucrativa.



Fig. 5 – Centros de dia em Oeiras

Fonte de figura: Carta Social do Concelho de Oeiras

Em 6 centros de dia do Concelho de Oeiras existe um espaço de serviço aos utentes (Cabeleireiro e outros). Nestes casos a New Age pretende substituir os serviços já existentes.

	Natureza jurídica do equipamento		
	Lucrativos	IPSS	Total
Algés	1	1	2
Barcarena	3	1	4
Carnaxide	2	1	3
Caxias	0	1	1
Cruz Quebrada-Dafundo	1	0	1
Linda-a-Velha	3	3	6
Oeiras e S. Julião da Barra	6	4	10
Paço de Arcos	3	3	6
Porto Salvo	0	4	4
Queijas	1	4	5
Total	31	11	42

Fig. 6 – Lares de Idosos em Oeiras

Fonte de figura: Carta Social do Concelho de Oeiras

Em 10 lares do Concelho de Oeiras existe um espaço de serviço aos utentes (Cabeleireiro e outros). Nestes casos a New Age pretende substituir os serviços já existentes.

Não existem dados precisos sobre o número de pessoas que residem em lares e frequentadores por esse motivo não me foi possível saber ao certo quantas pessoas residem em lares em Oeiras nem saber quantos são os frequentadores de centros de dia de Oeiras, mas sabendo o número de lares e de centros de dia foi-me possível chegar a um número total de 5 150 pessoas com mais de 65 anos a residentes em lares e frequentadores de centros de dia.

3.2.2. Concorrência

Decorrente da pesquisa que fiz nesta área junto dos lares e residências do Concelho de Oeiras é possível afirmar que a concorrência é muito diminuta pois, dos 28 centros de dia apenas 6 têm um espaço físico para prestar os mesmos serviços da New Age mas nem todos estão em funcionamento. Relativamente aos lares dos 48 existentes 10 também têm estes espaços.

3.2.3. Canais de distribuição

Os canais que melhor divulgarão a New Age e os seus serviços são: a imprensa regional, a Web (site e redes sociais) e o face a face.

A New Age irá divulgar junto ao maior número de pessoas, não querendo apenas, chegar ao nosso público-alvo, queremos que toda a população de Oeiras nos conheça como uma organização especialista e de excelência para que futuramente seja mais fácil expandir o negócio.

A internet vai permitir-nos chegar perto não dos clientes finais, mas sim, das suas famílias e dos lares onde estes se encontram. A internet também permitirá chegar perto de todos aqueles que queiram saber o que é a New Age e que serviços são prestados.

3.2.4 Clientes

Os clientes finais destes serviços são as pessoas residentes em lares do concelho de Oeiras que demonstram preocupações com beleza, saúde e qualidade de vida. O mercado de pessoas em Oeiras com mais de 65 anos é de acordo com os *Censos de 2011* cedidos pela CMO de 33 204 indivíduos, sendo o público-alvo da New Age de 5 150 indivíduos.

Nestas idades os clientes dão muita importância ao prazer sensorial que pode ser proporcionado por este tipo de serviços relacionados com a beleza.

Os nossos clientes apresentam um perfil informado, que valoriza a sua individualidade, que tentam manter-se saudáveis e ativos, que procuram serviços personalizados, valorizam o contato pessoal e apresentam um elevado grau de exigência em relação à qualidade dos serviços que lhes são prestados.

Existe uma tendência para o aumento da população com mais de 65 anos, visto que temos vindo a verificar um aumento da esperança de vida.

Estudo de mercado

De forma a perceber qual seria a receptividade do nosso público-alvo a uma organização que prestasse os serviços que a New Age irá prestar, foi criado um pequeno estudo de mercado.

O estudo de mercado, consistiu num pequeno e simples questionário com 10 questões, tendo em atenção os seus destinatários, este foi impresso e entregue num lar e num centro de dia do Concelho de Oeiras.

Foram obtidas um total de 40 respostas válidas. Os inquéritos foram deixados nas instituições a um colaborador da mesma, sendo depois distribuído pelas pessoas que quiseram responder ao inquérito, uma semana depois os inquéritos foram levantados, não sofrem assim nenhum tipo de influência nas respostas dos mesmos.

Seguem abaixo os gráficos dos resultados apurados com este inquérito.

1. Corta o seu cabelo no Cabeleireiro?

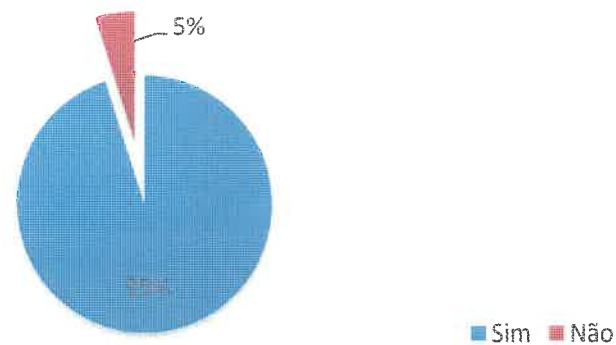


Fig. 7 – Questionário ao público-alvo – Pergunta 1

No universo de 40 respostas válidas apenas 2 inquiridos responderam que não cortam o seu cabelo no cabeleireiro.

2. Quantas vezes por ano corta o cabelo?

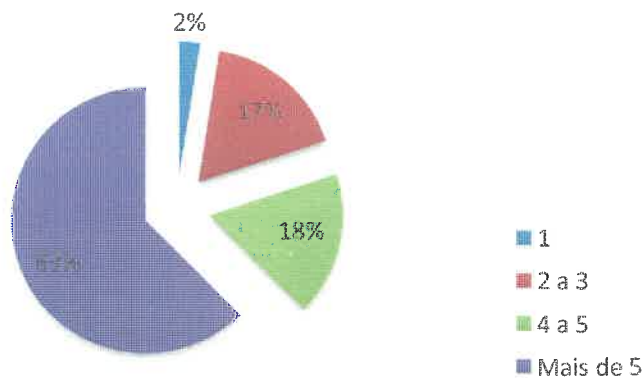


Fig. 8 – Questionário ao público-alvo – Pergunta 2

Relativamente à questão sobre quantas vezes por ano cortam o cabelo a grande maioria, um total de 27 pessoas afirmam cortar o cabelo mais de 5 vezes por ano. A percentagem de respostas são as pessoas que cortam apenas 1 vez por ano onde só foi obtida uma resposta.

3. Tem por hábito arranjar as mãos e os pés fora de sua casa ou lar?

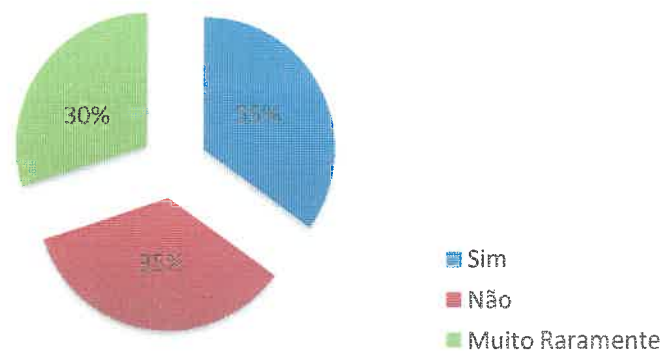


Fig. 9 – Questionário ao público-alvo – Pergunta 3

Em relação a terceira questão sobre se costuma arranjar as mãos e os pés não se verifica uma resposta predominante 14 inquiridos respondem que sim e 14 não têm esse hábito, existindo ainda 12 indivíduos que afirmam fazê-lo muito raramente.

4. Tem facilidade em deslocar-se a um cabeleireiro ou centro de estética?

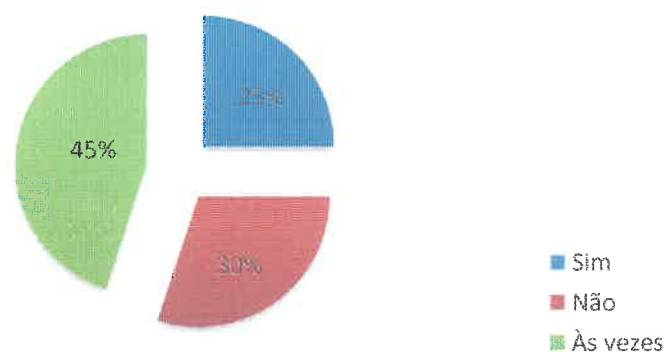


Fig. 10 – Questionário ao público-alvo – Pergunta 4

Relativamente a facilidade de deslocação a um cabeleireiro 10 afirmam ter facilidade de deslocarem-se, 12 dizem não ter essa facilidade e 18 respondem “Às vezes”.

5. Preocupa-se com a sua imagem (aparência)?

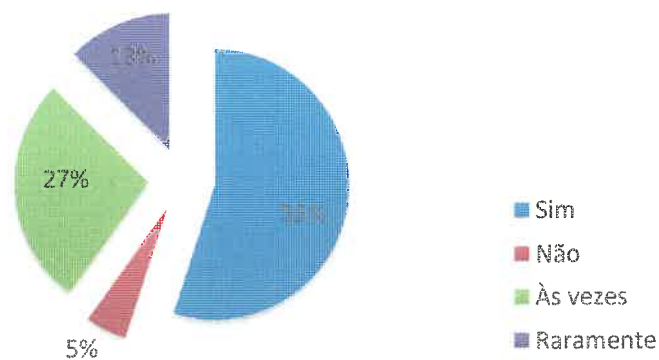


Fig. 11 – Questionário ao público-alvo – Pergunta 5

Quando se pergunta se estes se preocupam com a sua imagem mais de metade afirma que sim, apenas 2 pessoas afirmam não se preocuparem com a sua aparência.

6. Sente confiança nas pessoas que tratam do seu cabelo, mãos, pés e barba?

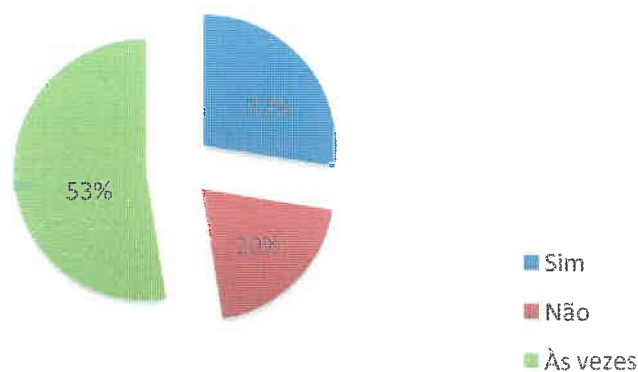


Fig. 12 – Questionário ao público-alvo – Pergunta 6

Os inquiridos quando abordados sobre a confiança que depositam nas pessoas que tratam do seu cabelo, mãos, pés e barba, afirmam que às vezes confiam, 8 inquiridos afirmam não confiarem e 11 confiam.

7. Acha que utilizaria um serviço de cabeleireiro, pédicure, manicura ou barbearia se este fosse disponibilizado no ser lar, ou, centro de dia por profissionais especializados?

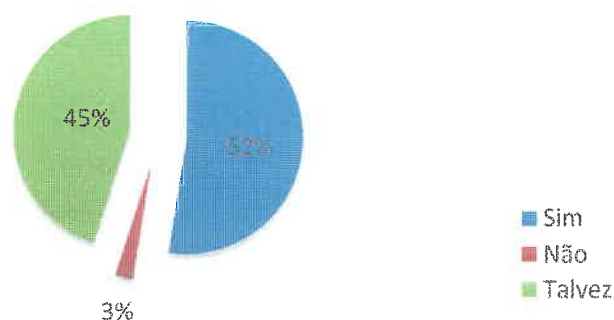


Fig. 13 – Questionário ao público-alvo – Pergunta 7

Mais de metade dos inquiridos afirmam que utilizaria os serviços se estes fossem disponibilizados nos seus lares e centros de dia, 18 dizem que talvez utilizassem e apenas uma pessoa afirma não estar interessada.

8. Sexo

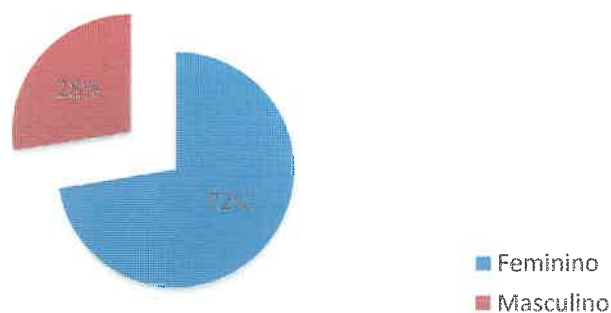


Fig. 14 – Questionário ao público-alvo – Pergunta 8

Este inquérito foi respondido por 29 mulheres e 11 homens.

9. Qual a faixa etária a que pertence?

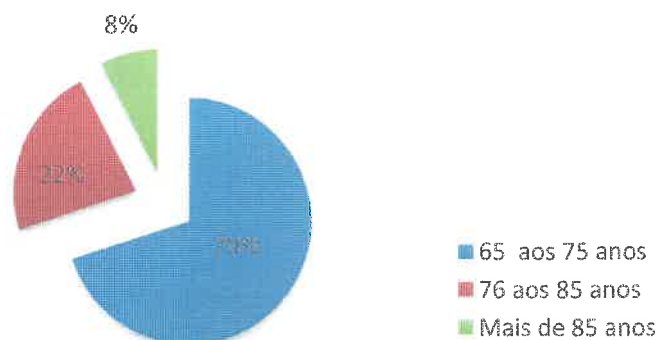


Fig. 15 – Questionário ao público-alvo – Pergunta 9

Grande parte dos inquiridos está na primeira faixa dos 65 aos 75 anos com 28 pessoas, 9 pessoas na faixa dos 76 aos 85 anos e 3 pessoas com mais de 85 anos.

10. Qual o seu nível de escolaridade?

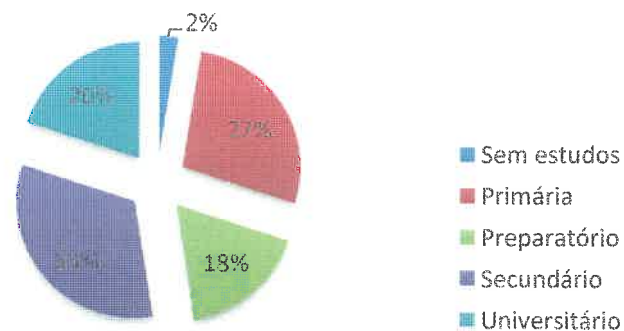


Fig. 16 – Questionário ao público-alvo – Pergunta 10

Relativamente a escolaridade só 1 indivíduo sem estudos respondeu ao questionário, 11 têm a instrução primária, 7 a preparatória, 13 o secundário e 8 o universitário.

3.3. Análise Interna da New Age



Fig. 17 – Cadeia de valor New Age (Colaboradores)

<p>8. PC</p> <p>Parceiros Chave</p> <p>Lares e Centros de dia de forma a permitirem a nossa entrada nas suas instalações.</p>	<p>7. AC</p> <p>Atividades Chave/Principais</p> <p>Cabeleireiro Barbearia Manicura e Pédicure</p>	<p>2. PV</p> <p>Proposta de Valor</p> <p>Os serviços prestados pretendem tornar as pessoas mais bonitas, aumentar a sua autoestima e fazer com que se sintam satisfeitas.</p>	<p>4.RC</p> <p>Relações com os clientes</p> <p>Grande relação de proximidade com o cliente demonstrando preocupação em satisfazer as suas necessidades.</p>	<p>1. SC</p> <p>Segmentos de clientes</p> <p>Pessoas com mais de 65 anos de ambos os sexos residentes em lares ou frequentadores de centros de dia no concelho de Oeiras.</p>
<p>9. EC</p> <p>Estrutura de custos (A QUEM PAGAMOS E QUANTO):Custos Operacionais, Administrativos, Marketing e Impostos:</p> <p>135 285,04€</p>	<p>6. R-C/P</p> <p>Recursos Chave/Principais</p> <p>Funcionários especializados e material adequado.</p>	<p>3. CN</p> <p>Canais:</p> <p>A comunicação deve ser feita através de jornais regionais, site e Facebook.</p>	<p>5. FR</p> <p>Fluxos de rendimentos (VENDAS: QUEM NOS PAGA E QUANTO):Os clientes:</p> <p>151 216,88€</p>	

Tabela 1 - Osterwalder e Pigneur - Criar Modelos de Negócio

4. Análise SWOT

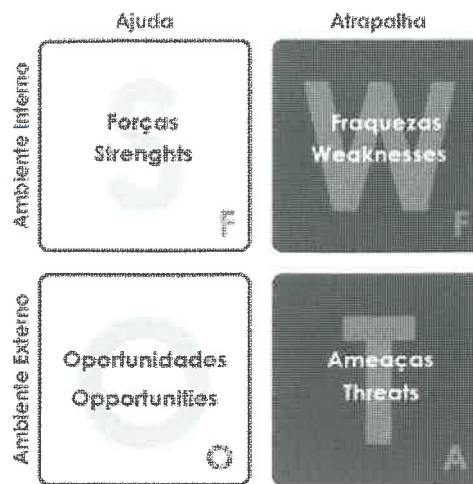


Fig. 18 – Análise SWOT

4.1. Análise SWOT da New Age

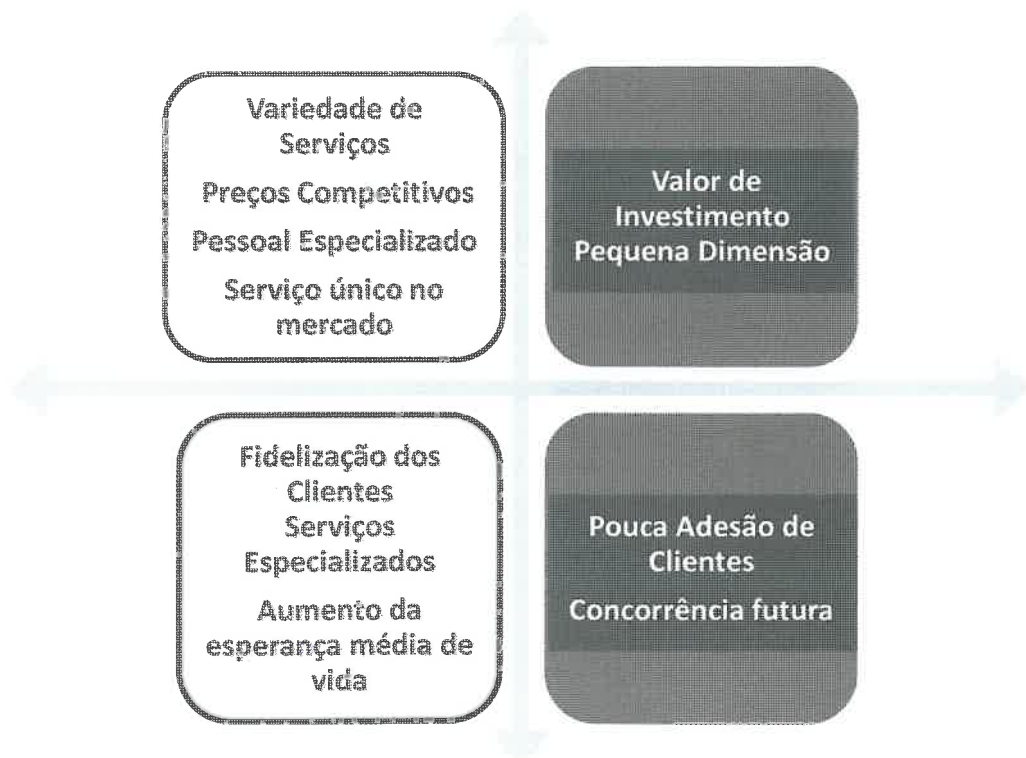


Fig. 19 – Análise SWOT da New Age

As **forças** da New Age são uma vasta gama de serviços disponibilizados o que permite a aquisição de vários serviços no mesmo espaço, preços competitivos que tornam os seus serviços acessíveis aos clientes, pessoal especializado na faixa etária de mais de 65 anos sabendo assim os cuidados necessários a ter com estes, serviço único no mercado só a New Age se dirige a lares e centros de dia para prestar estes serviços tão especializados.

As **fraquezas** da New Age são conseguir o valor de investimento necessário para iniciar a atividade e a sua pequena dimensão no que diz respeito ao número de possíveis clientes.

As **oportunidades** da New Age são conseguir uma fidelização dos clientes através de um contato muito próximo o que é possível devido a sua pequena dimensão, serviços muito especializados direcionados para as necessidades do público-alvo e o aumento da esperança média de vida pode beneficiar a organização com o aumento do público-alvo.

As **ameaças** da New Age são uma fraca adesão por parte dos clientes aos serviços prestados e um futuro aparecimento de outras organizações que prestem os mesmos serviços ou similares.

5. Posicionamento da New Age

O posicionamento da New Age é criar uma imagem de confiança, credibilidade e especialidade junto do seu público-alvo, para o conseguir atingir a New Age irá contribuir para uma melhoria da qualidade de vida do seu público-alvo levando até às pessoas com mais de 65 anos residentes em lares ou frequentadores de centros de dia no Concelho de Oeiras, os serviços especializados de beleza, com toda a segurança e comodidade.

Público-Alvo – Para si que reside num lar, ou, frequenta um centro de dia em Oeiras;

Ponto de Referência – que gosta de se sentir bem;

Ponto de Diferença – a New Age vai até si para o tornar mais jovem com serviços de cabeleireiro, manicura, pédicure e barbearia;

Suporte Racional – realizados por profissionais especializados e poderá;

Suporte Emocional – dizer adeus às filas de espera deixando que tratem de si!

Assinatura: A New Age cuida de si!

6. Objetivos da New Age

Nesta inicial, serão traçados os objetivos para o primeiro ano da New Age. Os objetivos para os anos seguintes vão depender dos resultados obtidos no primeiro ano e dos dados recolhidos sobre os nossos clientes.

Depois de analisados os resultados obtidos no primeiro ano será necessário verificar o sucesso do negócio e mediante isso, será necessário decidir se a futura estratégia passará por aumentar a frequência dos clientes já conquistados, ou, se passará por expandir o negócio para outros Concelhos do distrito de Lisboa de forma a conseguir aumentar a penetração, conquistando novos clientes.

