

## DEPARTAMENTO DE AÇÃO SOCIAL

### Relatório de Atividade 2022

#### 1. Apoio Social

##### 1.1. Caracterização dos Pedidos de Apoio Social

A intervenção do Departamento de Ação Social (DAS) abrangeu 78 locais, 35 Lojas Auchan, 37 lojas My Auchan, Logística e Plataforma do Pescado, Sede, CNS, Nhood e a própria Fundação, nomeadamente os Colégios Rik&Rok.

Em 2022, a equipa de acção social respondeu a 458 pedidos de apoio, referentes a 429 colaboradores, sendo que alguns apresentaram mais do que um pedido no mesmo ano. Em 2021 registaram-se 470 pedidos de 454 colaboradores, verificando-se assim um ligeiro decréscimo. Apesar disso, estes números continuam a situar-se muita acima dos registados no ano anterior à pandemia.

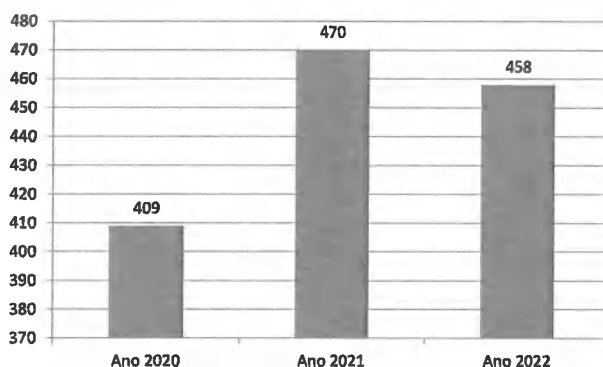


Gráfico 1 – Número de Pedidos de Apoio acompanhados em 2020, 2021 e 2022

Dos 458 pedidos de ajuda, alguns transitaram de anos anteriores, tendo dado entrada em 2022, 250 novos pedidos. O seguinte gráfico ilustra a distribuição dos pedidos de apoio por local:

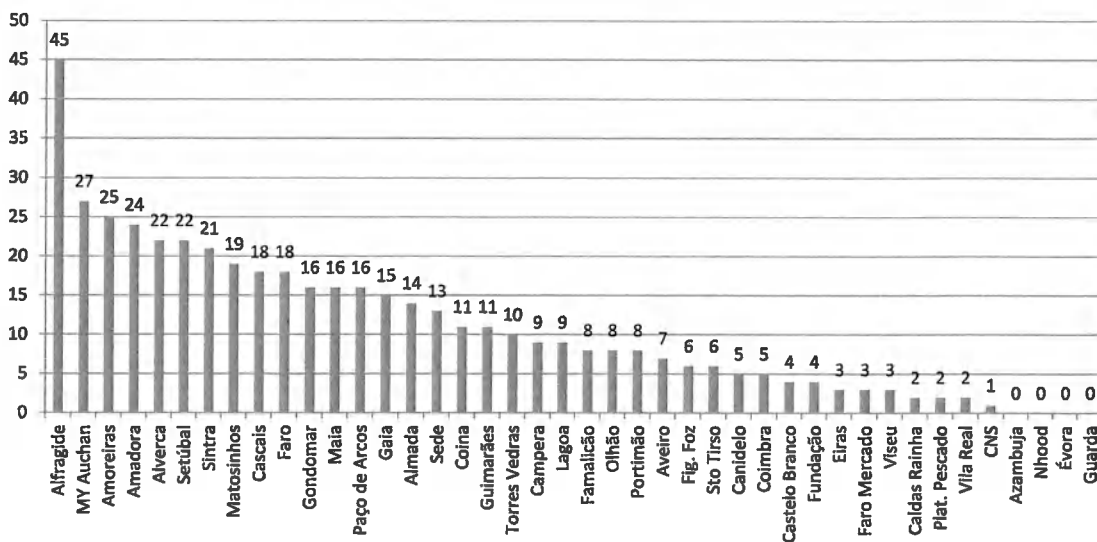


Gráfico 2 – Distribuição dos pedidos de apoio dos colaboradores por local

A loja de Alfragide destaca-se pelo número de pedidos de apoio (45), seguindo-se as MyAuchan (27) que, de ano para ano, foram registando mais pedidos, também pelo progressivo aumento de lojas.