Neste primeiro ano a estratégia da New Age vai centrar-se em aumentar a sua penetração, conquistando inicialmente os responsáveis pelos lares e centros de dia para que estes se sintam confortáveis ao confiarem em nós os seus clientes, a segunda parte da estratégia para este primeiro ano é também conquistar e fidelizar os clientes.

Pretende-se conquistar os que já tinham preocupações com a beleza e portanto, tinham de se deslocar para fora das instalações onde residem, ou, do lugar onde passam o seu tempo, mas também aqueles que nunca demonstram esse interesse, ou, preocupação com a beleza e bem-estar.

O grande objetivo da New Age é ser reconhecida como uma entidade de qualidade, credibilidade e especialista no que diz respeito aos cuidados de beleza e bem-estar da população com mais de 65 anos do Concelho de Oeiras.

A New Age quer proporcionar a seu público-alvo serviços que às façam sentir mais bonitas e aumentem a sua autoestima.

Os objetivos da New Age são conseguir abranger pelo menos 30% do mercado, ou seja estar presente em 30% dos lares e centros de dia do Concelho de Oeiras. Como exemplificado na página seguinte.

População Concelho de Oeiras - Censos 2011 / CMO	
Total do Público-alvo pertencente ao grupo etário de + 65 anos	33204
Total do Público-alvo pertencente ao grupo etário de + 65 anos no Concelho de Oeiras em Lares e Centros de Dia	5150
Quota de Mercado da New Age em 2015 - 30%	1545

Calculo de Mercado						
Ano	Total do Público-alvo: + 65 anos	Cientes do Serviço em %	N.º de vezes que utilizaram o serviço por ano	N.º de Serviços por Ano	Valor Médio dos Serviços	Valor Total Médio dos serviços prestados
2015	33.204	30%	6	9	10,88 €	151.286,40 €

Tabela 2 – Objetivos da New Age

7. Estratégias de Marketing da New Age

7.1. Canais de distribuição

Para uma melhor divulgação dos serviços prestados pela New Age os seus colaboradores devem fazer ações face-a-face nos lares, residenciais e centros de dia. Deve ser sorteado um residente, este deve escolher um dos serviços da New Age, o serviço será feito gratuitamente à frente de todos os outros residentes e colaboradores do lar. Não existe melhor forma de conseguir ganhar a confiança dos clientes, que demonstrando à frente de todos como tudo funciona e os seus resultados. Este face-to-face pode provocar um boca-a-boca que se ser positivo também é uma arma muito forte na conquista de novos clientes.

Outros canais de distribuição são as redes sociais e o *site* da empresa.

7.2. Preço

Os valores a serem praticados serão uma média dos preços praticados no mercado pelos mesmos serviços. Embora estes serviços exigem uma deslocação aos lares e uma formação em geriatria por parte dos colaboradores.

O valor não pode ser muito elevado pois, grande parte das reformas vão para pagamento dos lares e a New Age não se esquece a conjuntura atual de crise que o país atravessa. Mas por outro lado os preços não podem ser demasiado baixo porque todos os produtos adquiridos são de alta qualidade e com características muito específicas para clientes desta facha etária.

Tabela de Preços New Age

Corte	6€
Brushing	4€
Corte & Brushing	9€
Pintura	20€
Mãos	6€
Pés	15€
Mãos & Pés	20€
Barba	7€

Tabela 3 – Preços dos serviços da New Age

Criação de um cartão de cliente como o da imagem:



Fig. 20 – Cartão Cliente da New Age

7.3. Comunicação

Devem ser aproveitadas as potencialidades das redes sociais para chegar a um grande número pessoas e *stakeholders* (familiares e colaboradores dos lares).

Utilização de *flyers* com uma pequena apresentação da organização, os serviços que estão disponíveis e os respetivos preços.

Arranjar um *Opinion Leader* que possa influenciar positivamente o nosso público-alvo e que apareça nos *flyers*, *site* e *Facebook*.

7.4. Ambiente

Criar boas relações com os centros de dias, residências e lares do Conselho. Devem ser oferecidas demonstrações dos serviços prestados pela New Age de forma a conseguir cativar estas instituições e garantir a confiança destes.

Devem ser estabelecidos dias próprios para cada lar, residência ou centro de dia de acordo com a preferência destes.

A New Age deve contactar os lares, residências e centros de dia, dois dias antes da data prevista para saber quantos são os clientes que têm e quais os serviços pretendidos.

As entidades também podem contactar a New Age para qualquer serviço fora das datas previstas, mas estes serviços terão um acréscimo de 5€.

8. Ações da New Age

Ao longo do primeiro ano a New Age irá desenvolver algumas ações de marketing de forma a promoverem a empresa e seus serviços.

O lançamento da empresa irá ocorrer no dia 09 de janeiro de 2015 pelas 17:30 no Palácio dos Aciprestes em Linda-a-Velha. Para este lançamento irão ser convidados todos os responsáveis dos lares e centros de dia de Oeiras. Os convites serão dirigidos via CTT, duas semanas do evento, e os convidados deverão confirmar a sua presença até ao dia 05 de janeiro. No dia 06 gestor entrará em contacto com as entidades que até a altura não confirmaram a presença de forma a obter mais confirmações.

Durante o evento será feita uma pequena apresentação em *Prezi* que será apresentada por um *Opinion Leader*.

Depois desta apresentação irá seguir-se um *coffee break* muito simples composto por: Café, chá, água e alguns bolinhos secos. Durante este tempo o gestor e os quatro colaboradores irão travar conhecimento com os responsáveis dos lares e centros de dia de forma a conseguirem agendar com a maior brevidade possível a demonstração gratuita nas organizações.

Outra das principais ações é a demonstração gratuita que irá acontecer em cada lar e centro de dia. O responsável pela organização irá escolher uma pessoa e essa irá escolher qual o serviço que quer receber. O serviço será prestado à frente do responsável, colaboradores dos lares e dos outros residentes e frequentadores. Esta será sem dúvida uma ótima forma de angariar clientes. No final da demonstração os colaboradores devem distribuir os *flyers* de apresentação que também inclui os preços e falar do cartão cliente. Devem também tentar agendar logo um dia para voltarem a instituição para atenderem os clientes interessados.

A New Age também irá lançar uma ação no dia 01 de outubro, dia do idoso, esta ação consiste numa promoção especial que ocorrerá durante todo o mês de outubro. Na compra de dois serviços apenas pagam um. Esta promoção será anunciada na última semana de setembro através de *flyers* deixados nas organizações, no Site e no Facebook da New Age.

Estas serão as três ações que terão mais destaque e visibilidade durante o ano de 2015.

9. Time Table da New Age para 2015



Time Table para 2015

Evento/Iniciativa	Data	Objetivos	Destinatários	Unidade	Custo	Prazos	Responsável	Observações
Flyers	Durante o mês de dezembro	Divulgar serviços e contatos da New Age	Lares, residências e centros de dia	1.000	30,64 €	Até dia 5 de Janeiro	Gestor	Os flyers tem de estar prontos pelo menos uma semana antes da abertura/inauguração
Caraterização carros	Janeiro	Divulgar a marca	Condutores e peões	2	300,00 €	até dia 8 de Janeiro	Gestor	Tem de estar pronto no dia da apresentação
Site	Janeiro	Divulgar serviços e contatos da New Age	Lares, residências centros de dia e familiares	1	250,00 €	até dia 7 de Janeiro	Gestor	O site tem de estar pronto no dia da festa de apresentação
Facebook	Janeiro	Divulgar serviços e contatos da New Age	Lares, residências centros de dia e familiares	1	0,00 €	Até ao dia 7 de Janeiro	Gestor	Tem de estar pronto no dia da apresentação
Festa de Inauguração	9 de Janeiro	Apresentação da New Age	Responsáveis de lares e centros de dia de Oeiras	1	500,00 €	9 de Janeiro	Gestor	Contratar uma empresa de catering e aluguer de espaço
Demonstrações Gratuitas	Janeiro/ Fevereiro	Conquistar a confiança dos clientes e instituições	Cientes e Instituições	1 por cada organização visitada	100,00 €	Até meio de Fevereiro	Colaboradores	Deve ser levado tudo o equipamento necessário
Cartão Cliente	Durante todo o ano	Promover os serviços	Cientes	5.000	33,86 €	Durante todo o ano	Gestor e Colaboradores	Os colaboradores devem oferecer aos clientes
Dia do Idoso	1 de Outubro	Promoção (Flyers)	Cientes	500	25,22 €	Durante o mês de Novembro	Colaboradores	Na compra de 2 serviços 1 é grátis

Tabela 4 – Time Table da New Age

O total de gastos para o ano de 2015 em promoção está estimado em 1139,72 euros.

10- Custos da New Age

Custos

Recursos Humanos **69 007,37 €**

Gestor	Mês	Ano	Periodicidade	Taxa
Salário Base	1 000,00 €	14 000,00 €	14 Meses	N/A
Sub. Refeição Isento	89,67 €	986,37 €	11 Meses	N/A
Segurança Social	237,50 €	3 325,00 €	14 Meses	23,75%
Seguro Acidentes Trabalho	10,00 €	140,00 €	14 Meses	1,00%
Medicina Trabalho	5,83 €	70,00 €	Anual	N/A
Segurança & Higiene	1,67 €	20,00 €	Anual	N/A
Total Gestor	1 344,67 €	18 541,37 €		
N.º Gestores	1			
Total Gestores	1 344,67 €	18 541,37 €		

Colaboradora	Mês	Ano	Periodicidade	Taxa
Salário Base	650,00 €	9 100,00 €	14 Meses	N/A
Sub. Refeição Isento	106,75 €	1 174,25 €	11 Meses	N/A
Segurança Social	154,38 €	2 161,25 €	14 Meses	23,75%
Seguro Acidentes Trabalho	6,50 €	91,00 €	14 Meses	1,00%
Medicina Trabalho	5,83 €	70,00 €	Anual	N/A
Segurança & Higiene	1,67 €	20,00 €	Anual	N/A

Total Colaboradora	925,13 €	12 616,50 €
N.º Colaboradoras	4	
Total Colaboradoras	3 700,50 €	50 466,00 €

Formação	2 000,00 €
-----------------	-------------------

Ação Formação	Custo	Participantes
Curso de Formação em Técnico de Geriatria	400 €	5

Instalações	2 772,00 €
--------------------	-------------------

Descritivo	Mês	Ano
Aluguer Instalação	200,00 €	2 400,00 €
Água	13,00 €	156,00 €
Eletricidade	18,00 €	216,00 €

Viaturas	9 818,93 €
-----------------	-------------------

Descritivo	Mês	Ano
Aluguer Viatura Comercial	250,00 €	3 000,00 €
Seguro Viatura	50,00 €	600,00 €
Combustível	109,12 €	1 309,46 €

N.º de Viaturas 2

Comunicações			836,40 €	
Descritivo			Mês	Ano
Telefone Fixo + Internet			19,06 €	228,72 €
Telemóveis (3 cartões)			50,64 €	607,68 €
Consumíveis Operacionais			9 068,40 €	
Descritivo	Quantidade	Custo Un.	Mês	Ano
Shampoo Neutro 5L	3	9,90 €	29,70 €	356,40 €
Tintas Antialérgicas	50	4,90 €	245,00 €	2 940,00 €
Vernizes	50	1,50 €	75,00 €	900,00 €
Acetona	50	0,85 €	42,50 €	510,00 €
Toalhas Descartáveis 100 un.	8	16,50 €	132,00 €	1 584,00 €
Penteadores descartáveis 30 und.	30	2,71 €	81,30 €	975,60 €
Laminas Navalha 10 und.	40	1,30 €	52,00 €	624,00 €
Papel Alumínio 1 kg	6	13,50 €	81,00 €	972,00 €
Luvras descartáveis 100 und.	4	4,30 €	17,20 €	206,40 €
Consumíveis Administrativos			671,26 €	
Descritivo	Quantidade		Mês	Ano
Toners	4		24,49 €	293,92 €
Caixas de Papel	6		6,45 €	77,34 €
Rolos p/ terminal	100		4,17 €	50,00 €
Outros	N/A		20,83 €	250,00 €

Tabela 5 – Tabela de Custos da New Age

11. Investimentos

Investimentos

Equipamento e Ferramentas Operacionais	2 928,64 €
---	-------------------

Mobiliário	1 567,20 €
-------------------	-------------------

Descritivo	Quantidade	Custo Und.	Custo Total
Cadeira	4	110,00 €	440,00 €
Calha Lavagem Regulável Portátil	2	66,60 €	133,20 €
Bancada Portátil c/ Espelho	4	199,00 €	796,00 €
Mesas Apoio	2	99,00 €	198,00 €

Equipamento	615,50 €
--------------------	-----------------

Descritivo	Quantidade	Custo Und.	Custo Total
Secadores	4	71,10 €	284,40 €
Maquinas Cortar Cabelo	2	75,00 €	150,00 €
Esterilizadores	2	90,55 €	181,10 €

Acessórios e Ferramentas	353,94 €
---------------------------------	-----------------

Descritivo	Quantidade	Custo Und.	Custo Total
Tesouras	4	22,00 €	88,00 €
Escovas	12	2,08 €	25,00 €
Kit 9 Pentes	2	24,35 €	48,70 €
Rolos	Pack	50,00 €	50,00 €
Limas	4	1,50 €	6,00 €
Navalha corte	4	8,50 €	34,00 €
Molas	12	3,94 €	47,28 €
Espelho de Mão	4	3,90 €	15,60 €
Borrifador	4	1,81 €	7,24 €
Pincel Barbear	2	2,46 €	4,92 €
Espanador	4	4,30 €	17,20 €
Dispensador Champô	4	2,50 €	10,00 €

Fardamento		392,00 €	
Descritivo	Quantidade	Custo Und.	Custo Total
Bata	16	24,50 €	392,00 €
Equipamento e Ferramentas Administrativas		5 150,10 €	
Mobiliário		574,10 €	
Descritivo	Quantidade	Custo Und.	Custo Total
Cadeira Secretária	1	49,90 €	49,90 €
Cadeiras Secretária	6	29,90 €	179,40 €
Mesa Reuniões	1	115,00 €	115,00 €
Armários	2	54,90 €	109,80 €
Informática & Comunicações		4 576,00 €	
Descritivo	Quantidade	Custo Und.	Custo Total
Telemóveis	3	150,00 €	450,00 €
Computador	1	349,00 €	349,00 €
Impressora Laser	1	79,00 €	79,00 €
Licença PHC Corporate GESTÃO	1	1 200,00 €	1 200,00 €
Licença PHC Corporate TERMINAIS PORTÁTEIS	1	500,00 €	500,00 €
Terminal Faturação Portátil (Canon GT-10)	2	999,00 €	1 998,00 €

Tabela 6 – Tabela de Investimentos da New Age



Fig. 21 – Terminal de Faturação

Fonte de figura: Site da Canon

12. Conta de Resultados (P&L)

Conta de Resultados		2015
Faturação		151 216,88 €
Total Custos Operacionais e Administrativos		102 253,10 €
Recursos Humanos		69 007,37 €
Formação		2 000,00 €
Aluguer Instalações		2 400,00 €
Aluguer Viaturas		7 200,00 €
Combustível		2 618,93 €
Comunicações		836,40 €
Água		156,00 €
Eletricidade		216,00 €
Consumíveis Operacionais		9 068,40 €
Consumíveis Administrativos		671,26 €
Equipamento e Ferramentas Operacionais (Amortização a 1 ano)		2 928,64 €
Equipamento e Ferramentas Administrativas (Amortização a 1 ano)		5 150,10 €
Total Custos de Marketing		1 139,72 €
Festa Inauguração		500,00 €
Site		250,00 €
Facebook		0,00 €
Publicidade Carros (Caracterização)		300,00 €
Flyers		55,86 €
Cartão Cliente		33,86 €
Demonstrações		100,00 €
Impostos		31 892,22 €
IRC		4 758,86 €
IVA Serviços Prestados		34 779,88 €
IVA Produtos Adquiridos		7 646,52 €
Balanço IVA		27 133,36 €
Lucro		15 931,83 €
Margem de Lucro		10,54%

Tabela 7 – Conta de Resultados da New Age

13. Controlo da Implementação

Este último ponto do Plano de Marketing da New Age trata da forma como vai ser acompanhada toda a estratégia efetuada para a empresa. Hoje em dia, com o mundo em constante mudança é necessário sabermos identificar essas mudanças e rapidamente devemos adaptarmo-nos, alterando se for necessário a nossa estratégia ou fazendo apenas alguns pequenos ajustes.

No que diz respeito a faturação da New Age irá adquirir dois terminais de faturação portáteis, um para cada equipa, que se encontram ligados entre si e com computador da empresa, por isso, será bastante fácil e simples controlar toda a faturação.

No que diz respeito à gestão de *stocks* esta também será feita através dos terminais de faturação portáteis adquiridos, onde as colaboradoras devem registar os serviços efetuados e os produtos consumidos. Este registo vai permitir ao gestor analisar quais os produtos mais adquiridos de forma a realizar a reposição de stocks de acordo com as necessidades. Mais algum material que seja necessário deve ser solicitado por mensagem para o gestor.

A viatura das New Age utilizadas pelas quatro colaboradoras, duas equipas, é levantado e depositado todos os dias na sede da empresa.

Quando da entrega dos veículos as colaboradoras devem dirigir-se ao armazém para efetuarem a reposição dos stocks, que já foi previamente realizada pelo gestor no final do dia, ao analisar os produtos adquiridos pelos clientes, sendo só necessário que as colaboradoras carreguem os carros.

O número de serviços efetuados deve ser analisado mensalmente para que se possa ter uma noção se têm aumentado ou diminuído.

No caso de se verificar uma diminuição, deve averiguar-se o que se passou através da reunião mensal com as colaboradoras e entrando em contacto com os responsáveis e colaboradores dos lares e centros de dia via telefone, ou preferencialmente pessoalmente.

É fundamental verificar com alguma regularidade a satisfação dos nossos clientes, pois eles são a chave do sucesso, ou, do fracasso de qualquer organização.

Conclusão

Este projeto da criação de um plano de marketing para a empresa fictícia New Age foi um projeto longo que exigiu muita pesquisa, devido ao fato deste ser um projeto pioneiro.

Foi traçada ao longo deste plano de marketing, a melhor estratégia possível para uma organização como a New Age, foi tido sempre em consideração as variáveis do mercado aqui abordado, a população com mais de 65 anos, e a situação económica e social em que Portugal se encontra.

Acredito que com a implementação deste plano de marketing o resultado alcançado seria muito próximo do aqui apresentado pois, este trabalho tentou sempre ser o mais realista possível.

Bibliografia

Informação eletrónica:

PRODATA (data desconhecida) – Índice de Envelhecimento nos Municípios. Disponível on-line em:

<http://www.pordata.pt/Municipios/Indice+de+envelhecimento-458>. Último acesso em 16-02-2014.

Câmara Municipal de Oeiras (2013) – Carta Social do Concelho de Oeiras. Disponível on-line em:

<http://www.cmoeiras.pt/municipio/DocEcoFinEst/Paginas/CartaSocialdoConcelhodeOeiras.aspx>. Último acesso em 13-01-2014

DAR+ (2013) - Curso de Técnico de Geriatria. Disponível on-line em:

<http://www.darmais.com.pt/formacao-presencial/93-formacao-continua/117-curso-formacao-continua-1>. Último acesso em 22-11-2013

Sites utilizados na procura de preços de material:

<http://www.jorgegoncalves.pt>

<http://www.belexpress.eu>

<http://www.carlosantos.com>

<https://www.presencadeluxo.pt>

<http://www.gova.pt>

<http://maestrafardas.shopmania.biz/compra/bata-manga-comprida-491462>

http://www.canon-europe.com/Handy_Terminal_Solutions/Products/GT-10/

<http://www.phc.pt/>

Anexos

Informação à Comunicação Social “destaque” do Instituto Nacional de Estatística

Informação sobre o curso de Formação em Técnico de Geriatria

Dados fornecidos pela Câmara Municipal de Oeiras relativos a população de Oeiras

Carta Social do Concelho de Oeiras da página 111 à 152.



Projeções de população residente em Portugal 2008-2060

Nos próximos 50 anos, Portugal poderá continuar com cerca de 10 milhões de residentes, mas manter-se-á a tendência de envelhecimento demográfico, projectando-se que em 2060 residam no território nacional cerca de 3 idosos por cada jovem.

O Instituto Nacional de Estatística disponibiliza em formato digital no seu portal (www.ine.pt) a publicação "Projeções de população residente em Portugal, 2008-2060". Este exercício de projecções de população foi executado de acordo com o método das componentes por coortes¹, método que permite a elaboração de diferentes cenários de evolução demográfica das componentes fecundidade, mortalidade e migrações. Partindo da população residente em Portugal em 1 de Janeiro de 2008, os resultados são apresentados em quatro cenários que evidenciam a incerteza associada ao futuro comportamento demográfico: o *cenário central*, que conjuga um conjunto de hipóteses consideradas como mais prováveis face aos recentes desenvolvimentos demográficos, o *cenário baixo*, o *cenário elevado* e o *cenário sem migrações*. Sublinha-se o carácter condicional dos resultados por decorrerem da aplicação de um método de cenários do tipo "se...então...".

Em 2060, Portugal poderá continuar com cerca de 10 milhões de residentes

De acordo com os resultados obtidos no *cenário central*, a população residente em Portugal continuará a aumentar até 2034, atingindo 10 898,7 milhares de indivíduos, ano a partir do qual os efectivos populacionais diminuirão. A população atingirá valores abaixo dos de partida (2008) em 2053, projectando-se para 2060 uma população total de 10 364,2 milhares de indivíduos, valor ainda assim superior aos obtidos pelas estimativas de população residente em Portugal para o período entre 1980 e 2002.

Na ausência de fluxos migratórios externos (hipótese que apesar de improvável se revela útil na percepção dos impactos da componente migratória) e mantendo as hipóteses do cenário central nas componentes fecundidade e mortalidade – *cenário sem migrações* – Portugal perderia efectivos populacionais ao longo de todo o período de projecção, podendo o total reduzir-se para 8 105,1 milhares de indivíduos até 2060, o que representaria um decréscimo de cerca de 25% dos efectivos populacionais nos próximos 50 anos.

¹ Por coorte entende-se o conjunto de pessoas que tem em comum um evento que se deu no mesmo período, neste caso refere-se aos indivíduos que nasceram no mesmo ano civil.



Projeções de população residente em Portugal 2008-2060

Nos próximos 50 anos, Portugal poderá continuar com cerca de 10 milhões de residentes, mas manter-se-á a tendência de envelhecimento demográfico, projectando-se que em 2060 residam no território nacional cerca de 3 idosos por cada jovem.