A maioria dos pedidos de apoio surgem de colaboradores que já tinham sido apoiados pela Fundação em anos anteriores e que, por esse motivo, contactam directamente a técnica de referência. Tal demonstra que, perante nova situação difícil, os colaboradores recorrem facilmente à Fundação, revelando confiança no trabalho realizado anteriormente. Em segundo lugar, surgem os Delegados como principais figuras no encaminhamento de situações para a acção social, provando que, apesar da diversificação de meios, os Delegados continuam a ser fundamentais no trabalho desenvolvido.

Um aspecto importante de salientar é o facto de, em 61 situações, o colaborador ser encaminhado por outras pessoas da loja (colega, chefia, director e RH), o que demonstra um maior conhecimento e reconhecimento do trabalho realizado pela Fundação.

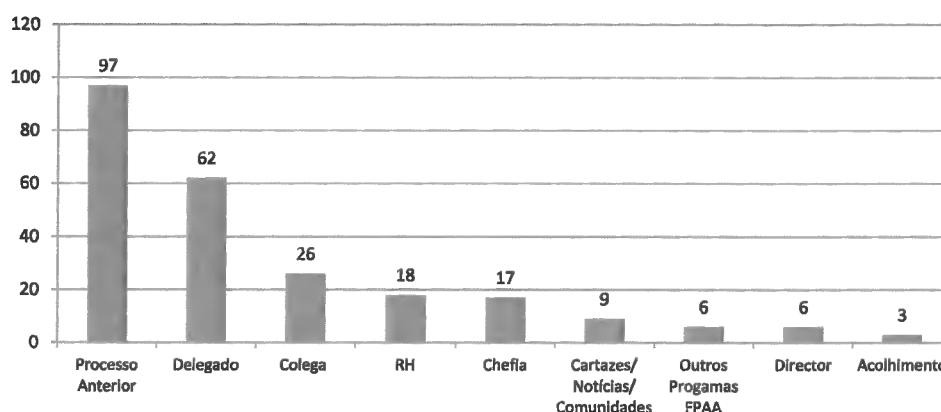


Gráfico 3 – Encaminhamento dos pedidos de apoio social para o DAS

## 1.2. Caracterização Demográfica dos Colaboradores

No que concerne à caracterização demográfica dos colaboradores acompanhados pela Fundação, não se verificam grandes alterações nas áreas consideradas.

Mais de 75% pertence ao sexo feminino e têm idades compreendidas entre os 30-39 anos e os 40-49 anos. Provêm na sua maioria de famílias monoparentais e de famílias de casais com filhos. São maioritariamente operadoras especializadas da frente de loja e de produtos frescos, com rendimentos anuais per capita entre 2900€ e 5900€.

A única alteração em relação ao ano anterior prende-se com a antiguidade, verificando-se um aumento dos pedidos provenientes de colaboradores com mais de 20 anos de empresa, apesar dos colaboradores com menos de 5 anos se manterem ligeiramente como os mais representados.

## 1.3. Principais Problemáticas

Quando analisado o motivo que despoleta o pedido de apoio, as despesas inesperadas são as mais frequentes, tal como no ano anterior. Aqui enquadram-se todas as despesas não

consideradas no orçamento familiar mensal, como por exemplo, mudança de casa, despesas não programadas com o carro e avaria de electrodomésticos, demonstrando pouca capacidade financeira para responder a imprevistos.

Por outro lado, os pedidos relacionados com o custo com terapias para os filhos com algum tipo de necessidade de saúde especiais, assume, em 2022, forte expressão, mostrando a pertinência da criação de um programa que responda especificamente a este tipo de problemática.

Como seria expectável, observa-se um decréscimo de pedidos relacionados com o covid-19, que no ano anterior surgia em 2º lugar.

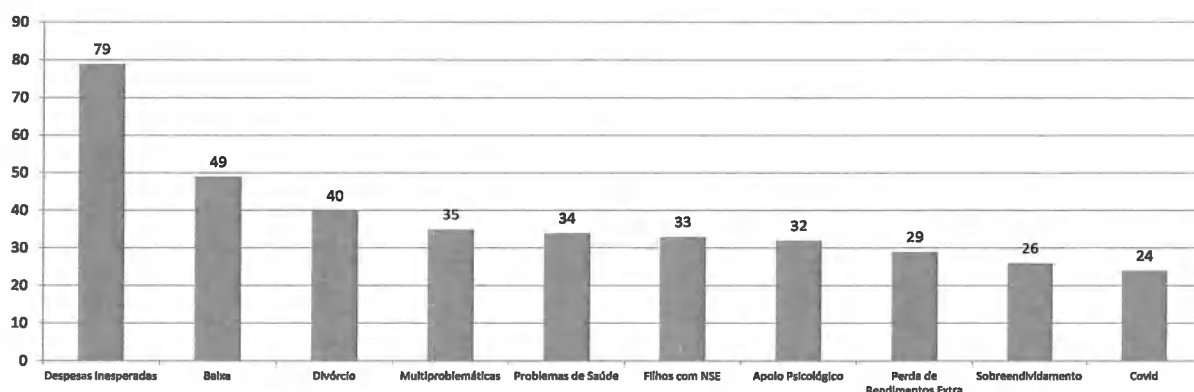


Gráfico 4 – Distribuição dos pedidos de apoio social por problemática

#### 1.4. Atendimentos

Com o regresso à normalidade pós-pandemia, a equipa regressou aos atendimentos presenciais. No entanto, a videochamada mantém-se como recurso quando, por algum impedimento ou urgência, não é possível a realização do atendimento presencial.

Em 2022, foram realizados 1090 atendimentos, mantendo-se os números elevados dos últimos dois anos, associados à pandemia. Apesar dos atendimentos presenciais terem muitas vantagens a nível relacional, observa-se que os colaboradores faltam com mais frequência, por não haver tanta flexibilidade na escolha de horários e, quando os atendimentos coincidem com a folga resistem em se deslocar à loja para o efeito.

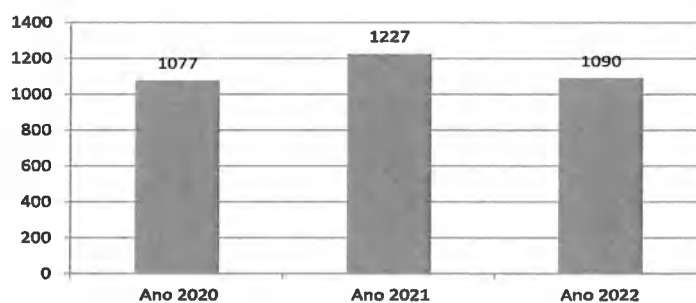


Gráfico 5 – Número de atendimentos realizados em 2020, 2021 e 2022

## 1.5. Resultados dos Apoios Sociais

Em 2022, o Departamento de Ação Social atribuiu 2264 Apoios Sociais, distribuídos por Apoio Familiar (alimentação, habitação,...) Apoio Saúde e Informação, Orientação e Encaminhamento (IOE), conforme gráfico comparativo infra.

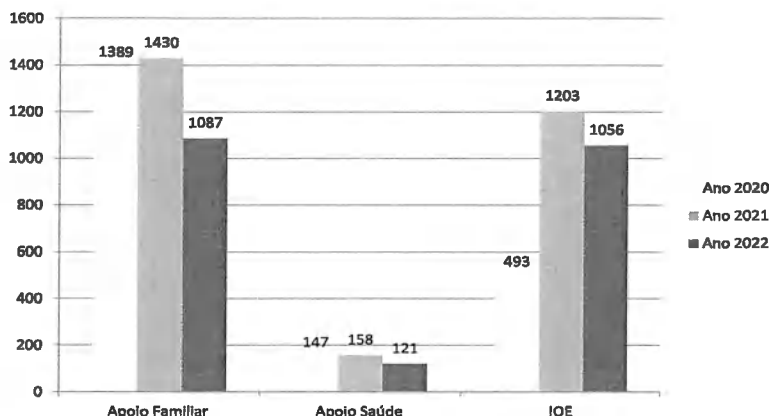


Gráfico 6 – Distribuição dos apoios sociais por tipologia nos 3 últimos anos

Em 2022, concretizaram-se 1087 Apoios Familiares, sendo que destes, 659 destinaram-se a colmatar necessidades de alimentação, através de atribuição de cartão oferta. Neste apoio estão ainda incluídas 16 situações identificadas pelos Delegados de carência muito grave de bens alimentares, tendo sido acionado o apoio familiar urgente, através de “não-pago”.