O Instituto Nacional de Estatística disponibiliza em formato digital no seu portal (www.ine.pt) a publicação "Projeções de população residente em Portugal, 2008-2060". Este exercício de projecções de população foi executado de acordo com o método das componentes por coortes¹, método que permite a elaboração de diferentes cenários de evolução demográfica das componentes fecundidade, mortalidade e migrações. Partindo da população residente em Portugal em 1 de Janeiro de 2008, os resultados são apresentados em quatro cenários que evidenciam a incerteza associada ao futuro comportamento demográfico: o *cenário central*, que conjuga um conjunto de hipóteses consideradas como mais prováveis face aos recentes desenvolvimentos demográficos, o *cenário baixo*, o *cenário elevado* e o *cenário sem migrações*. Sublinha-se o carácter condicional dos resultados por decorrerem da aplicação de um método de cenários do tipo "se...então...".

Em 2060, Portugal poderá continuar com cerca de 10 milhões de residentes

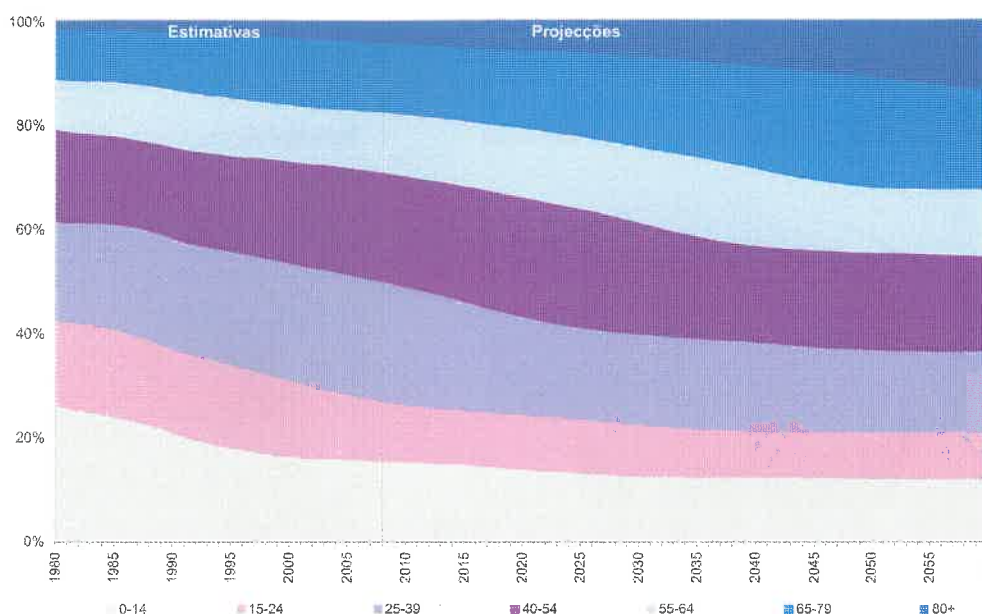
De acordo com os resultados obtidos no *cenário central*, a população residente em Portugal continuará a aumentar até 2034, atingindo 10 898,7 milhares de indivíduos, ano a partir do qual os efectivos populacionais diminuirão. A população atingirá valores abaixo dos de partida (2008) em 2053, projectando-se para 2060 uma população total de 10 364,2 milhares de indivíduos, valor ainda assim superior aos obtidos pelas estimativas de população residente em Portugal para o período entre 1980 e 2002.

Na ausência de fluxos migratórios externos (hipótese que apesar de improvável se revela útil na percepção dos impactos da componente migratória) e mantendo as hipóteses do cenário central nas componentes fecundidade e mortalidade – *cenário sem migrações* – Portugal perderia efectivos populacionais ao longo de todo o período de projecção, podendo o total reduzir-se para 8 105,1 milhares de indivíduos até 2060, o que representaria um decréscimo de cerca de 25% dos efectivos populacionais nos próximos 50 anos.

¹ Por coorte entende-se o conjunto de pessoas que tem em comum um evento que se deu no mesmo período, neste caso refere-se aos indivíduos que nasceram no mesmo ano civil.

Ainda relativamente à população em idade activa, em qualquer dos cenários considerados, os resultados indicam a redução das proporções relativas aos subgrupos etários "15 a 24", "25 a 39" e "40 a 54", em oposição ao aumento da proporção do grupo etário "55 a 64". Estes resultados evidenciam o expectável envelhecimento da população em idade activa, para além do seu previsível decréscimo, tendências que se atenuarão apenas no *cenário elevado*, face à possibilidade de conjugar os efeitos directos e indirectos dos saldos migratórios anuais, a par de níveis de fecundidade mais favoráveis do que os considerados no *cenário central*.

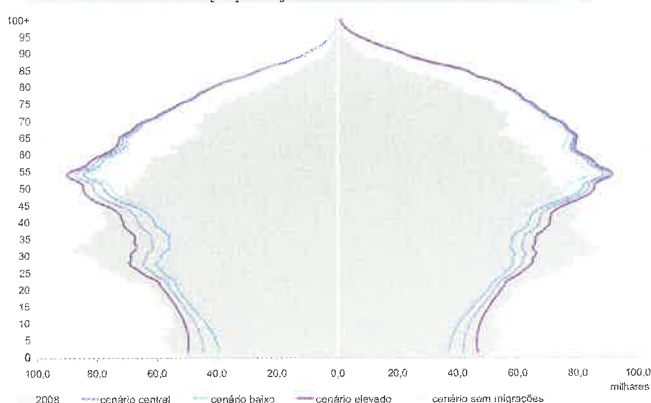
Distribuição percentual da população por grupos etários – *cenário central*, 1980-2060 (estimativas e projecções)



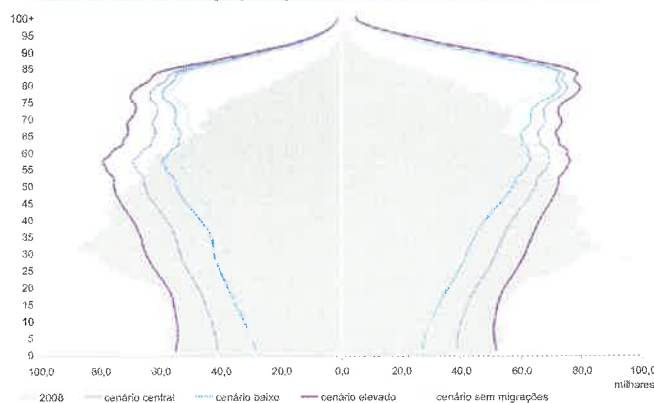
Para o aumento esperado da percentagem da população idosa contribuirá sobretudo a tendência de evolução da população mais idosa, com 80 e mais anos de idade, que poderá passar de 4,2% do total de efectivos em 2008 para valores entre 12,7% e 15,8% em 2060, consoante o cenário analisado, evolução que resulta sobretudo do aumento da esperança média de vida.



Pirâmide etária da população, 1 de Janeiro de 2008 e 2030



Pirâmide etária da população, 1 de Janeiro de 2008 e 2060



As pirâmides etárias apresentam diferentes formas para cada cenário, tanto em 2030 como em 2060. Em 2030, os efeitos dos diferentes cenários são particularmente observáveis nas idades activas e nas idades jovens. Em 2060, os efeitos dos diferentes cenários serão visíveis em todas as idades, ainda que de forma mais acentuada nas idades jovens e activas, evidenciando os efeitos do envelhecimento das populações.

O índice de envelhecimento da população continuará a aumentar

Considerando o decréscimo da população jovem, em simultâneo com o aumento da população idosa, o índice de envelhecimento da população aumentará. No *cenário central*, em 2060 residirão em Portugal 271 idosos por cada 100 jovens, mais do dobro do valor projectado para 2009 (116 idosos por cada 100 jovens). Este aumento será menos acentuado no *cenário elevado*, em contraste com um aumento mais significativo no *cenário baixo*.

A verificação de saldos migratórios positivos não será suficiente para atenuar o envelhecimento demográfico, nem mesmo se se verificar simultaneamente uma maior contribuição da componente da fecundidade. A conjugação de saldos migratórios e de níveis de fecundidade mais elevados, tal como preconizado no *cenário elevado*, que contempla ainda uma maior esperança média de vida, permitirá apenas a atenuação do ritmo de envelhecimento populacional.

NOTA METODOLÓGICA

Este exercício de projecções de população residente 2008-2060, à semelhança de anteriores exercícios, adopta o método das componentes por coortes que permite a elaboração de diferentes cenários de evolução demográfica, baseados em diferentes evoluções das componentes fecundidade, mortalidade e migrações, e em que os resultados obtidos têm um carácter condicional. A população de base destas projecções de população é a população residente em Portugal, por sexos e idades, estimada para 1 de Janeiro de 2008.

As hipóteses sobre a evolução futura das componentes fecundidade, mortalidade e migrações foram formuladas com base na análise das tendências demográficas recentes em Portugal, em conjugação com os resultados de estudos científicos nestes domínios, as conclusões das discussões de peritos internacionais (no contexto do EUROPOP 2007²) e a opinião de peritos nacionais. Não foram considerados quaisquer factores não demográficos (tais como factores políticos, económicos, catástrofes, guerras, epidemias ou descobertas no domínio da saúde) que possam afectar significativamente os comportamentos demográficos futuros.

Para a componente fecundidade pressupõe-se a possibilidade de alguma recuperação dos níveis de fecundidade, a par de um aumento da idade média ao nascimento de um filho.

No caso da componente mortalidade, assume-se que os aumentos na esperança média de vida da população portuguesa continuarão a verificar-se no futuro, mas a um ritmo mais lento do que o observado no passado. Os ganhos de esperança de vida à nascença para os homens serão ligeiramente superiores aos ganhos para as mulheres, registando-se conseqüentemente uma tendência de convergência da esperança de vida para ambos os sexos.

Quanto à componente das migrações, face às dificuldades associadas à previsão de fluxos migratórios, adoptou-se como referencial a média dos saldos migratórios estimados no período de 1993 a 2007.

Os resultados disponibilizados reportam-se a quatro cenários, em que o *cenário central* conjuga um conjunto de hipóteses consideradas como mais prováveis face aos recentes desenvolvimentos demográficos. Contudo, face à incerteza associada ao futuro comportamento demográfico, para além deste cenário, estabeleceram-se dois cenários alternativos, um *cenário baixo* e um *cenário elevado*. Adicionalmente, foi ainda estabelecido um *cenário sem migrações*, em que as hipóteses de evolução para as componentes da fecundidade e mortalidade são idênticas às consideradas no cenário central, mas onde se pressupõe, apesar da sua improbabilidade, a não ocorrência de fluxos migratórios externos, permitindo a análise do seu impacto demográfico.

Conjugação de hipóteses nos diferentes cenários

Cenários	Índice sintético de fecundidade (N°)		Esperança média de vida à nascença (anos)				Saldo migratório (N°)		
	2008	2060	2008		2060		2008	2018	2060
			H	M	H	M			
<i>Cenário baixo</i>	1,3	1,3	75,4	82,0	82,3	87,9	19330	17623	17623
<i>Cenário central</i>	1,3	1,6	75,4	82,0	82,3	87,9	21053	36584	36584
<i>Cenário elevado</i>	1,3	1,8	75,4	81,0	83,5	89,4	22778	55547	55547
<i>Cenário sem migrações</i>	1,3	1,6	75,4	82,0	82,3	87,9	0	0	0

² <http://epp.eurostat.ec.europa.eu>
Projecções de população residente – 2008-2060

Curso de Formação em Técnico de Geriatria c/ Estágio



Formador: Dr.º Paulo Pires

Carga horária/duração: 117h/60dias

Introdução:

A Geriatria é uma área onde existe cada vez mais uma grande necessidade de profissionais competentes e capazes que possuem conhecimentos adequados e actualizados. O curso de Técnico de Geriatria proporciona conhecimentos e competências direccionadas para o trabalho na assistência à terceira idade nas várias vertentes de actuação. Com esta formação poderá desempenhar actividades de apoio aos idosos, tornando-se num profissional competente na assistência à terceira idade.

Objetivos Gerais

Adquirir competências científicas, técnicas e práticas para o exercício da actividade profissional na área de prestação de cuidados em Geriatria.

Objetivos Específicos

No final da formação os formandos estarão aptos a:

Identificar os recursos humanos e materiais disponíveis na instituição em que trabalha.

Indicar os conteúdos a ter na apresentação e higiene pessoal como profissional de serviços.

Prestar cuidados humanos básicos de higiene, eliminação, mobilidade e acolhimento

Efectuar o apoio a idosos, no sentido de prevenir e actuar no caso de problemas de saúde que poderão advir para o idoso.

Actuar de modo adequado em situações de acidentes e perturbação dos sinais vitais

Aplicar as técnicas básicas de higienização e limpeza de materiais e utensílios.

Utilizar as técnicas básicas de lavagem de roupa.

Confeccionar refeições básicas de acordo com as necessidades dos idosos.

Efectuar o serviço de refeição segundo as necessidades do idoso.

Desenvolver actividades com idosos, em lares e centros de dia, de forma a promover a participação e plena integração dos mesmos, bem como prevenir problemas de saúde.

Dominar os princípios gerais de Ética Profissional e sua aplicação no trabalho diário com o idoso e suas famílias.

Conhecer os direitos e deveres do profissional.

Destinatários e Pré-requisitos

Formação destinada a pessoas que queiram desenvolver competências técnicas especializadas ao nível da carreira de Técnico de Geriatria.

Conteúdos Programáticos

Módulo I - Introdução à Psicologia do Envelhecimento

Módulo II - Prestação de Cuidados Básicos de Higiene e Saúde

Módulo III - Suporte Básico de Vida (Primeiros Socorros)

Manequim para treino SBV e DAE em adulto.

Permite extensão da cabeça, expansão torácica nas insuflações e monitor led+audível das compressões.

Protecções faciais+pulmões descartáveis

Módulo IV - Nutrição e Dietética

Módulo V- Higienização de Espaços e Equipamentos/Lavandaria e Tratamento de roupa

Módulo VI - Ética profissional

Módulo VIII - Animação e Lazer

Módulo IX - Preparação para o estágio (80h)

Metodologia

Formação Presencial

Pagamento

Preço: 400€ (certificado incluídos). Possibilidade de pagamento faseado em duas vezes sem qualquer custo adicional.

Existem condições especiais para desempregados.

O pagamento deverá ser efectuado via transferência bancária para a conta NIB 0018 0003 27066919020 67-Banco Santander Totta- DAR MAIS Serviços Psicologia e Formação Unipessoal, Lda

Avaliação e Certificado

No final do curso receberá um Certificado de Formação Profissional caso frequente pelo menos 80% das aulas, realize as tarefas propostas e tenha avaliação final positiva, superior a 10 (escala de 0-20).

O Certificado de Frequência de Formação destina-se a formandos que não atinjam os objectivos pedagógicos propostos, sendo a sua avaliação inferior a 10 (escala de 0-20).

O Certificado será enviado via CTT no prazo máximo de 30 dias após a conclusão da formação ou poderá ser levantado nas nossas instalações.

Gosto

1

+

2

Tweetar

0

1

110705	Fanhões	2801	1405	1396	428	230	198	293	155	138	1535	790	745	545	230	315
110706	Frielas	2171	1087	1084	358	179	179	267	138	129	1248	635	613	298	135	163
110707	Loures	27362	13079	14283	4216	2147	2069	3074	1598	1476	15605	7420	8185	4467	1914	2553
110708	Lousa	3169	1509	1660	408	211	197	323	168	155	1742	833	909	696	297	399
110709	Moscavide	14266	6553	7703	2077	1089	988	1046	470	576	7725	3665	4060	3418	1339	2079
110712	Sacavém	18469	8710	9759	2932	1482	1450	1897	910	987	10264	4849	5415	3376	1469	1907
110713	Santa tria de Azoia	18240	8839	9401	2815	1450	1365	1816	885	931	10324	4972	5352	3285	1532	1753
110714	Santo Antão do Tojal	4216	2097	2119	613	339	274	457	259	198	2241	1106	1125	915	393	522
110715	São João da Talha	17252	8364	8888	2503	1292	1211	1660	976	984	10042	4813	5229	2747	1283	1464
110716	São Julião do Tojal	3837	1850	1987	567	271	296	483	246	237	2030	1009	1021	757	324	433
110717	Urinhos	9507	4670	4837	1637	849	788	1243	628	615	5269	2557	2712	1358	636	722
110719	Portela	11809	5518	6291	1442	760	682	1061	534	577	6427	2891	3536	2879	1333	1546
110722	Bobadela	8839	4228	4611	1154	598	556	770	398	372	5081	2411	2670	1834	821	1013
110723	Prior Velho	7136	3568	3568	1328	696	632	814	431	383	4142	2099	2043	852	342	510
110724	Santo António dos Cav	25881	12263	13618	4599	2396	2203	3277	1663	1614	14897	6890	8007	3108	1314	1794
1109	Matra	76685	37334	39351	14364	7204	7160	7522	3826	3696	43363	21257	22106	11436	5047	6389
110901	Azueira	3164	1536	1628	504	247	257	288	145	143	1690	840	850	682	304	378
110902	Carvoeira	2155	1062	1093	383	196	187	205	100	105	1211	612	639	316	154	162
110903	Cheleiros	1347	677	670	173	90	83	149	81	68	726	378	348	299	128	171
110904	Encarnação	4798	2372	2420	816	421	395	501	274	227	2550	1277	1273	931	400	531
110905	Enxera do Bispo	1740	848	892	281	146	135	191	102	89	935	454	481	333	146	187
110906	Erciceira	10260	4971	5289	1869	951	918	989	492	497	5889	2873	3016	1513	655	858
110907	Gradil	1226	571	655	236	106	130	119	49	70	625	306	319	246	110	136
110908	Igreja Nova	3037	1521	1516	532	274	258	284	155	129	1745	855	890	476	237	239
110909	Maíra	17986	8682	9304	3532	1747	1785	1790	918	872	10361	4996	5365	2303	1021	1282
110910	Malveira	6493	3098	3395	1237	626	611	606	302	304	3771	1808	1963	879	362	517
110911	Milharade	7023	3471	3552	1489	741	748	723	361	362	3951	1966	1985	860	403	457
110912	Santo Estêvão das Gal	1709	838	881	255	136	119	166	76	90	932	458	471	356	158	198
110913	Santo sidoro	3814	1993	1911	658	320	338	373	203	170	2145	1085	1060	638	295	343
110914	Sobral da Abelheira	1152	563	589	174	98	76	123	58	65	609	292	317	246	115	131
110915	Vila Franca do Rosario	871	418	453	146	77	69	99	45	54	474	230	244	152	66	86
110916	Venda do Pinheiro	8146	3935	4211	1717	837	880	748	384	364	4692	2316	2376	989	398	591
110917	São Miguel de Alcainç	1764	878	886	362	191	171	168	81	87	1017	511	506	217	95	122
1110	Oeiras	172120	80174	91946	26563	14685	12878	16511	8457	8054	95842	44167	51675	33204	13865	19339
111002	Barcarena	13861	6750	7111	2443	1299	1144	1306	718	588	8107	3876	4231	2005	857	1148
111003	Carrixalde	25911	12085	13826	4686	2363	2323	2759	1395	1364	14867	6761	8106	3599	1566	2033
111004	Cerros e São Julião da	33827	15252	18575	4456	2285	2171	3134	1543	1591	18450	8267	10183	7787	3157	4630
111005	Paço de Arcos	15315	6980	8335	2206	1156	1050	1429	692	737	8704	3968	4736	2976	1164	1812

111006	Algés	22273	10319	11954	3554	1868	1686	1934	985	949	11763	5422	6341	5022	2044	2978
111007	Crúz Quebrada-Dakun	6393	2897	3496	899	435	464	539	262	277	3366	1564	1802	1589	636	953
111008	Linda-a-Velha	19999	9202	10797	2577	1288	1289	1833	954	879	11182	5063	6119	4407	1897	2510
111009	Porto Sávo	15117	7249	7908	2557	1300	1257	1741	914	827	8518	4015	4503	2341	1020	1321
111010	Queijas	10377	4974	5403	1719	923	796	835	433	402	5773	2718	3055	2050	900	1150
111011	Caxias	9007	4466	4541	1466	768	698	1001	561	440	5112	2513	2599	1428	624	804
1111	Sintra	377837	180760	197077	66635	33993	32642	43815	21997	21818	215149	102442	112707	52238	22328	29910
111102	Algueirão-Mem Martil	66230	31611	34639	13382	6259	6123	7539	3724	3815	38092	18134	19958	8237	3494	4743
111103	Almargem do Bispo	8983	4407	4576	1384	709	675	918	468	450	4891	2422	2469	1790	808	982
111104	Belas	26089	12689	13400	5258	2762	2496	2875	1453	1422	15335	7433	7902	2621	1041	1580
111105	Colares	7628	3623	4005	1139	566	573	767	389	378	4149	2017	2132	1573	651	922
111106	Montelavar	3559	1740	1819	534	273	261	379	194	185	1927	949	978	719	324	395
111107	Quefuz	26248	12182	14066	3866	2002	1864	2874	1473	1401	13850	6463	7387	5658	2244	3414
111108	Rio de Mouro	47311	22572	24739	8985	4524	4461	5800	2909	2891	27150	12845	14305	5376	2294	3082
111109	Sintra (Santa Maria e S	9364	4411	4953	1394	709	685	991	506	485	5122	2438	2684	1857	758	1099
111110	São João das Lampas	11392	5598	5794	1896	967	929	1104	565	539	6315	3096	3219	2077	970	1107
111111	Sintra (São Martinho)	6226	2972	3254	889	456	433	707	363	344	3302	1614	1688	1328	539	789
111112	Sintra (São Pedro de P	14001	7021	6980	2552	1295	1257	1536	800	756	8075	4155	3920	1818	771	1047
111113	Terrugem	5113	2502	2611	784	402	382	538	255	283	2780	1379	1401	1011	466	545
111114	Pêro Pinheiro	4246	2083	2163	599	305	294	454	238	216	2285	1139	1146	908	401	507
111115	Casal de Cambria	12701	6168	6533	2493	1257	1236	1615	800	815	7242	3479	3763	1351	632	719
111116	Massamá	28112	13390	14722	4616	2359	2257	3673	1891	1782	16845	7785	9060	2978	1355	1623
111117	Monte Abraão	20809	9804	11005	3503	1838	1665	2498	1230	1268	11974	5546	6428	2834	1190	1644
111118	Aguaiva	35824	17024	18800	5592	2847	2745	4519	2283	2236	20719	9750	10969	4994	2144	2850
111119	Cacém	21289	10113	11176	3748	1933	1815	2621	1269	1352	12086	5677	6409	2834	1234	1600
111120	Mira-Sintra	5280	2522	2758	703	361	342	531	261	270	2458	1172	1286	1588	728	860
111121	São Marcos	17412	8328	9084	4318	2169	2149	1856	976	930	10552	4949	5603	686	284	402
1114	Vila Franca de Xira	136886	65826	71060	23517	11850	11667	14170	7029	7141	80576	38821	41755	18623	8126	10497
111401	Alhandra	6047	2803	3244	786	392	394	575	289	286	3118	1492	1626	1568	630	938
111402	Alverca do Ribatejo	31070	14920	16150	4854	2467	2387	3080	1517	1543	18429	8868	9561	4727	2068	2659
111403	Cachoeiras	766	384	382	102	56	46	61	35	26	435	218	217	168	75	93
111404	Calhandriz	801	374	427	102	49	53	82	37	45	442	210	232	175	78	97
111405	Castanheira do Ribate	7500	3620	3880	1294	668	626	803	407	396	4322	2093	2229	1081	452	629
111406	Póvoa de Santa Iria	29348	14256	15092	5657	2880	2777	3247	1609	1638	18141	8741	9400	2303	1026	1277
111407	São João dos Montes	6018	2962	3056	1080	534	546	565	280	285	3445	1705	1740	928	443	485
111408	Vialonga	21033	10194	10839	4243	2101	2142	2157	1065	1092	12509	6038	6471	2124	990	1134
111409	Vila Franca de Xira	18197	8581	9616	2717	1371	1346	1836	912	924	9918	4766	5152	3726	1532	2194
111410	Sobralinho	5050	2458	2592	945	470	475	519	262	257	2926	1407	1519	660	319	341

B. POPULAÇÃO ADULTA

O segundo Grupo – POPULAÇÃO ADULTA – agrupa as respostas para as pessoas adultas, em função de problemáticas que lhes estejam associadas (deficiência, situações de dependência, doenças do foro mental ou psiquiátrico e sem-abrigo) e as respostas específicas para pessoas idosas.