O segundo apoio mais atribuído foi para habitação, onde se engloba o pagamento de rendas/amortizações, despesas da casa (água, luz e gás) e electrodomésticos essenciais. Nesta categoria destaca-se o aumento de pedidos para pagamento de rendas, quer em situações de atraso com risco de despejo, quer para mudança de casa por rescisão de contrato pelo senhorio e de amortizações em incumprimento.

A nível do apoio familiar constata-se uma redução do número de apoio alimentares e uma tendência para o aumento do apoio para as despesas da casa. Tal poderá dever-se à alteração do pagamento do subsídio de alimentação para cartão, havendo uma maior necessidade de liquidez financeira para outras despesas.

Quanto aos pedidos de Apoio em Saúde, pela primeira vez o apoio psicológico foi o mais frequente, ultrapassando os apoios para medicação e consultas. Durante 2022, foi concedido apoio psicológico a 52 colaboradores, através dos protocolos da Fundação e/ou de encaminhamentos para instituições.

O Banco de Equipamentos manteve a sua utilização no âmbito do apoio social, mais concretamente a título de doação de artigos para o lar e/ou a título de empréstimo de bens de bebé. Registaram-se 20 apoios, essencialmente artigos para o lar e bens para bebés. Aqui incluem-se os grandes electrodomésticos provenientes da parceria com a Logística de reaproveitamento de equipamentos.

Com um menor número de processos acompanhados, também os apoios de Informação, Orientação e Encaminhamento (IOE) registaram um decréscimo em relação a 2021, mantendo-se, no entanto, com números muito elevados. Trata-se de um dos apoios mais frequentes, uma vez que continua a ser fulcral na minimização e resolução das situações problemáticas, ,

cujo principal objetivo é promover uma maior responsabilização dos colaboradores na resolução dos seus problemas, através da aquisição de ferramentas/conhecimentos com vista à obtenção de resultados a médio/longo prazo.

A distribuição pelas categorias de IOE mantém-se muito semelhante à dos anos anteriores, como se pode observar no gráfico seguinte:

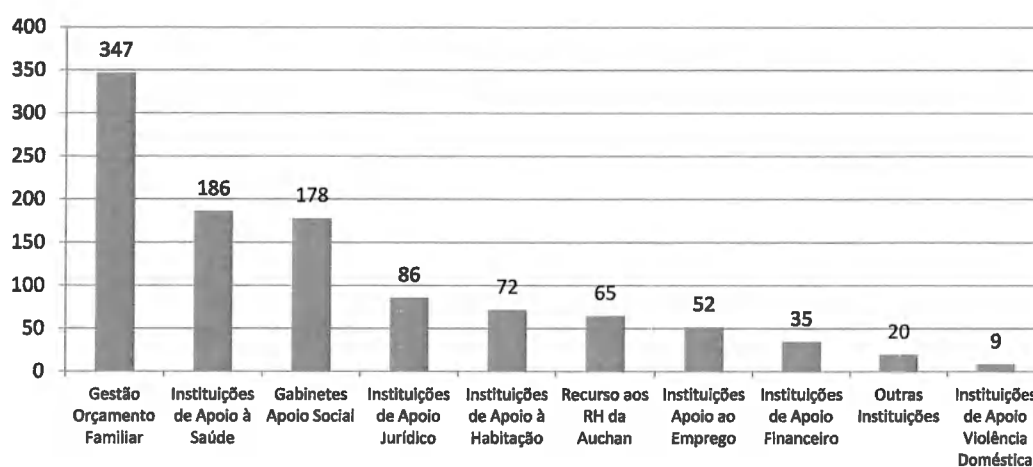


Gráfico 7 – Tipos de IOE mais frequentes

## 1.6. Arquivos

Em 2022 foram arquivados 255 pedidos de apoio, sendo a grande maioria por resolução ou melhoria da situação problemática. O segundo motivo mais frequente foi a saída da empresa.

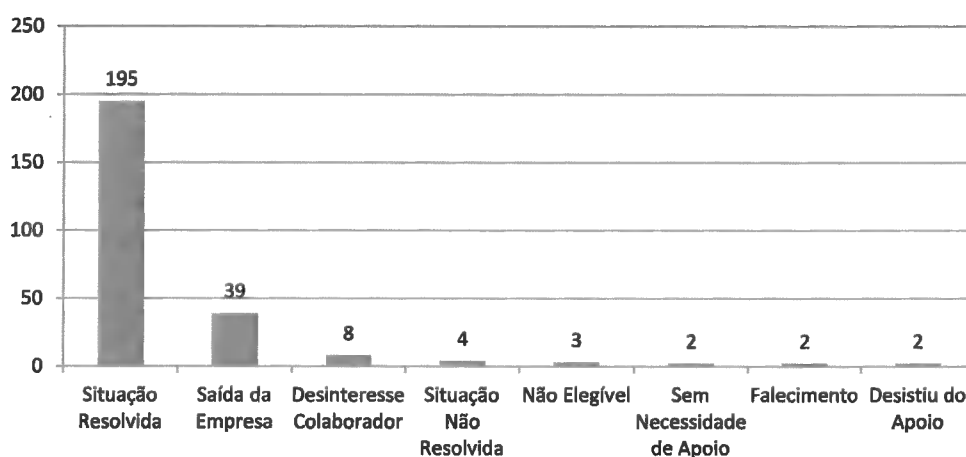


Gráfico 8 – Distribuição dos processos segundo o motivo de arquivo

## 2. Apoios Educativos

Nos Apoios Educativos atribuídos pelo Departamento de Ação Social inserem-se 4 Programas: o Apoio para Início de Ano Letivo, a participação nas mensalidades de Creche, Jardim de Infância e ATL, as Bolsas de Ensino Superior e os Prémios de Mérito.

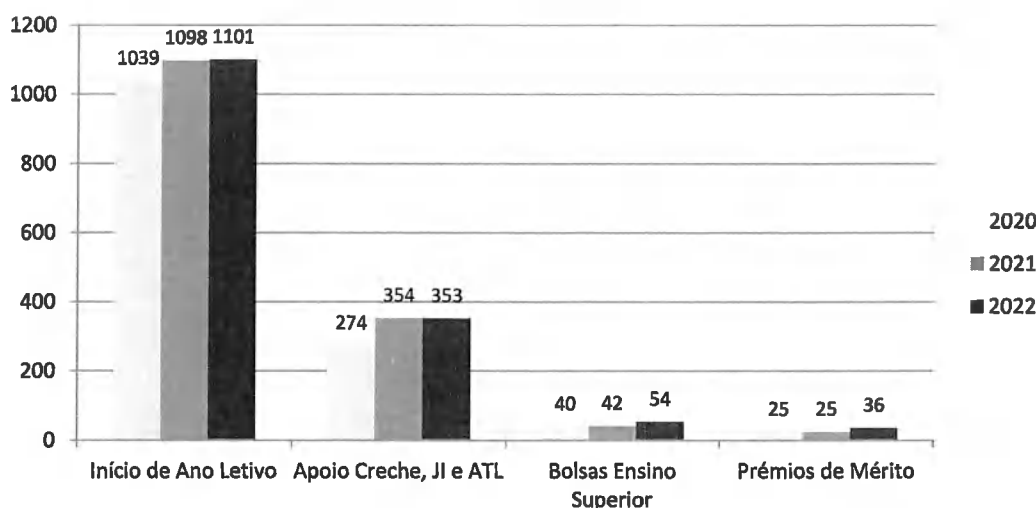


Gráfico 9 – Resultados Apoios Educativos 2020, 2021 e 2022

Como se constata pelo gráfico, todos os Programas registaram números de apoios semelhantes ou superiores aos do ano anterior.