B 1. IDOSOS

Um dos maiores desafios que se impõe às sociedades modernas relaciona-se com o fenómeno do Envelhecimento. De facto, o aumento da população idosa, em número e em longevidade e o contexto social actual, fez emergir novos paradigmas relativamente ao que pode e deve ser a intervenção social neste domínio. Factores como a melhoria das condições de vida e o desenvolvimento dos cuidados de saúde e da ciência, têm contribuído para o aumento da esperança de vida das populações, a par de uma diminuição das taxas de fecundidade e natalidade.

O conceito de *Envelhecimento Activo*, paradigma adoptado pela OMS no final dos anos 90 e que se reporta ao processo de optimização das condições de saúde, participação, segurança e qualidade de vida à medida que as pessoas vão envelhecendo, reflecte a absoluta necessidade em adoptar novas posturas de intervenção, centradas nessa conceptualização.

Esta realidade, faz deslocar o planeamento estratégico focado na população idosa, de uma visão de carácter reactivo e exclusivamente centrada na satisfação das necessidades básicas, para uma perspectiva pró-activa, que reconhece o direito, em todas as idades, à igualdade de oportunidades e à sua participação no processo de desenvolvimento económico, social e cultural.

Melhorar a qualidade de vida durante a velhice constitui, assim, um dos principais desafios das sociedades actuais, nomeadamente através da definição de medidas que garantam que as vivências no final do ciclo de vida decorram de forma autónoma, qualitativamente positiva e integradas na comunidade e sociedade em geral.

Esta recolocação do fenómeno do Envelhecimento pressupõe, assim, duas vertentes de intervenção - uma, de promoção da responsabilização de cada indivíduo na manutenção de estilos de vida saudáveis e outra, da responsabilidade colectiva e articulada dos agentes responsáveis pelas políticas sociais públicas, que incide na criação e implementação de estratégias adequadas aos novos desafios que este fenómeno implica.

B 1.1 Centro de Convívio e Centro de Dia

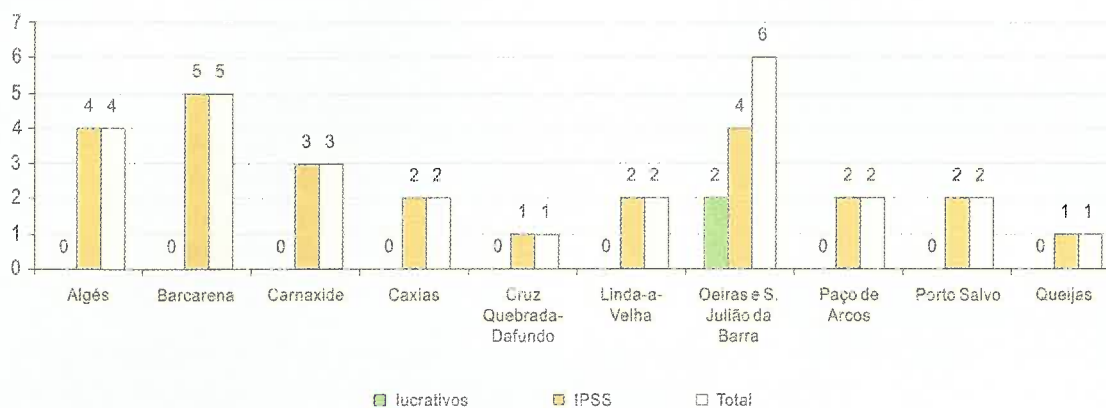
Centro de Convívio: Resposta social, desenvolvida em equipamento, de apoio a actividades sócio-recreativas e culturais, organizadas e dinamizadas com participação activa das pessoas idosas de uma comunidade;

Centro de Dia: Resposta social, desenvolvida em equipamento, que presta um conjunto de serviços que contribuem para a manutenção das pessoas idosas no seu meio sócio-familiar.

Distribuição Geográfica

Existem no Concelho de Oeiras **28 centros de dia/centros de convívio**¹², distribuídos pelas 10 freguesias do Concelho, com maior expressão em Oeiras e São Julião da Barra e Barcarena. De ressaltar a fraca expressão da rede lucrativa, que representa somente 7% na capacidade de oferta desta resposta.

Centros de dia/convívio, segundo a natureza jurídica, por freguesia



A área de influência da maioria dos centros de dia/centros de convívio limita-se à freguesia onde estão localizados. No entanto, um número não negligenciável destes equipamentos (46%) tem como área de influência outras freguesias do Concelho de Oeiras.

Área de influência das respostas sociais

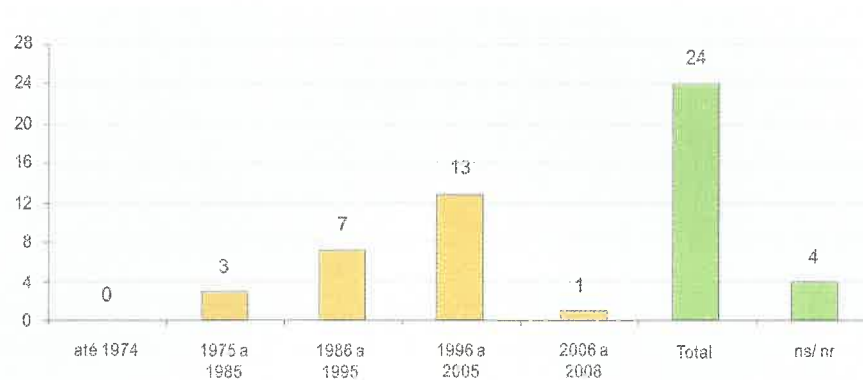


¹²O Guião aplicado engloba estas duas respostas sociais, uma vez que para o Centro de Convívio não existem especificações técnicas.

Início de funcionamento

Quanto à distribuição dos centros de dia/centros de convívio pelo ano de início de funcionamento, a maioria (46%) iniciou o seu funcionamento na década compreendida entre 1996 e 2005. De ressaltar, a entrada em funcionamento de 83% de equipamentos com esta resposta entre 1986 e 2005.

Período de início de funcionamento



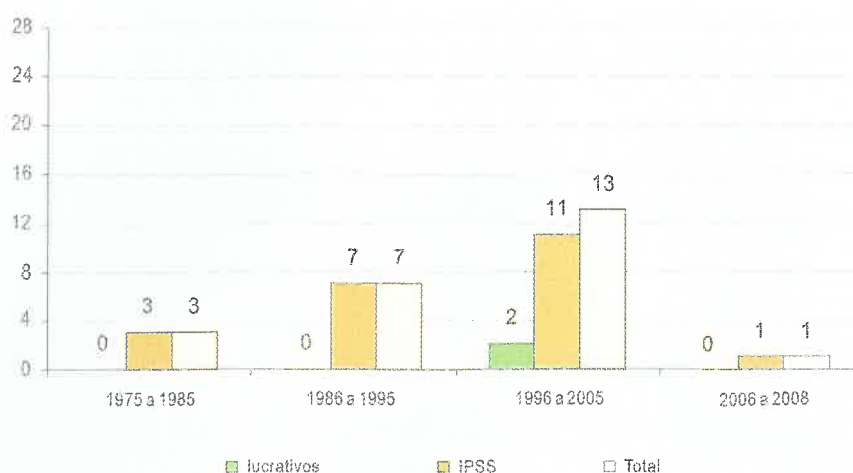
Período de início de funcionamento, por freguesia:

	Período de início de funcionamento				Total
	1975 a 1985	1986 a 1995	1996 a 2005	2006 a 2008	
Algés	0	2	0	0	2
Barcarena	1	0	3	0	5
Carnaxide	0	0	3	0	3
Caxias	1	0	1	0	2
Cruz Quebrada-Dafundo	0	1	0	0	1
Linda-a-Velha	1	0	1	0	2
Oeiras e S. Julião da Barra	0	0	5	1	6
Paço de Arcos	0	1	0	0	1
Porto Salvo	0	1	0	0	1
Queijas	0	1	0	0	1
Total	3	7	13	1	24

Ns/Nr-4

A grande maioria dos centros de dia/centros de convívio pertence à rede solidária. No período entre 1996 e 2005 registou-se a abertura de 2 centros de dia/centro de convívio de natureza lucrativa.

Período de início do funcionamento por natureza jurídica



Atendendo à distribuição destes centros de dia/centros de convívio pela natureza jurídica da entidade proprietária das instalações, constatamos que a grande maioria (43%) pertence à autarquia local.

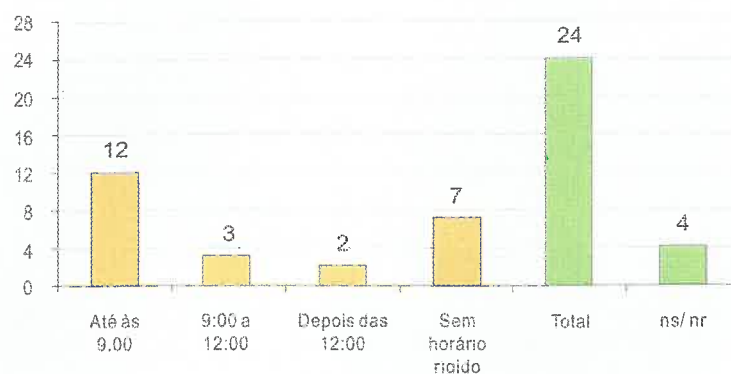
Distribuição dos centros de dia/centros de convívio pela natureza jurídica de entidade proprietária



Horários de funcionamento

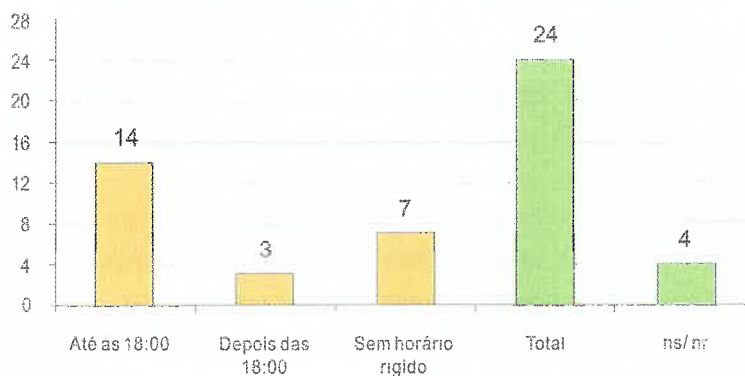
Quanto ao horário de abertura, destaca-se que a maioria dos centros de dia/centros de convívio abre até às 9.00 da manhã. Refira-se, ainda, que cerca de 30% dos equipamentos que responderam a esta questão, não mencionam horário de abertura rígido.

Hora de Abertura



A maior parte destes equipamentos (58%) encerra até às 18 horas.

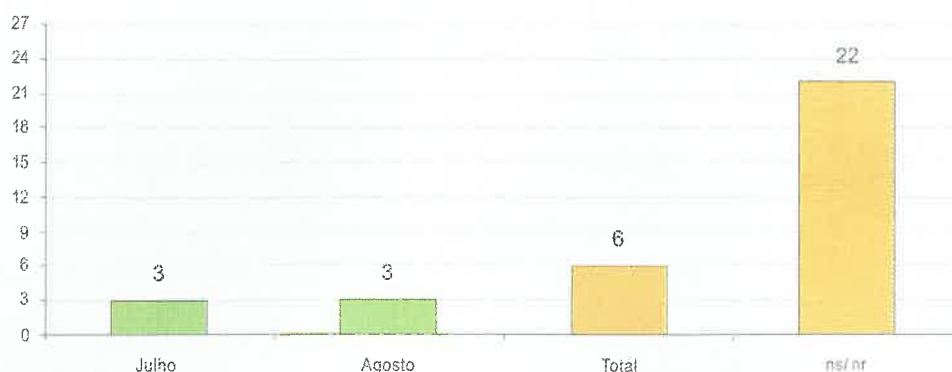
Hora de Encerramento



Período de férias

Estes centros de dia/centros de convívio encerram para férias apenas uma vez por ano e sempre no período de Verão. De referir que apenas se obtiveram 6 respostas válidas a esta questão.

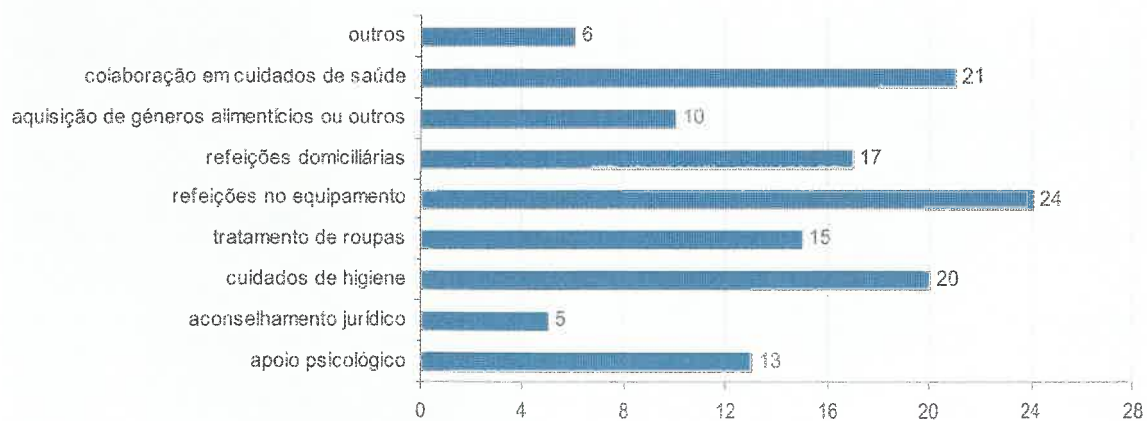
Período de férias



Serviços prestados

As refeições e a colaboração em cuidados de saúde são os serviços que os centros de dia e centros de convívio disponibilizam com maior frequência. Inversamente, o aconselhamento jurídico é um serviço menos comum nesta resposta social.

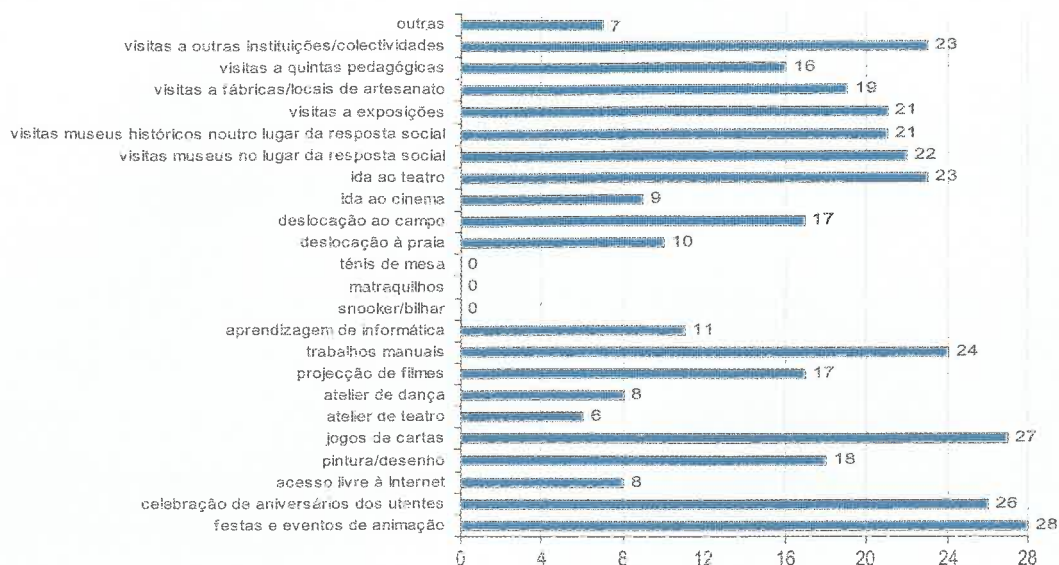
Serviços prestados



Actividades lúdicas

As actividades lúdicas identificadas como mais frequentes são as saídas em visitas ou as idas ao teatro, bem como os jogos de cartas, a celebração de festas de aniversário dos utentes e organização de festas e eventos de animação.

Actividades lúdicas



Parcerias/envolvimento comunitário

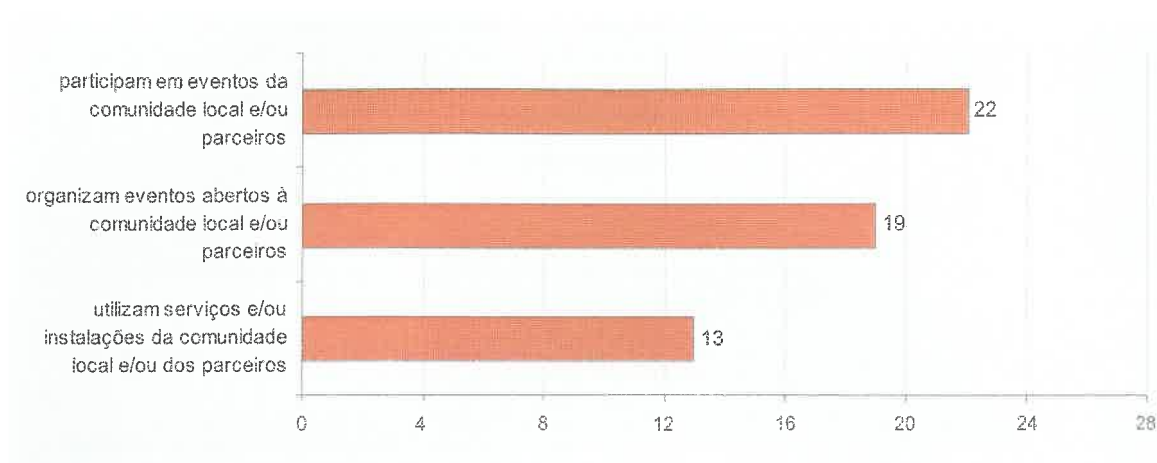
De uma forma geral, os centros de dia e centros de convívio estabelecem parcerias com outras instituições da comunidade. As mais comuns são com a Câmara Municipal e com a Junta de Freguesia.

Parcerias



A maioria dos centros de dia/convívio participa em iniciativas da comunidade local e organiza eventos abertos à comunidade. Uma percentagem relevante, utiliza os serviços e/ou instalações da comunidade local e/ou parceiros.

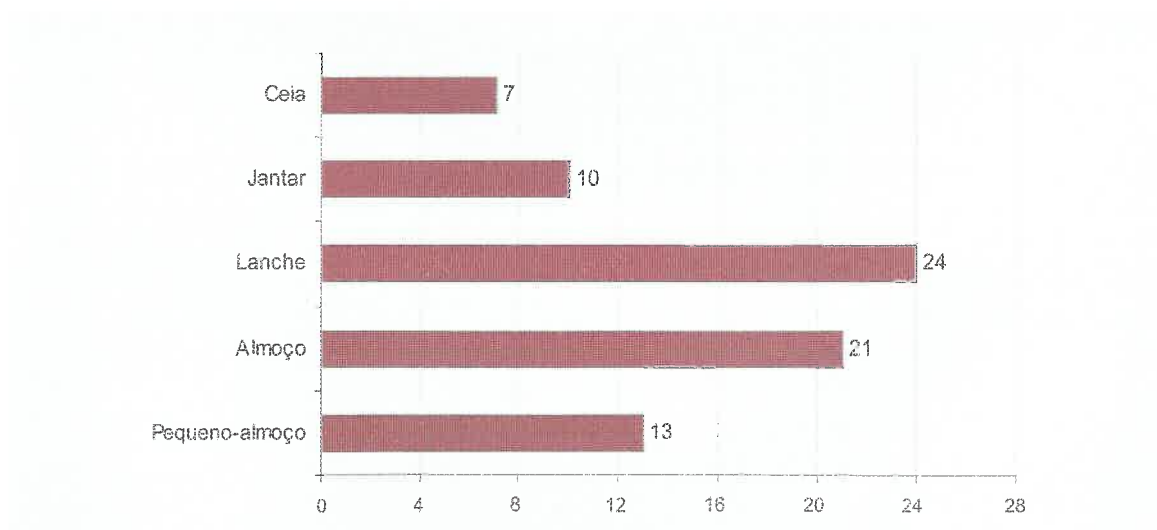
Envolvimento Comunitário



Alimentação

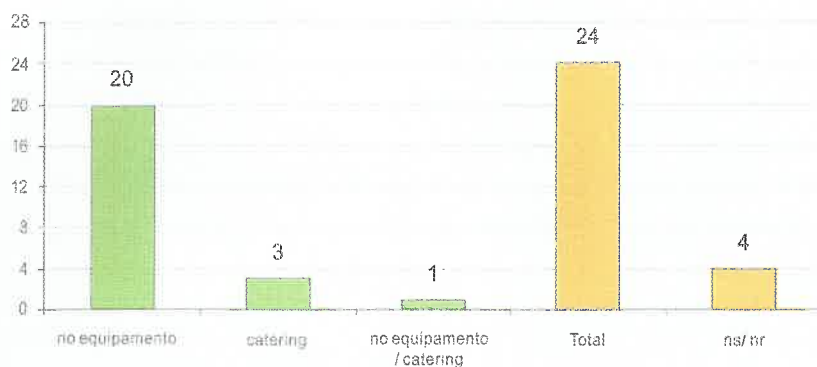
O lanche é a refeição mais comum nestes centros, muito embora muitos deles sirvam almoço. A ceia e o jantar não são refeições servidas pela maioria.

Refeições servidas diariamente



Relativamente à confecção das refeições, a maioria dos centros confecciona as refeições no equipamento. Três dos centros recorrem exclusivamente a um serviço de catering e apenas um centro afirmou assegurar as refeições, simultaneamente, preparando-as no equipamento e recorrendo a um serviço de catering.

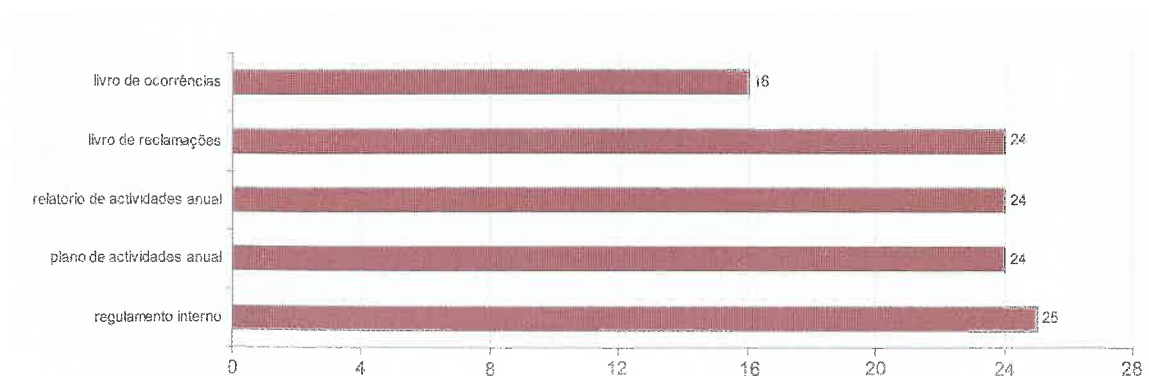
Confecção das refeições



Organização interna

No que respeita à organização interna, a maioria tem regulamento interno, plano de actividades anual, relatório de actividades anual e livro de reclamações. O livro de ocorrências é menos frequente neste tipo de resposta social, muito embora mais de metade tenha afirmado que dispõe deste elemento de organização interna.

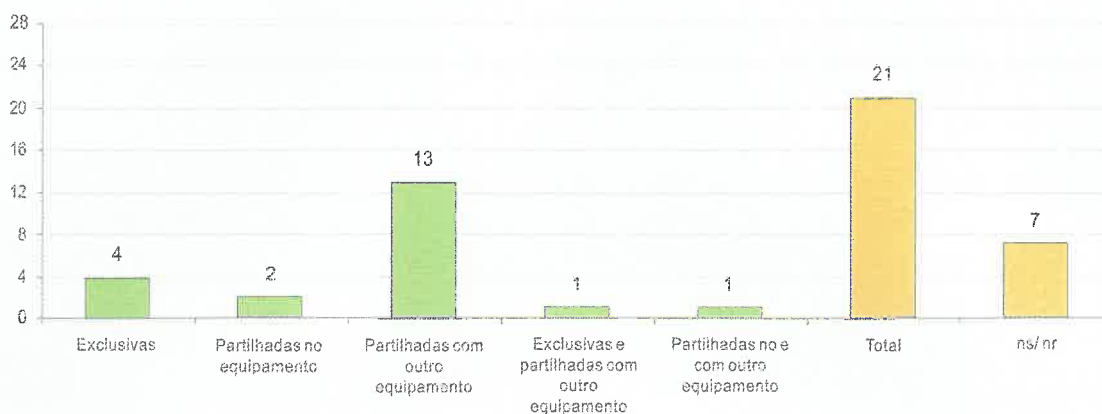
Organização interna



Viaturas ao serviço

A maioria das entidades dispõe de viaturas partilhadas com outro equipamento.

Viaturas ao serviço



Relativamente ao tipo de viaturas, cerca de 83% afirma dispor de viaturas ligeiras ao serviço.

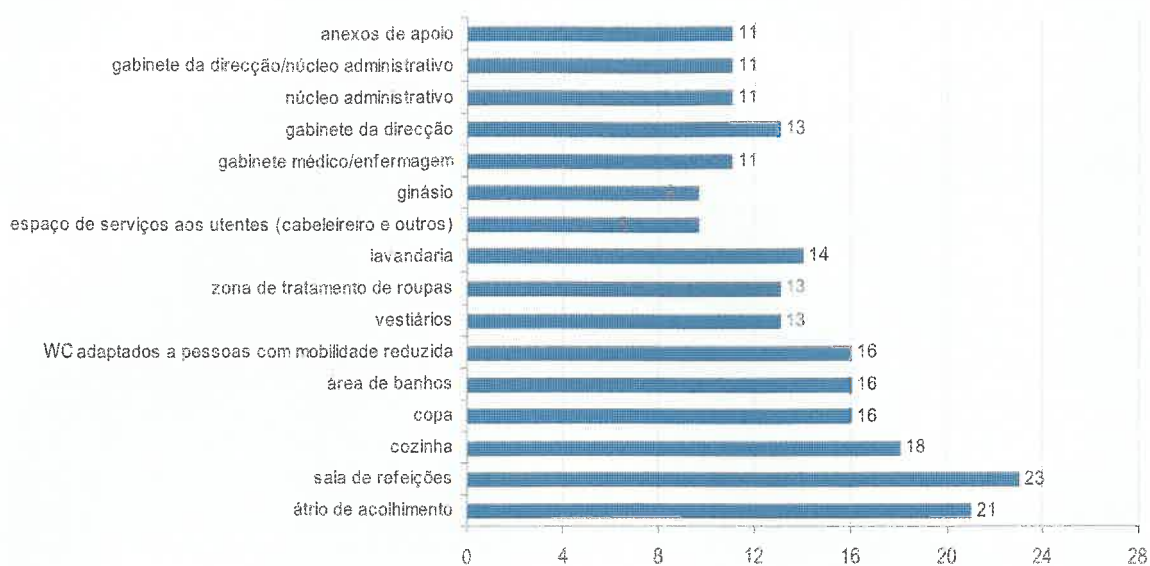
Tipo de viaturas ao serviço (valores absolutos)



Organização do espaço interior

A grande maioria destes equipamentos possui átrio de acolhimento e sala de refeições. Em menor número, mas ainda significativo, estão os que possuem cozinha, copa, área de banhos e WC adaptados a pessoas com mobilidade reduzida. Por outro lado, são poucos os que dispõem de espaços de serviços aos utentes e ginásio.

Elementos da organização do espaço interior



Ns/Nr-3

O número de salas de convívio é, em média, de 2 salas por centro de dia/convívio.

Cada centro tem em média cerca de 3 WC, tendo-se registado 1 WC como mínimo e 8 WC como número máximo.

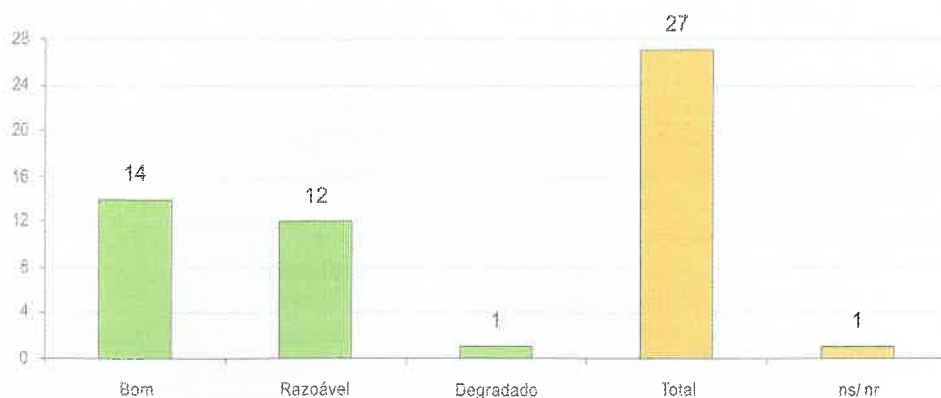
	N	Mínimo	Máximo	Soma	Média
Número de sala de convívio	25	1	8	50	2,0
Número de WC	27	1	8	87	3,2

Ns/Nr-1

Estado de conservação

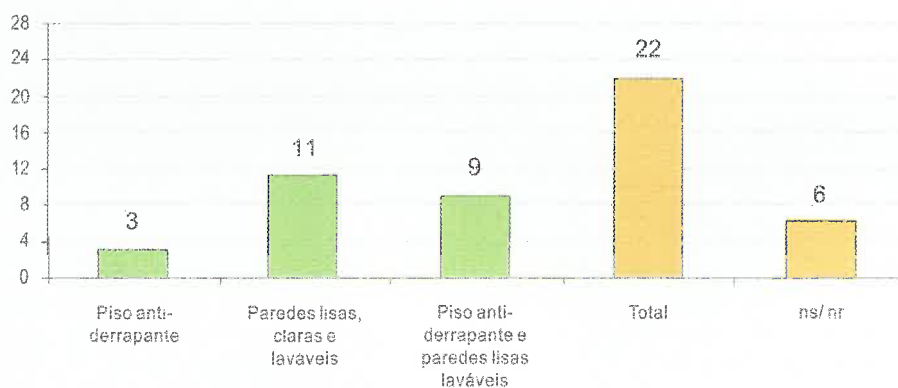
No que respeita ao estado de conservação das instalações, encontramos apenas um centro de dia/convívio que considera encontrar-se em estado degradado. A maioria (50%) afirma dispor de instalações em bom estado de conservação.

Estado de conservação



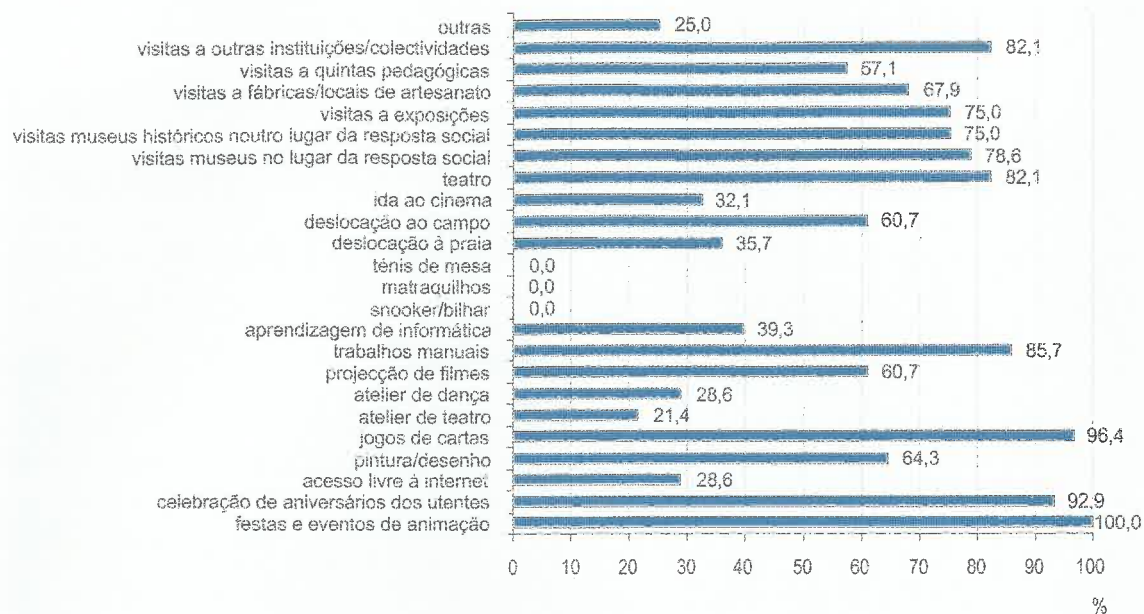
Cerca de 91% dos centros que responderam a esta questão têm paredes lisas e laváveis. Destes, 60% dispõe ainda de piso anti-derrapante.

Acabamentos



Quanto às actividades lúdicas, surgem com maior incidência as festas e eventos de animação, jogos de cartas e a celebração de aniversários dos utentes.

Actividades Lúdicas



Leituras Relevantes:

Estas respostas sociais, desenvolvidas em equipamento, caracterizam-se pelo desenvolvimento de actividades sócio-recreativas e culturais, dinamizadas com participação activa das pessoas idosas da comunidade e têm como objectivo a manutenção destas no seu meio sócio-familiar. Do tratamento das respostas obtidas para estas valências, releva-se:

- Existem no Concelho 28 Centros de Dia/ de Convívio e, destes, apenas 2 têm natureza lucrativa;
- Encontram-se distribuídos por todas as freguesias do Concelho, sendo de salientar que os 2 lucrativos estão sedeados em Oeiras e São Julião da Barra;
- A área de influência da maioria restringe-se à freguesia onde se encontram sedeados, no entanto uma percentagem significativa, alarga o seu âmbito a outras freguesias do Concelho;
- A maioria destes Centros pertence à Autarquia e iniciaram o seu funcionamento, maioritariamente, entre 1986 e 2005;
- A grande maioria dos Centros de Dia/ de Convívio abre até às 9h00 e encerra às 18h00;
- As refeições no equipamento e a colaboração em cuidados de saúde são os serviços que a maioria destes Centros disponibiliza com maior frequência;
- O lanche é a refeição mais comum nestes Centros, no entanto uma percentagem significativa serve almoço e a maioria confecciona as refeições no equipamento;
- A maioria destes equipamentos dispõe de WC adaptados a pessoas com mobilidade reduzida. Os equipamentos dispõem, em média, de 2 salas de convívio;
- As actividades identificadas como as mais frequentes são as saídas em visitas, idas ao teatro, jogos de cartas, celebração de aniversários dos utentes e a realização de festas/eventos de animação;
- No que concerne ao estado de conservação das instalações, na sua maioria é percebido como bom ou razoável. A maioria tem paredes lisas e laváveis e uma percentagem significativa piso anti-derrapante;
- A maioria dos Centros de Dia/ de Convívio estabelece parcerias com o exterior, e participa em iniciativas da comunidade local bem como organiza eventos abertos à comunidade.

Analisadas conjuntamente as respostas de Centro de Dia e Centro de Convívio, apurou-se uma taxa de cobertura de 6,02% para a rede solidária, representando a taxa de cobertura total (rede solidária e lucrativa) 6,8%.

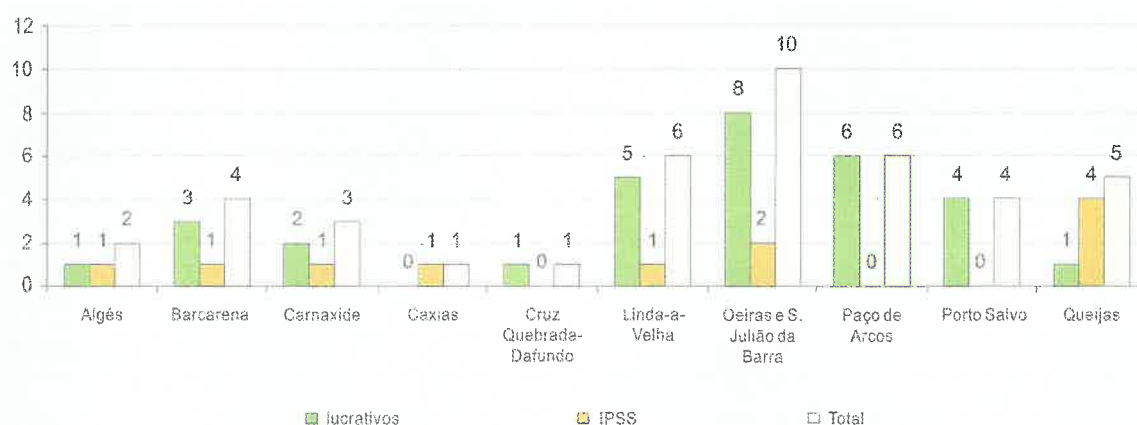
Analisadas as capacidades da rede solidária, ao nível das freguesias, verifica-se que, Barcarena (22,3%) e Carnaxide (11,0%), apresentam as taxas mais elevadas e, inversamente, Porto Salvo (3,6%) e Cruz Quebrada / Dafundo (2,5%) os valores mais baixos.

B. 1.2 Lar de Idosos

Resposta social, desenvolvida em equipamento, destinada a alojamento colectivo, de utilização temporária ou permanente, para pessoas idosas ou outras em situação de maior risco de perda de independência e/ ou de autonomia.

No Concelho de Oeiras existem **42 lares de idosos** distribuídos entre as redes solidária e lucrativa.

Lares de idosos, segundo a natureza jurídica, por freguesia



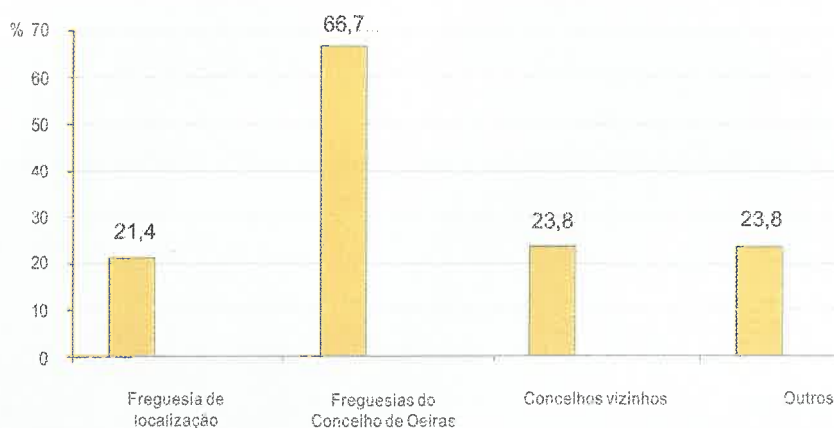
	Natureza jurídica do equipamento		
	Lucrativos	IPSS	Total
Algés	1	1	2
Barcarena	3	1	4
Carnaxide	2	1	3
Caxias	0	1	1
Cruz Quebrada-Dafundo	1	0	1
Linda-a-Velha	5	1	6
Oeiras e S. Julião da Barra	8	2	10
Paço de Arcos	6	0	6
Porto Salvo	4	0	4
Queijas	1	4	5
Total	31	11	42

Verifica-se que existem no Concelho mais lares lucrativos do que pertencentes à rede solidária, e que Oeiras e São Julião da Barra é a freguesia que dispõe de um maior número de lares, na sua maioria lucrativos.

Área de influência da Resposta Social

A área de influência da maioria dos lares alarga-se às freguesias do Concelho de Oeiras. No entanto, uma percentagem não negligenciável desta resposta social abrange também concelhos vizinhos.

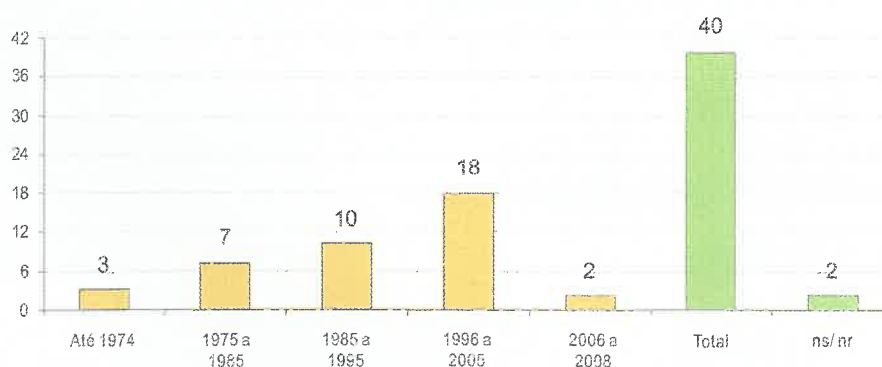
Área de influência da resposta social



Período de início de funcionamento

Quanto à distribuição dos lares pelo ano de início de funcionamento, ressalva-se que cerca de 67% entrou em funcionamento entre 1985 e 2005, sendo que o maior crescimento se registou no final da década de noventa e princípio da década seguinte.

Período de início de funcionamento

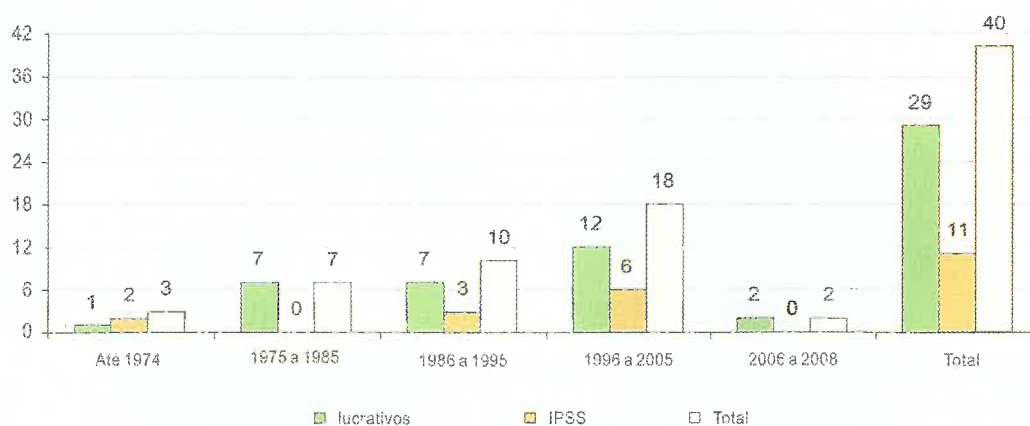


	Período de início de funcionamento por freguesia					Total
	Até 1974	1975 a 1985	1986 a 1995	1996 a 2005	2006 a 2008	
Algés	1	1	0	0	0	2
Barcarena	0	0	2	1	1	4
Carnaxide	0	1	0	2	0	3
Caxias	0	0	0	1	0	1
Cruz Quebrada-Dafundo	0	0	1	0	0	1
Linda-a-Velha	1	1	1	2	0	5
Oeiras e S. Julião da Barra	1	3	1	4	0	9
Paço de Arcos	0	1	3	2	0	6
Porto Salvo	0	0	0	3	1	4
Queijas	0	0	2	3	0	5
Total	3	7	10	18	2	40

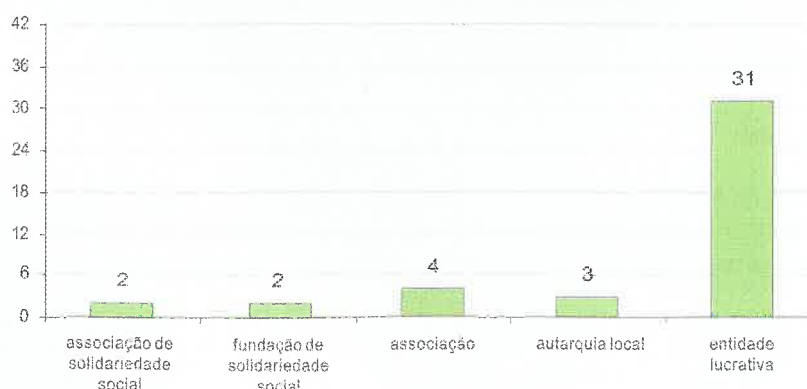
Ns/nr = 2

O crescimento registado no final da década de 70 e início da década de 80 deve-se exclusivamente ao aparecimento de lares lucrativos; o crescimento nos finais dos anos 90 deve-se sobretudo ao aparecimento de novas ofertas de lares pertencentes a IPSS.

Período de início de funcionamento por natureza jurídica



Distribuição dos lares pela natureza jurídica da entidade proprietária



Permissão de visitas

A maioria dos lares do Concelho tem um regime aberto de visitas.

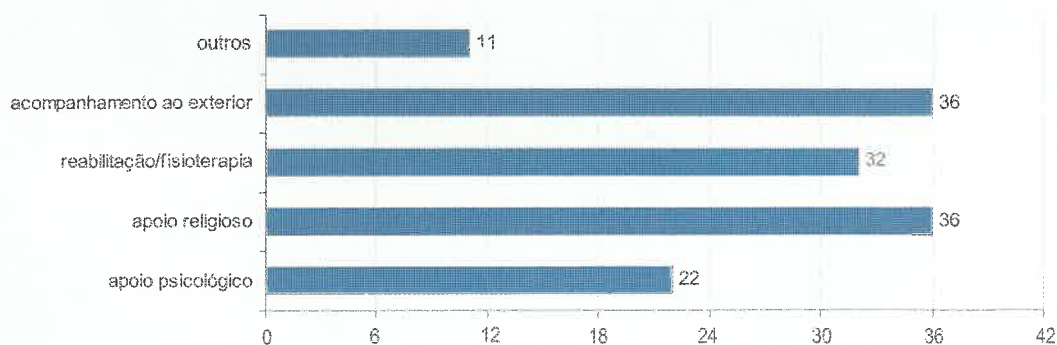
	Permissão de visitas		
	Regime condicionado	Regime aberto	Total
Algés	0	2	2
Barcarena	2	1	3
Carnaxide	2	1	3
Caxias	0	1	1
Cruz Quebrada-Dafundo	0	1	1
Linda-a-Velha	4	2	6
Oeiras e S. Julião da Barra	3	7	10
Paço de Arcos	1	4	5
Porto Salvo	1	3	4
Queijas	0	5	5
Total	13	27	40

Ns/nr = 2

Serviços prestados

A maioria dos lares assegura os serviços mencionados no questionário aplicado. Verificou-se que cerca de 26% dos lares assegura ainda outros serviços, designadamente, actividades lúdicas e recreativas.

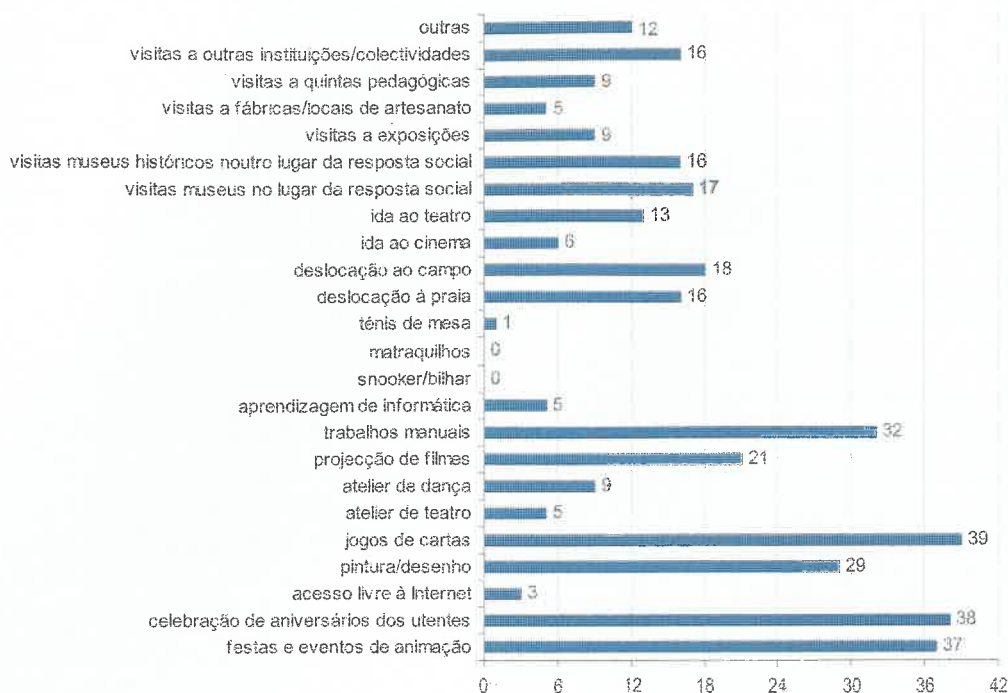
Serviços prestados



Actividades lúdicas

Os jogos de cartas, a celebração de aniversários dos utentes e as festas e eventos de animação são actividades praticadas pela maioria dos lares de idosos do Concelho. As actividades lúdicas relacionadas com as tecnologias de informação são pouco comuns.

Actividades lúdicas



Parcerias/envolvimento comunitário

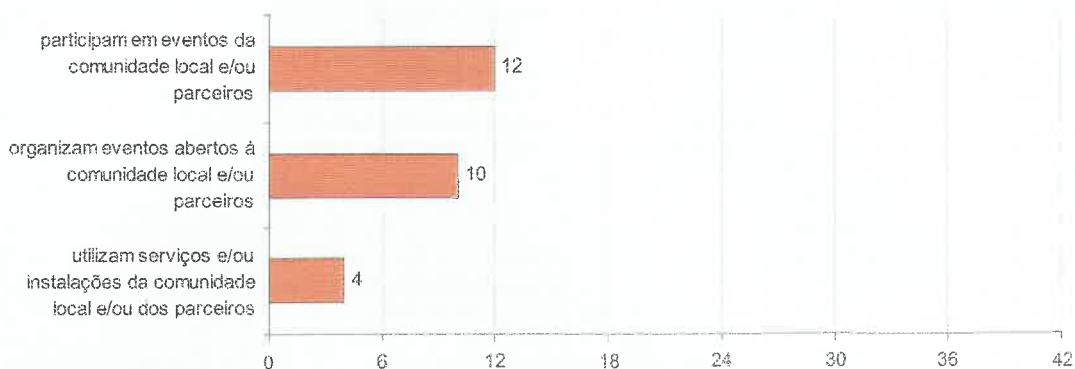
Apenas 19% dos inquiridos refere estabelecer parcerias com outras instituições da comunidade. Destes, 87,5% estabelece parcerias com a CMO e 62,5% com as juntas de freguesia.

Parcerias



Relativamente ao envolvimento comunitário encontramos poucos lares que tenham afirmado participar em eventos da comunidade local, organizar eventos abertos à comunidade ou ainda utilizar serviços e/ou instalações da comunidade local ou parceiros.

Envolvimento Comunitário



Alimentação

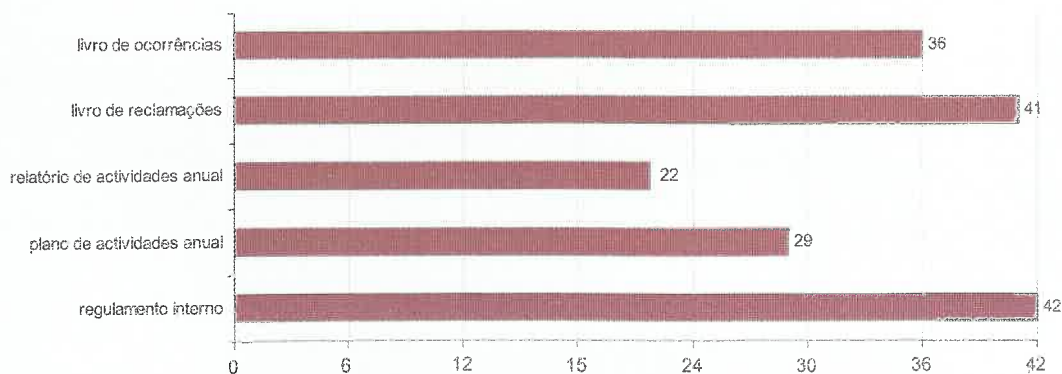
A quase totalidade dos lares inquiridos refere servir todas as refeições. Somente 14,6% menciona não servir ceia.

Cerca de 95% confecciona as refeições no equipamento. Apenas um dos lares recorre exclusivamente a um serviço de catering.

Organização interna

Todos os equipamentos têm Regulamento Interno, e apenas um refere não possuir Livro de Reclamações:

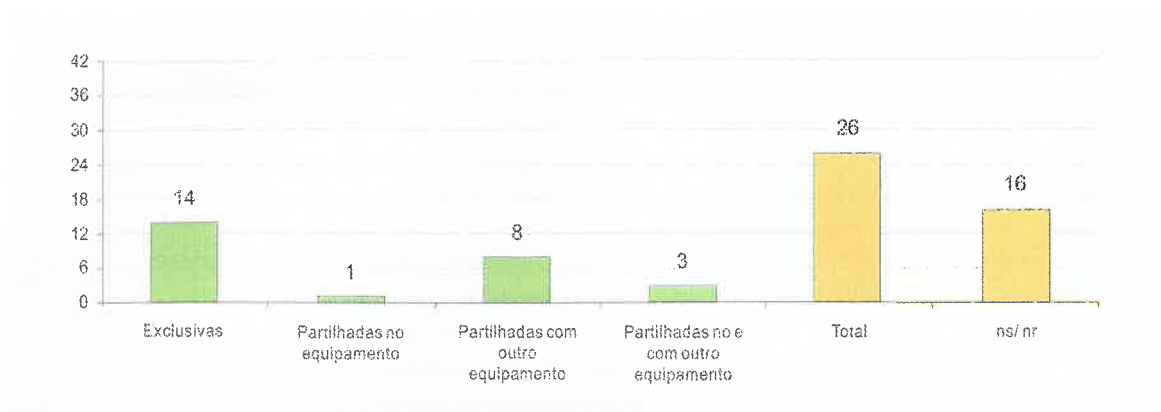
Organização interna



Viaturas ao serviço

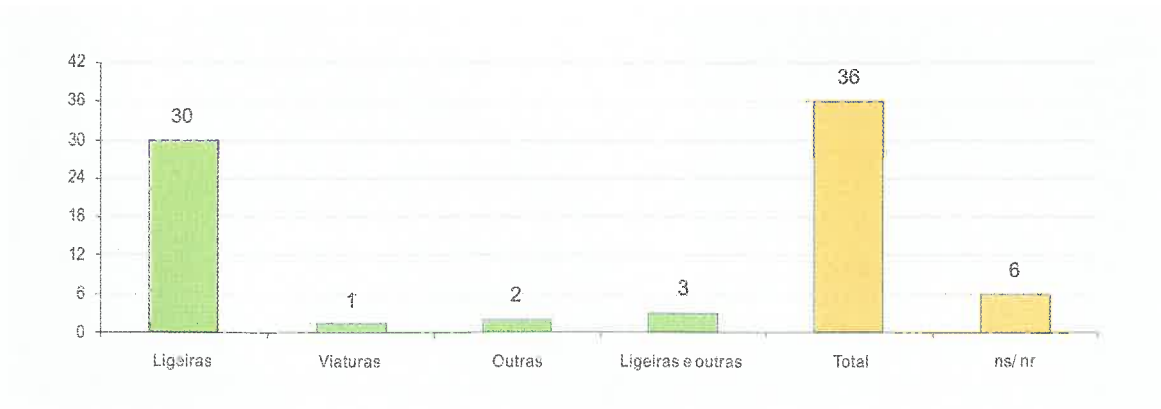
A maioria dispõe de viaturas exclusivas.

Viaturas ao serviço



Relativamente ao tipo de viaturas, a maioria dos equipamentos dispõe de viaturas ligeiras ao serviço.

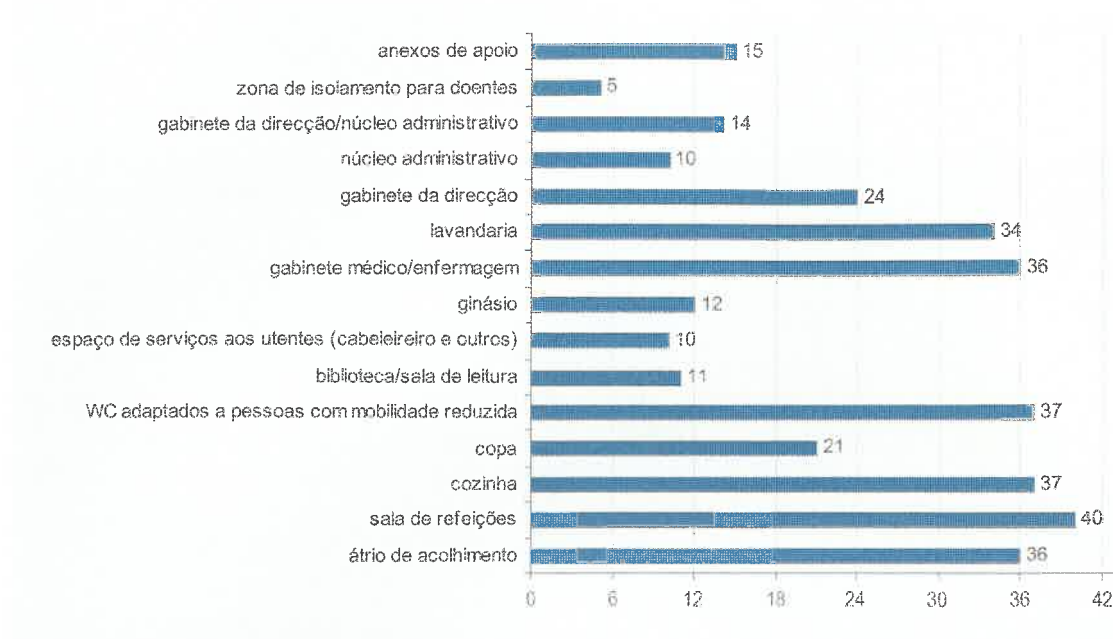
Tipo de viaturas ao serviço



Organização do espaço interior

A maioria destes equipamentos possui átrio de acolhimento, cozinha, sala de refeições, WC adaptados a pessoas com mobilidade reduzida, gabinete médico/enfermagem e lavandaria.

Elementos da organização do espaço interior (valores absolutos)



O número de salas de convívio é, em média, de 2 salas por lar.

	N	Mínimo	Máximo	Soma	Média
Número de salas de convívio	40	1	6	82	2,1
Número de WC	40	1	46	343	9,5
WC adaptado a pessoas com mobilidade reduzida	38	0	20	160	3,9
Número de quartos	39	4	34	439	6,9
Número de quartos individuais	32	0	11	97	2,8
Número de quartos com WC	33	0	57	213	11,7

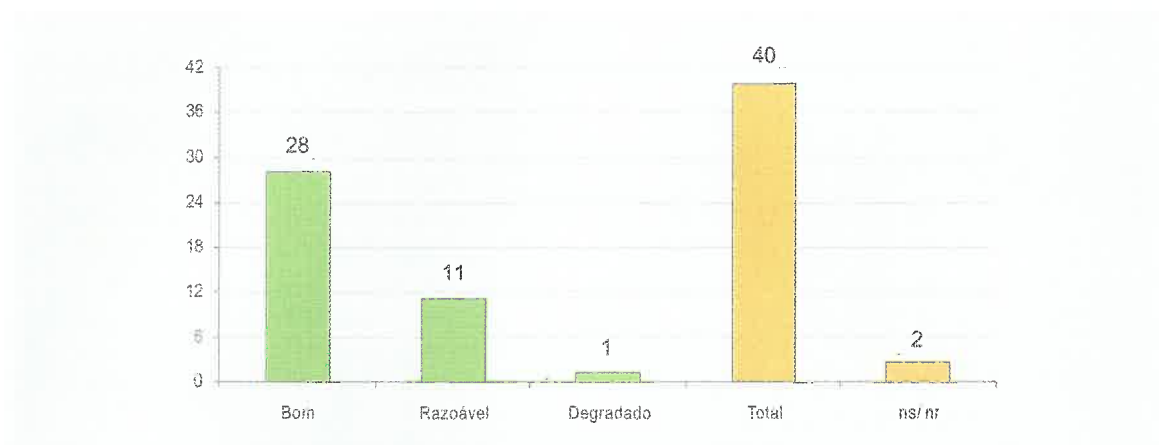
O número de quartos é no mínimo 4 e no máximo 34, com uma média de 11 quartos por lar. No que se refere aos quartos individuais, o seu número é em média muito menor (3 quartos individuais por lar).

Os quartos com WC são em maior número (cerca de 48% dos quartos dispõem de sanitários), e os lares têm em média mais quartos deste tipo (cerca de 7 quartos por lar).

Estado de conservação

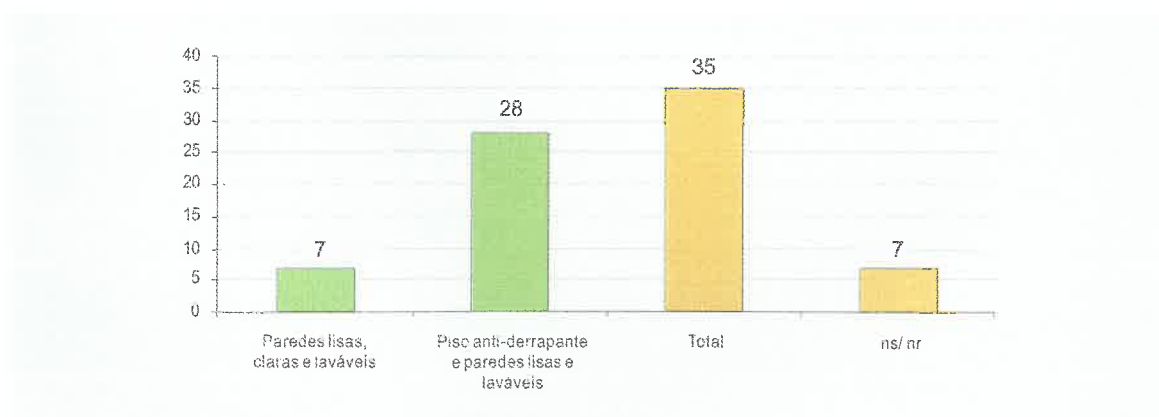
Apenas um lar referiu encontrar-se em estado degradado. A maioria considera que as suas instalações se encontram em bom estado de conservação.

Estado de conservação



A maioria tem piso anti-derrapante e paredes lisas e laváveis.

Acabamentos



O único lar que considera encontrar-se em estado degradado de conservação não forneceu informação relativamente aos acabamentos. Do cruzamento dos dados obtidos constata-se que, relativamente aos lares em bom estado, cerca de 71% têm paredes lisas e laváveis e piso anti-derrapante, e 18% têm paredes lisas e laváveis. Os restantes três lares em bom estado de conservação não deram informação relativamente aos acabamentos.

Quanto aos lares em estado razoável, 18% têm paredes lisas e laváveis e cerca de 73% têm os dois tipos de acabamentos. Um destes lares não forneceu informação relativamente aos acabamentos.

Leituras Relevantes:

Os Lares são respostas sociais caracterizadas pelo alojamento colectivo, para pessoas idosas em situação de risco de perda da independência e/ou autonomia. Dos dados apurados para esta resposta, salienta-se:

- O Concelho dispõe de 42 lares de idosos, dos quais 31 pertencem à rede lucrativa e 11 à rede solidária;
- Oeiras e São Julião da Barra é a freguesia que dispõe de um maior número de lares, a maior parte dos quais de natureza lucrativa;
- A área de influência da maioria alarga-se às freguesias do Concelho. No entanto, uma percentagem significativa, abrange também os concelhos vizinhos;
- O crescimento registado no final da década de 70 e início da década de 80, deve-se exclusivamente ao aparecimento de lares lucrativos, por outro lado, o crescimento nos finais da década de 90 deve-se, sobretudo, ao aparecimento de novas ofertas na rede solidária;
- A maioria dos inquiridos assinalou como bom o estado de conservação do edifício;
- Na totalidade dos lares do Concelho existem cerca de 440 quartos, dos quais 213 têm WC privativo. Em média os lares têm 11 quartos cada e, dos quais 3 são individuais;
- A totalidade dos lares do Concelho serve pequeno almoço, almoço, lanche e jantar e a maioria confecciona as refeições no equipamento;
- A maioria dos lares tem regime aberto de visitas e assegura serviços como acompanhamento dos utentes ao exterior, reabilitação e fisioterapia, apoio religioso e apoio psicológico;
- O número médio de salas de convívio é de 2 por lar;
- Os jogos de cartas, a celebração de aniversários dos utentes e a organização de festas e outros eventos, são as actividades mais praticadas nos lares de idosos;
- Na sua maioria os lares não estabelecem parcerias com outras entidades da comunidade. Denota-se, igualmente, um fraco envolvimento com a comunidade local, quer através da participação em eventos organizados por esta, quer através da abertura ao exterior das iniciativas que realizam.

Para a resposta de Lar de Idosos apurou-se uma taxa de cobertura global de 4,5% (rede solidária e privada). Analisando a rede solidária, os valores rondam 1,4%, ou seja, apenas cerca de 1% dos indivíduos com mais de 65 anos encontram-se abrangidos por esta valência na rede solidária.

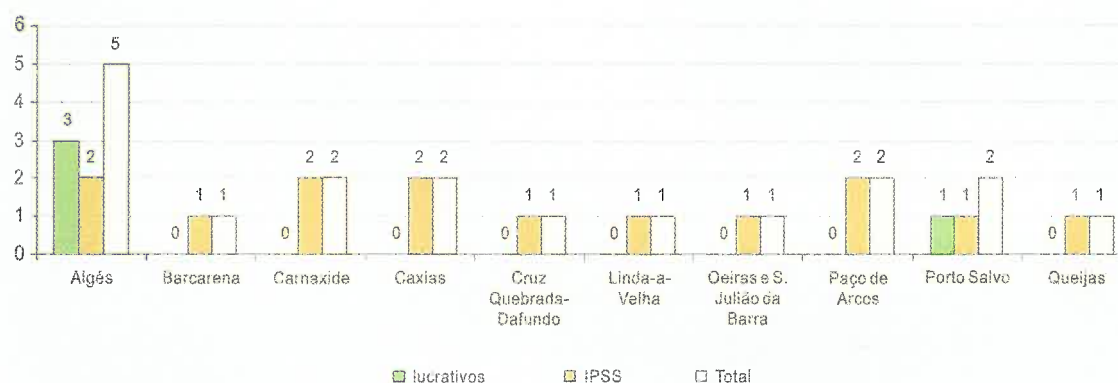
Analisada esta resposta, ao nível da freguesia, verifica-se que, em termos de rede solidária, Queijas apresenta o valor mais elevado (7,9%). Cruz Quebrada/ Dafundo, Porto Salvo, Paço de Arcos e Caxias registam, por outro lado, valores muito inferiores.

B. 1.3 Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)

Resposta social, desenvolvida a partir de um equipamento, que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados, no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das necessidades básicas e/ou as actividades da vida diária.

Existem no Concelho de Oeiras **18 Serviços de Apoio Domiciliário**.

Serviços de apoio domiciliário, segundo a natureza jurídica, por freguesia



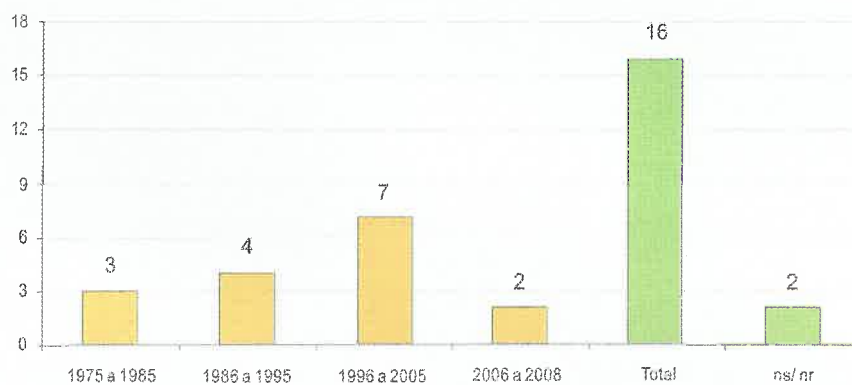
	Natureza jurídica do equipamento		
	Lucrativos	IPSS	Total
Algés	3	2	5
Barcarena	0	1	1
Carnaxide	0	2	2
Caxias	0	2	2
Cruz Quebrada-Dafundo	0	1	1
Linda-a-Velha	0	1	1
Oeiras e S. Julião da Barra	0	1	1
Paço de Arcos	0	2	2
Porto Salvo	1	1	2
Queijas	0	1	1
Total	4	14	18

Verifica-se que existem no Concelho mais serviços pertencentes a IPSS do que lucrativos, e que Algés é a freguesia com mais respostas deste tipo.

A área de influência da maioria destes serviços alarga-se a todas as freguesias do Concelho de Oeiras.

Área de influência da resposta social**Período de início de funcionamento**

Quanto à distribuição dos serviços de apoio domiciliário, pelo ano de início de funcionamento, verifica-se que foram criados na sua maioria (39%) na década compreendida entre 1996 e 2005.

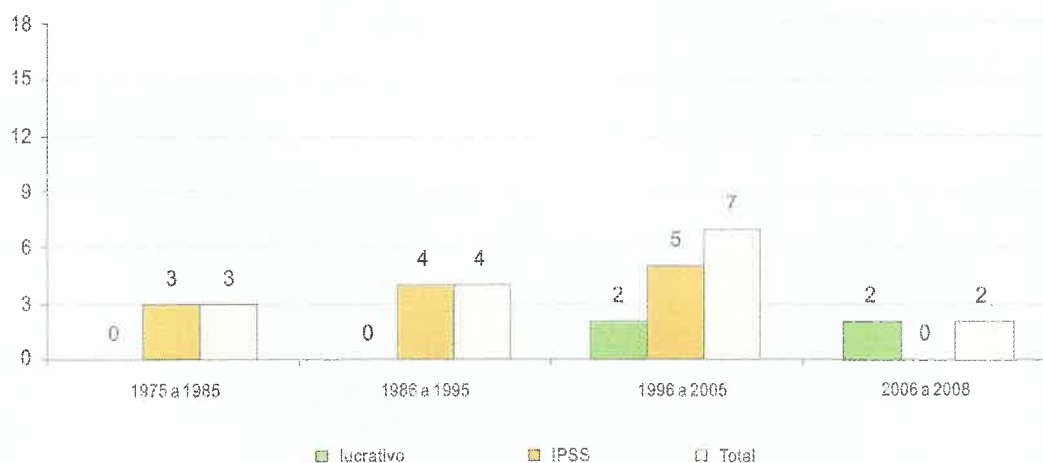
Período de início de funcionamento

	Período de início de funcionamento				Total
	1975 a 1985	1986 a 1995	1996 a 2005	2006 a 2008	
Algés	1	1	2	1	5
Barcarena	0	0	1	0	1
Carnaxide	0	0	2	0	2
Caxias	1	0	1	0	2
Cruz Quebrada-Dafundo	0	1	0	0	1
Linda-a-Velha	1	0	0	0	1
Oeiras e S. Julião da Barra	0	0	1	0	1
Paço de Arcos	0	1	0	0	1
Porto Salvo	0	0	0	1	1
Queijas	0	1	0	0	1
Total	3	4	7	2	16

NS/NR- 2

Pela análise dos dados acima denota-se que, essencialmente, a oferta de serviços de apoio domiciliário com fins lucrativos surge a partir do final da década de 90 e início da década seguinte.

Ano de início de funcionamento por natureza jurídica



Natureza jurídica de entidade proprietária

A natureza jurídica da entidade proprietária das instalações é, em cerca de 28% dos casos dos serviços de apoio domiciliário, a autarquia local. Os SAD da rede IPSS repartem-se conforme o quadro seguinte, entre associações de solidariedade social, fundações de solidariedade social, uma irmandade da misericórdia, um instituto de organização religiosa e uma instituição dependente de um Ministério.

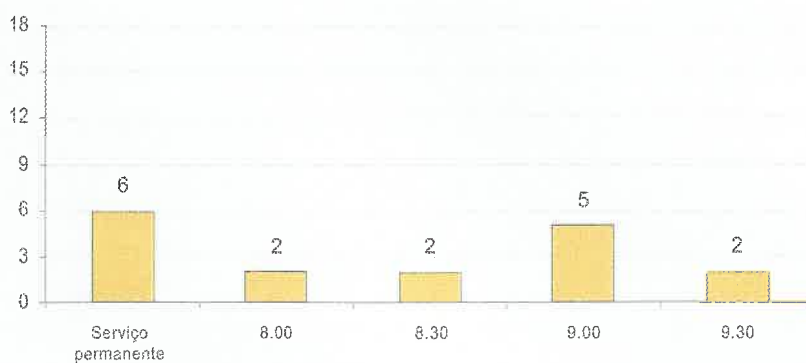
Distribuição dos SAD pela natureza jurídica da entidade proprietária

Associação de Solidariedade Social	2
Irmandade da Misericórdia	1
Fundação de Solidariedade Social	3
Instituto de Organização Religiosa	1
Autarquia Local	5
Instituições dependentes de outro ministério	1
Entidade Lucrativa	4

NS/NR = 1

Horários de funcionamento

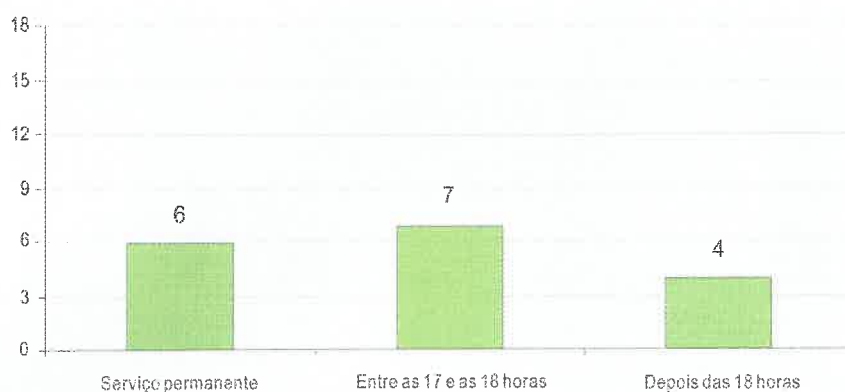
Cerca de 33% dos SAD afirmou encontrar-se a funcionar 24 horas por dia. Dos restantes, 5 iniciam o seu funcionamento às 9 horas, e os restantes repartem-se entre as 8 horas, 8.30 e 9.30.

Início do período de funcionamento

NS/NR = 1

Para além dos serviços que funcionam 24 horas por dia, 7 terminam o seu serviço entre as 17 e as 18 horas, e 4 depois das 18 horas.

Hora de encerramento



Período de férias

Apenas 3 serviços de apoio domiciliário afirmaram encerrar para férias. Estes estabelecimentos encerram apenas num período do ano, durante o mês de Agosto.

Número de casos acompanhados, número de equipas de apoio

Apenas cerca de 78% dos serviços de apoio domiciliário deram informação relativa ao número de casos acompanhados, e a mesma percentagem forneceu informação relativa ao número de equipas de apoio.

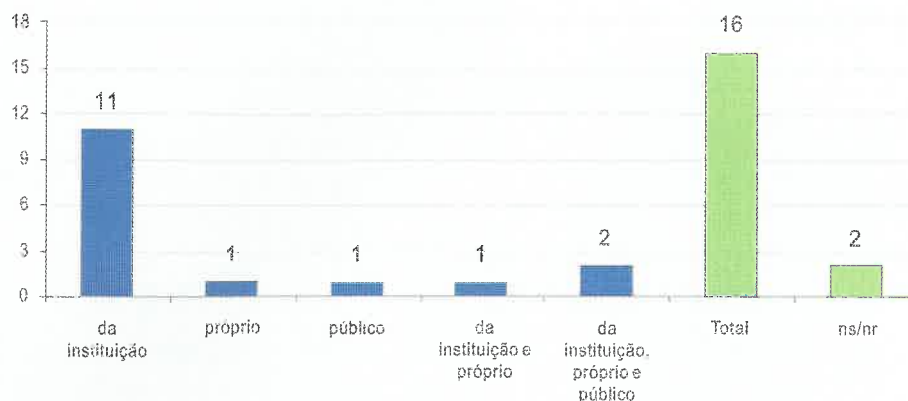
	N	Mínimo	Máximo	Soma	Média
Número de casos acompanhados	14	12	73	693	49,5
Número de equipas de apoio	14	1	12	71	5,1

Analisando apenas estas respostas, verifica-se que os serviços de apoio domiciliário acompanharam 693 pessoas, com uma média de cerca de 50 pessoas por serviço.

Se analisarmos, o número de equipas de apoio por serviço, verifica-se que existem 71 no Concelho e que cada serviço tem, em média, cerca de 5 equipas.

Relativamente aos meios de deslocação, a maioria pertence à instituição, e cerca de 12,5% afirma utilizar meios de deslocação dos próprios ou públicos. Cerca de 19% dos serviços de apoio domiciliário afirmaram utilizar uma combinação de meios de deslocação da instituição, próprios ou públicos.

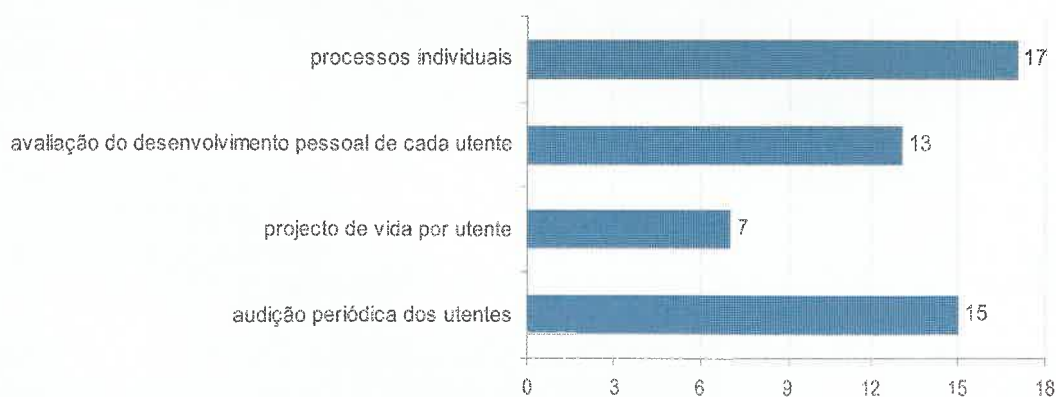
Meios de deslocação



Funcionamento

A maioria dos SAD tem processos individuais e faz audição periódica dos utentes. Um número considerável de SAD faz ainda uma avaliação do desenvolvimento pessoal de cada utente. O acompanhamento do projecto de vida dos utentes, por outro lado, constitui-se como um procedimento menos frequente (apenas 39% SAD afirmaram que esta preocupação faz parte do seu funcionamento).

Factores de funcionamento

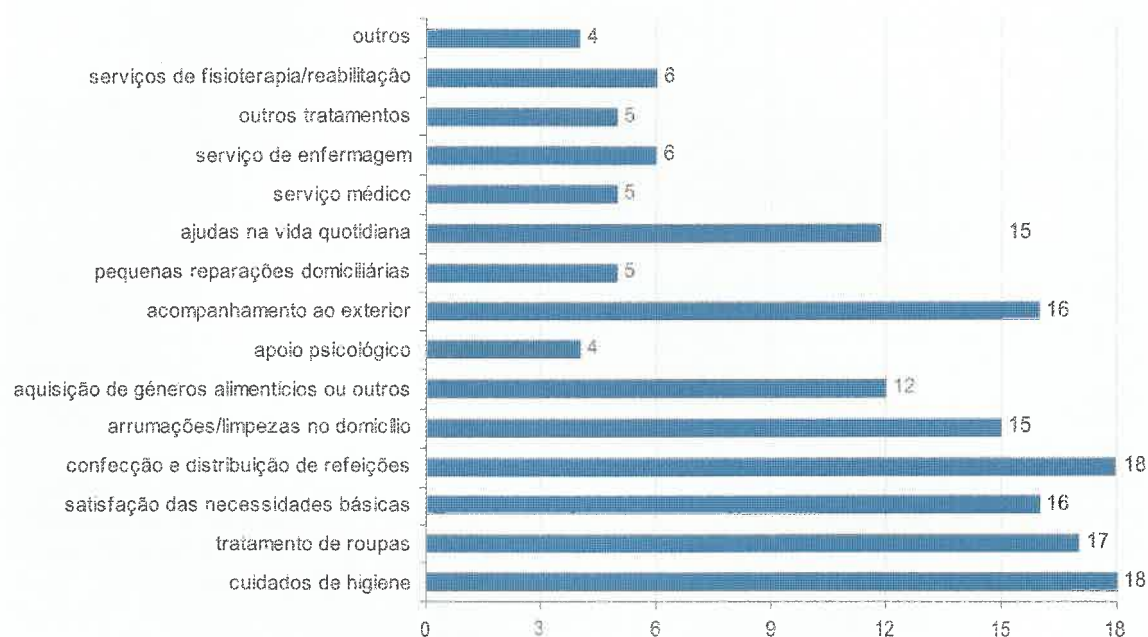


Serviços prestados

Todos os SAD afirmaram assegurar cuidados de higiene, tratamento de roupas e confecção e distribuição de refeições. A maior parte destes serviços indica, igualmente, assegurar ajudas na vida quotidiana, acompanhamentos ao exterior, arrumações e limpezas ao domicílio e a satisfação das necessidades básicas dos seus utentes. Uma percentagem considerável apoia também na aquisição de géneros alimentares ou outros.

Os serviços de apoio à saúde (tratamentos, serviços de enfermagem ou médicos, apoio psicológico, etc.) são menos frequentes.

Serviços prestados



Parcerias/envolvimento comunitário

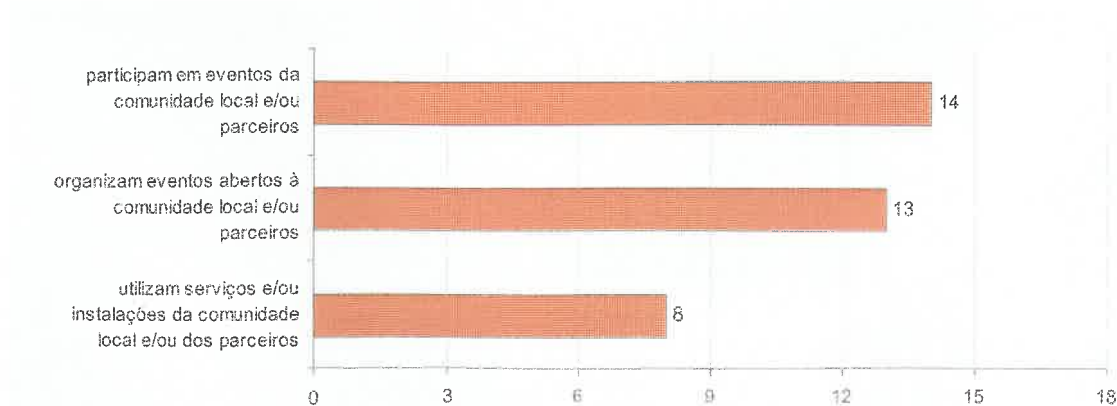
Os equipamentos que contemplam serviços de apoio domiciliário afirmaram ter parcerias sobretudo com a CMO. As restantes parcerias são em número reduzido, muito embora uma percentagem significativa (56%) destes serviços tenha afirmado ter parcerias com outras instituições da comunidade.

Parcerias



Estes serviços quando enquadrados em equipamentos com outras respostas revelam estar integrados na comunidade envolvente, participando e organizando eventos com a comunidade local e/ou parceiros. Relativamente à utilização de serviços e/ou instalações da comunidade local e/ou parceiros, o total daqueles que o fazem é menor.

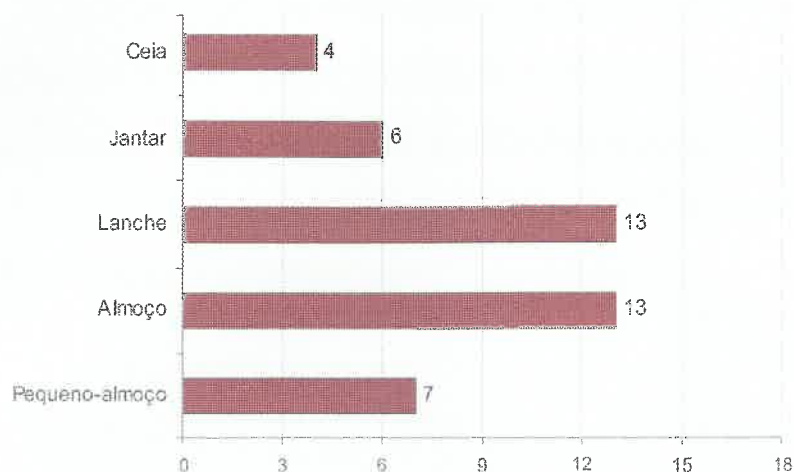
Envolvimento Comunitário



Alimentação

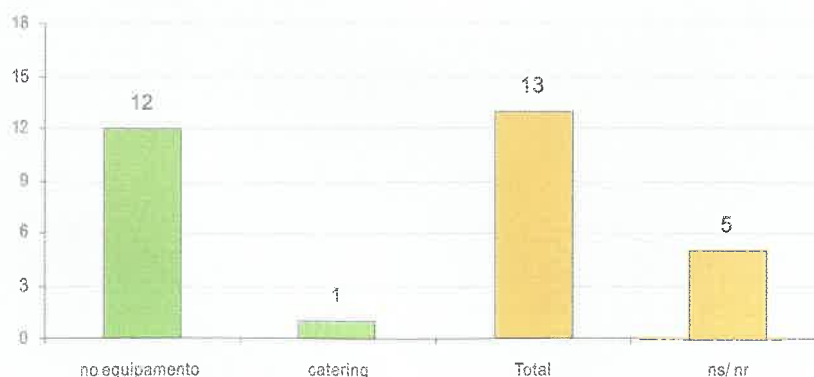
O lanche e o almoço são as refeições mais servidas por estes serviços. A ceia não é servida pela maioria dos serviços de apoio domiciliário.

Refeições servidas diariamente



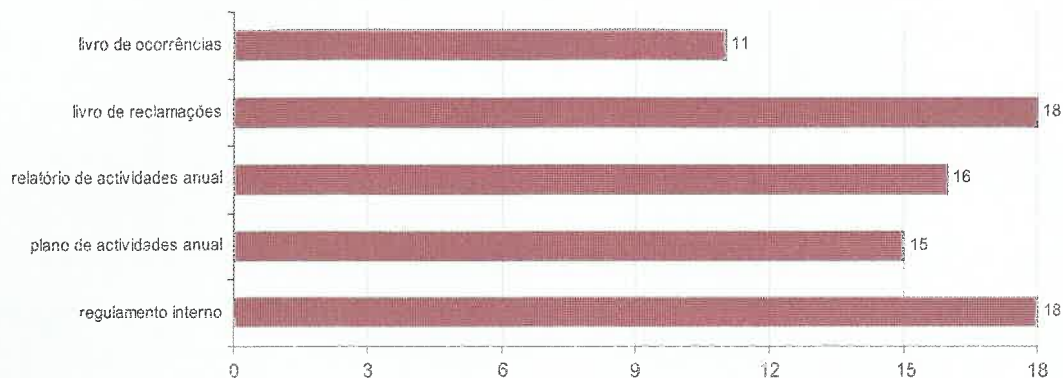
A maioria dos serviços de apoio domiciliário confecciona as refeições no equipamento. Apenas um dos serviços recorre exclusivamente a um serviço de catering para assegurar as refeições aos utentes.

Confeção das refeições



No que respeita à organização interna, todos os serviços de apoio domiciliário têm regulamento interno e livro de reclamações. A maioria tem também relatório de actividades anual e plano de actividades. Uma percentagem menor, afirmou ainda ter livro de ocorrências.

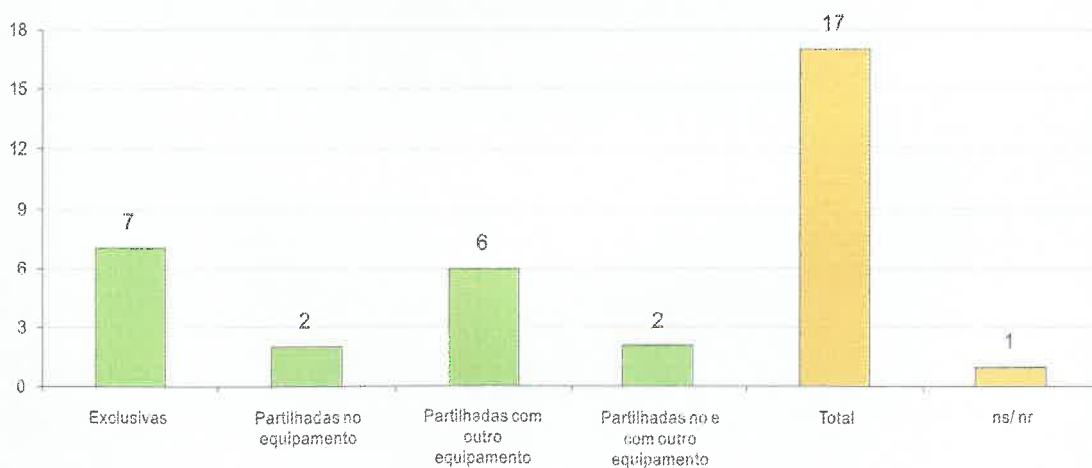
Organização interna



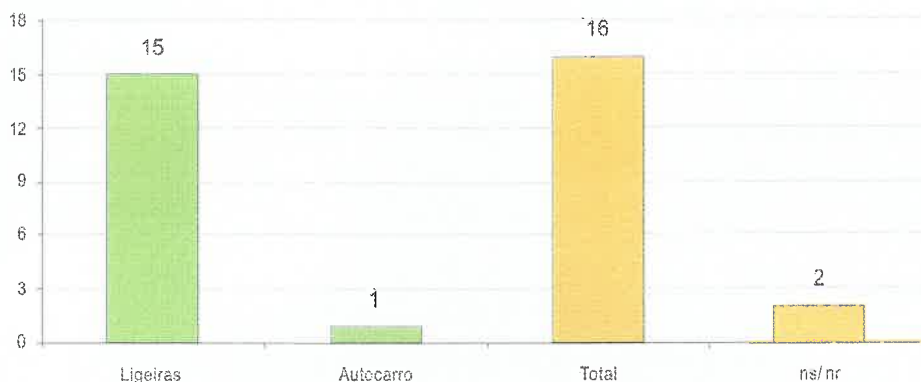
Viaturas ao serviço

A maioria partilha o uso de viaturas com outros equipamentos ou dispõe de viaturas exclusivas.

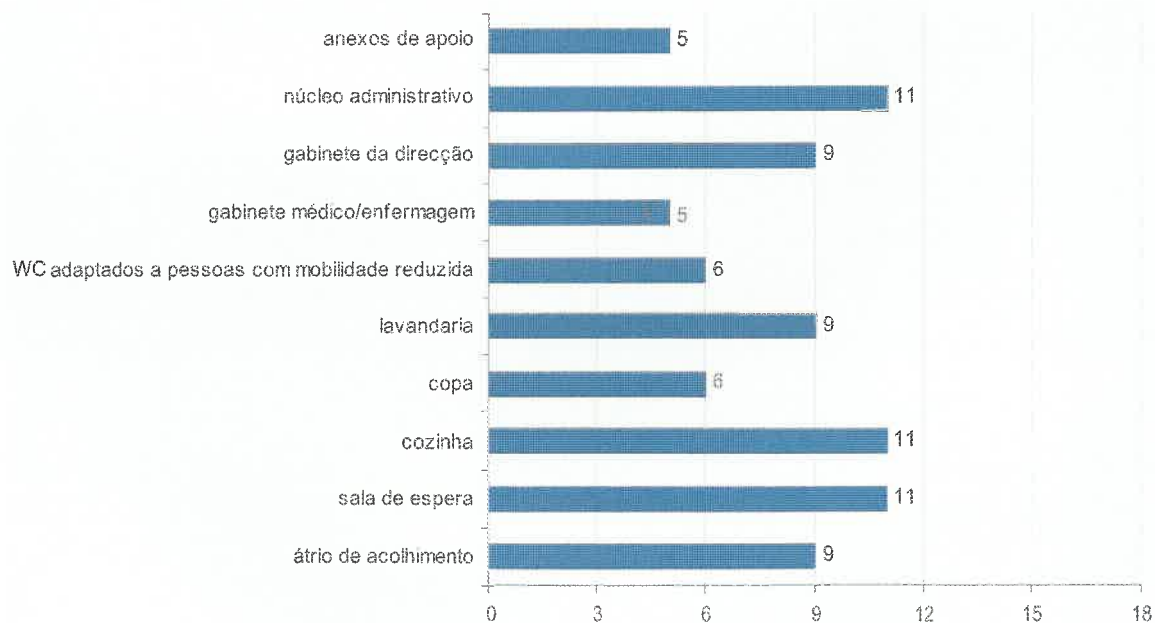
Viaturas ao serviço



Relativamente ao tipo de viaturas, a maioria dos equipamentos afirmou ter viaturas ligeiras ao serviço.

Tipo de viaturas ao serviço**Organização do espaço interior**

Conforme a ilustração gráfica seguinte demonstra, a maioria dos equipamentos que disponibilizam a resposta SAD possui sala de espera, núcleo administrativo e cozinha.

Elementos da organização do espaço interior

Considerando apenas os 16 serviços de apoio domiciliário que afirmaram ter gabinetes de atendimento e apoio logístico, existem em média cerca de dois destes gabinetes por serviço. Os SAD têm, no máximo, 3 gabinetes.

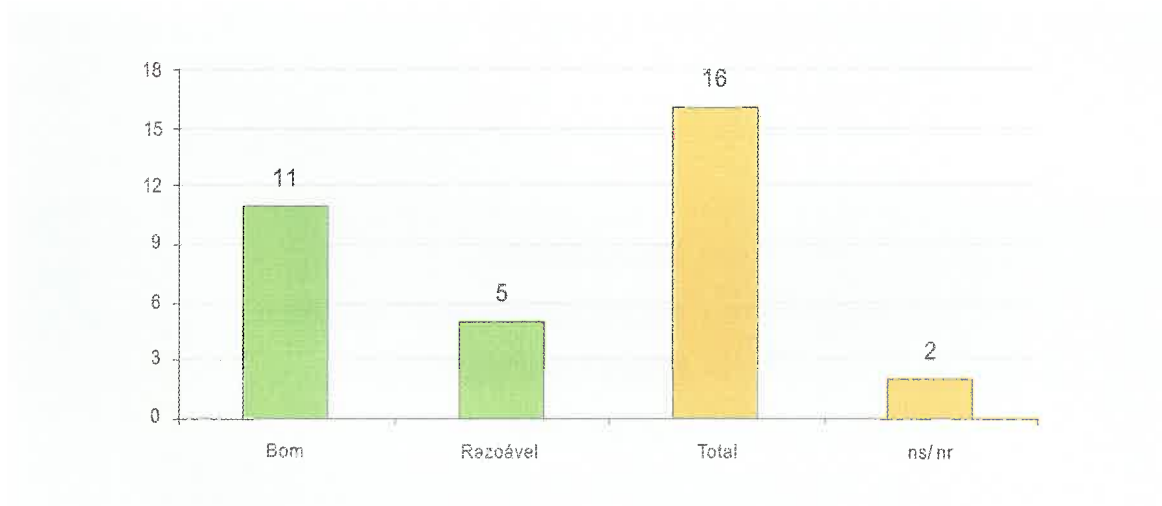
Quanto ao número de WC, apenas 72% dos SAD responderam a esta questão, tendo estes em média cerca de 3 WC por instalação.

	N	Mínimo	Máximo	Soma	Média
Número de gabinetes de atendimento e apoio logístico	16	1	3	26	1,6
Número de WC	13	1	6	34	2,6

Estado de conservação

A maioria, dos SAD (61%), considera ter instalações em bom estado de conservação. Apenas cerca de 28% considera razoável o estado de conservação do equipamento.

Estado de conservação



Leituras Relevantes:

O Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados, no domicílio, a indivíduos que não podem, por motivo de doença ou outro impedimento, assegurar as suas necessidades básicas. Dos dados apurados para esta resposta, salienta-se que:

- Existem no Concelho 18 SAD, dos quais 4 são lucrativos e 14 solidários.
- Algés é a freguesia com mais respostas deste tipo;
- No que se refere à data de início de funcionamento, destaca-se a década compreendida entre 1996 e 2005, sendo que é a partir do final da década de 90 que surge a oferta de serviços de âmbito lucrativo.
- Analisada a natureza jurídica da entidade proprietária das instalações, verifica-se que uma percentagem significativa pertence à Autarquia;
- O número de equipas de apoio por serviço ascende às 71, sendo que cada SAD tem em média cerca de 5 equipas;
- Relativamente aos meios de deslocação, a maioria dos SAD referiu utilizar meios próprios, com maior incidência para as viaturas ligeiras;
- Os inquiridos afirmaram com maior frequência assegurar, cuidados de higiene, confecção e distribuição de refeições e tratamento de roupas.

Para a resposta de SAD apurou-se uma taxa de cobertura global de 5.01%, sendo que 3.06% corresponde à oferta disponibilizada pela rede solidária. Neste âmbito destacam-se, pela positiva, as freguesias de Carnaxide (7.1%), Paço de Arcos e Caxias (5.6%) e, pela negativa, Porto Salvo (1.5%) e Oeiras e São Julião da Barra (0.5%).

B. 1.4 Unidade Residencial

Resposta social, desenvolvida em equipamento, constituída por um conjunto de apartamentos com espaços e/ou serviços de utilização comum, para pessoas idosas, ou outras, com autonomia total ou parcial.

A Câmara Municipal de Oeiras, de modo a responder a necessidades prementes da população idosa do Concelho, no âmbito do objectivo de promoção e manutenção da autonomia da pessoa idosa, criou no Bairro Municipal de Outurela/Portela, a Residência Madre Maria Clara cuja inauguração decorreu em Maio de 2008.

Trata-se de uma estrutura inovadora consubstanciada na prestação de um serviço de apoio permanente e de completa assistência, que vai desde o alojamento, à alimentação, à higiene - pessoal, habitacional e de roupas -, atendimento médico e de enfermagem e de alguma intervenção ao nível da fisioterapia.

A componente de Unidade Residencial, localizada nos 2º, 3º e 4º pisos, é composta por 45 apartamentos de tipologia T1 e dirige-se a indivíduos isolados ou casais, com idade mínima de 55 anos e que residam há pelo menos 3 anos no Concelho de Oeiras. A definição do valor da renda é condicionada aos rendimentos mensais de cada um. A gestão desta resposta social encontra-se a cargo da Câmara Municipal de Oeiras. Em Abril de 2009 foram entregues, as chaves dos respectivos apartamentos a 22 idosos, que beneficiam de Apoio Social, tanto através da prestação de serviços básicos (alimentação, higiene da roupa, higiene pessoal e cuidados de saúde, entre outros) como no apoio ao desenvolvimento de actividades de sociabilidade (convívio, lazer, formação, cultura, entre outras).

A cargo da Apoio, Associação de Solidariedade Social encontra-se a resposta social denominada como Unidade Residencial Assistida. Localizada no piso 0 e 1, esta valência contempla 15 fogos de tipologia T1, com capacidade para 20 pessoas, Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário com capacidade de acolhimento de 120 pessoas. A Unidade Residencial Assistida destina-se a pessoas idosas - sem dependências profundas que careçam de cuidado clínico em internamento - que tenham, sobretudo, necessidade temporária de alojamento assistido. A admissão é efectuada de acordo com as necessidades do idoso e dos seus familiares, em função dos seus rendimentos e da capacidade de acolhimento da própria instituição.

Uma das características inovadoras desta Residência Assistida relaciona-se com o facto de poder receber pessoas idosas por períodos curtos, disponibilizando, assim, um serviço de apoio aos cuidadores, normalmente familiares, nas situações de impossibilidade de prestação dos cuidados por motivos de trabalho, saúde ou descanso. Constitui, assim, uma estrutura de apoio às famílias, ajudando-as a manter a capacidade para cuidar dos seus idosos.

Além desta estrutura, existem ainda no Concelho três espaços residenciais que, não sendo entendidos como uma resposta formal neste domínio, servem propósitos similares, situando-se nas freguesias de Porto Salvo e Carnaxide.

O espaço residencial Navegadores 1º sito na freguesia de Porto Salvo, foi criado em 2001,

*À data da publicação deste documento, este espaço já não se encontra em funcionamento.

com o propósito de alojar 6 indivíduos isolados do sexo masculino, com idades superiores a 50 anos, com rendimentos inferiores ao salário mínimo nacional, abrangidos pelo P.E.R. (Programa Especial de Realojamento) ou municipais com carência de habitação e/ou que revelem necessitar de algum apoio na gestão da habitação. À data de recolha dos elementos, este encontrava-se a ser utilizado na sua máxima capacidade, por 6 indivíduos do sexo masculino, naturais de Portugal e Moçambique, com idades compreendidas entre os 60 e os 75 anos, com problemáticas identificadas na área do Alcoolismo. De referir que o modelo de gestão deste espaço previa, por parte da CMO, o asseguramento de uma funcionária (através de uma IPSS) que prestava alguns serviços como limpeza e tratamento de roupas.

Ainda nesta freguesia, o espaço residencial "Navegadores II", é constituído por um conjunto de 8 fogos, sendo 5 de tipologia T2 e 3 de tipologia T3, destinada ao realojamento de indivíduos do sexo masculino isolados. Este espaço encontrava-se ocupado por 19 indivíduos do sexo masculino, oriundos de Cabo Verde e Guiné-Bissau (84%), com idades compreendidas entre os 40 e os 60 anos e problemáticas relacionadas com problemas de alcoolismo e toxicodependência. Em termos de gestão, a limpeza dos espaços comuns e manutenção do espaço é assegurada por uma família residente que é isenta do pagamento de renda de casa pelos serviços prestados.

Paralelamente, a CMO mantém em funcionamento, desde o ano de 2002, no Bairro Municipal Pátio dos Cavaleiros, um outro espaço com as mesmas características. Constituído por 3 prédios de 20 fogos de tipologia T1 cada. Este destina-se a pessoas idosas e/ou isoladas que revelem necessitar de algum apoio na gestão da habitação e espaços comuns. Este espaço, ocupado por 71 indivíduos (56 do sexo masculino; 15 do sexo feminino), na sua maioria oriundos de Cabo Verde (63%) e com problemáticas relacionadas com problemas de alcoolismo, toxicodependência e má apropriação do fogo. De referir que o modelo de gestão deste prevê, também que a CMO, assegure os serviços de limpeza dos espaços comuns.

B.1.5. Outras Respostas Sociais

Como outras respostas de apoio aos idosos cabe-nos ainda referir as Universidades Seniores e Academias Culturais, bem como a Associação Coração Amarelo, que embora não esteja vocacionada apenas para o apoio aos idosos é sobretudo a estes que tem dirigido a sua acção. Destaque-se ainda a presença, no Concelho, do Centro de Apoio Social de Deiras, estrutura dirigida à população militar.

¹¹ À data da publicação deste documento, este espaço já não se encontra em funcionamento.

Universidades Sénior

As Universidades Sénior destinadas a maiores de 50 anos, constituíram-se como um meio de combate ao isolamento, aliado à formação, dinamizando actividades de carácter diverso - educativo, social, cultural - sempre com uma forte componente de convívio.

Esta tem sido uma resposta do âmbito social que tem crescido no nosso país e que se assume cada vez mais como facilitadora de actividades que promovem um envelhecimento activo, de forma a combater tanto as condicionantes psicológicas como biológicas. Os resultados contribuem para que a qualidade de vida da população idosa acompanhe o aumento da esperança média de vida.

Existem em Oeiras quatro Universidades Sénior /Academias Culturais, concretamente:

i) Universidade Sénior de Oeiras - Associação Cultural sem fins lucrativos (Oeiras)

A Universidade Sénior de Oeiras, teve o seu início de actividade em 1994, e tem como objectivos: Possibilitar a inserção numa vida activa, prevenindo o isolamento social; Estimular a confraternização e a criação de novas amizades; Permitir a actualização cultural com a integração numa vida social aberta e renovada; Reforçar a consciência do papel do cidadão sénior no mundo actual; Estimular a dinâmica intelectual através do estudo.

À data de recolha dos dados, tinha cerca de 380 alunos e 40 professores. Eram leccionadas 94 disciplinas, das quais 60 são teóricas, 25 práticas e 9 actividades lúdicas e de expressão corporal (Ginástica, Tai-Chi, Danças de Salão, Grupo Coral, Grupo de Teatro, Grupo de Jograis, Flauta, Espirituais Negros e Xadrez). Existe também um Laboratório de Fotografia, equipado com os meios necessários para a revelação a preto e branco. A Universidade organiza, ainda, conferências, viagens de estudo e visitas culturais.

ii) USILA - Cooperativa Sénior e Intergeracional. Promoção Cultural e Integração Social. CRL (Algés)

A Universidade Sénior de Algés, designada por USILA, está em funcionamento desde 2004 e, à data de recolha de informação, tinha inscritos 195 alunos entre os 45 e os 85 anos de idade.

Ao nível de recursos humanos a universidade contava com 42 professores em regime de voluntariado, e que leccionavam em áreas variadas como línguas, literatura, artes, humanidades, desporto, formação na área da saúde, concertos, tertúlias entre outras.

A USILA incentiva todos os seus alunos a participarem activamente nos projectos da universidade para possibilitar o desenvolvimento da criatividade e o fortalecimento dos laços com a instituição.

iii) Academia de Cultura de Paço de Arcos e Caxias (Paço de Arcos)

Esta Academia resultou do propósito de um grupo de munícipes, das freguesias de Paço de Arcos e de Caxias, de criar um espaço cultural de cariz social, privilegiando o conhecimento, o diálogo, o convívio, o acompanhamento e o entretenimento.

A Academia de Cultura de Paço de Arcos e Caxias pretende ser transversal a todas as

peças e faixas etárias, bem como às minorias imigrantes residentes, pretendendo incluir, futuramente, na oferta, o ensino a Língua Portuguesa para Estrangeiros. É sua prioridade a formação contínua e o apoio psicológico e cívico, bem como a organização de conferências temáticas e interventivas.

À data de recolha de informação as actividades eram organizadas nas instalações da Casa das Culturas, em Paço de Arcos.

iv) Nova Atena - Associação para a Inclusão e Bem Estar de Pessoas Seniores (Linda-a-Velha)

Trata-se de uma Associação sem fins lucrativos, localizada em Linda-a-Velha e contava, em Novembro de 2008, com cerca de 200 associados. Tem como objectivo a inclusão e o bem estar da pessoa idosa, através da cultura e da arte. À data da recolha de informação funcionava no Edifício Pirâmide e numa loja do Mercado de Linda-a-Velha.

Outras Entidades

Associação Coração Amarelo

Criada no ano de 2000, assenta a sua actividade no trabalho de voluntários com o objectivo principal de apoiar pessoas em situação de solidão e/ou dependência, preferencialmente as mais idosas. Tem quatro delegações: Oeiras, Leiria, Porto e Alcobaça. A delegação de Oeiras começou a funcionar em Dezembro de 2002 e contava (2006/2007) com 55 voluntários.

Esta associação tem como objectivos: Promover iniciativas que visem apoiar pessoas em situação de solidão e/ou dependência, preferencialmente as mais idosas; promover, junto das entidades responsáveis, iniciativas tendentes à sensibilização para a necessidade de melhorar a qualidade de vida das pessoas; contribuir para a implementação e desenvolvimento, nas comunidades, de um apoio no domicílio em complementariedade com os serviços de saúde e acção social; promover um espírito de solidariedade e cooperação entre os familiares, vizinhos e amigos; dinamizar o desenvolvimento de acções de solidariedade e cooperação em articulação com pessoas voluntárias que possam oferecer o seu tempo e o seu saber.

Para melhor prossecução dos seus fins, as actividades desenvolvidas pela Associação são exercidas por voluntários, devidamente seleccionados e formados para estarem disponíveis para minimizar o isolamento e a solidão e contribuir para a autonomia da Pessoa Idosa, melhorando a sua qualidade de vida. Os voluntários têm como missão essencial acompanhar os beneficiários da Associação "Coração Amarelo", quer no seu domicílio, quer no exterior.

CASO - Centro de Apoio Social de Oeiras

O Centro de Apoio Social de Oeiras (CASO), localizado na freguesia de Oeiras e São Julião da Barra, é o único equipamento social, de raiz, no âmbito do Instituto de Acção Social das Forças Armadas (IASFA), em pleno funcionamento. Este complexo encontra-se aberto à população militar e seus familiares e é constituído por um conjunto de instalações destinadas ao apoio essencial aos mais idosos, incidindo sobretudo nos domínios da saúde, alojamento, alimentação e actividades culturais e recreativas.

Tem a missão fundamental de prestar apoio através de uma acção social complementar aos Beneficiários do IASFA, na modalidade de assistência na velhice. Como complemento desta missão fundamental presta igualmente apoio à generalidade dos Beneficiários do IASFA, nomeadamente aos residentes nos Concelhos de Cascais e Oeiras, através dos vários equipamentos que o integram.