Nos Programas Início de Ano Letivo, somou apenas mais 3 candidaturas do que no ano anterior no total de 1101, tendo os valores atribuídos sido actualizados.

Apesar da nova lei da gratuitidade das Creches ter tido impacto nas candidaturas ao Programa de Apoio para Creche, JI e ATL traduzido numa menor procura, os pedidos para comparticipação de ATL aumentaram e, por esse motivo, o número de candidaturas elegíveis de 2021 e 2022 são praticamente idênticas.

O Programa Bolsas de Ensino Superior foi aquele que registou um acréscimo de apoios mais acentuado, uma vez que, já no decorrer do ano lectivo, a Comissão Executiva decidiu abranger mais 12 bolsas. Uma medida excepcional que pretendeu responder à crescente necessidade dos colaboradores nesta área. Por outro lado, o Regulamento foi revisto e, para além das candidaturas ao 1º ano, passaram a ser incluídas candidaturas a outros anos, desde que se enquadrem nas condições definidas nele definidas.

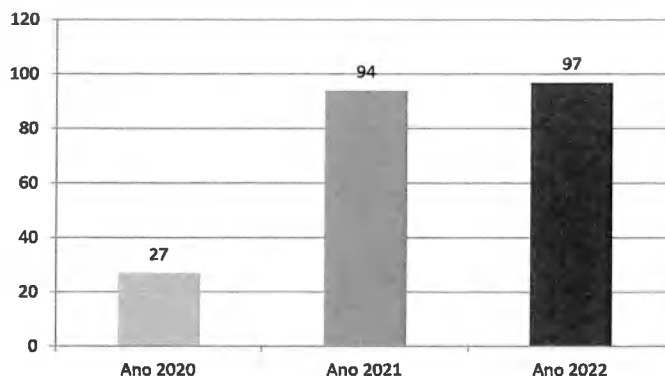
Por último, perante os excelentes resultados dos candidatos aos Prémios de Mérito, a Fundação atribuiu 36 prémios de Mérito, em vez dos 20 previstos.

### 3. Campos de Férias

A organização do Campo de Férias 2022 manteve-se a cargo da empresa Ritmos Fortes, na Quinta dos Ganados em Tomar.

Este ano regressou-se às condições pré-pandémicas, voltando a incluir o transporte e sem limitação de participantes.

Esta actividade decorreu em apenas um turno, na semana de 24 a 30 de Julho, registando-se um número semelhante de participantes em comparação com 2021.



*Gráfico 10 – Número participantes Campo de Férias 2020, 2021 e 2022*

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

## 4. OUTROS

---

### 4.1. Novos Projetos

Em 2022 foi dada continuação ao trabalho iniciado no ano anterior em relação a dois novos projectos: Apoio para Necessidades de Saúde Especiais e Apoio para Valorização Pessoal e Profissional.

### 4.2. Angariação de Fundos

A equipa de Ação Social organizou, com a colaboração de alguns voluntários, quatro eventos de angariação de fundos: rifas de verão, venda de manjericos, leilão de peças do Santo António e Loja Solidária.

As peças de Santo António leiloadas foram generosamente oferecidas pela família de Horácio Filipe, autor das mesmas e Fundador, primeiro Delegado nos Serviços Centrais e Administrador da Fundação aquando do seu falecimento.

Para além disso, a equipa deu apoio à campanha de consignação de IRS, ao aniversário da Fundação e ao concurso de design para o Merchandising e dinamização da venda dos artigos entretanto produzidos, como aconteceu aquando da realização do Colóquio e da Corrida Auchan.

## 5. DELEGADOS

---

A Ação Formativa de 2022 manteve o formato online e, à semelhança do ano anterior, o grupo de Delegados foi dividido em quatro pequenos subgrupos, mantendo-se a duração de 2 horas.

Nesta ação promoveu-se a reflexão sobre o que é ser Delegado e os aspectos positivos e negativos desta função.

Foi ainda criado um quinto grupo, com os Delegados que assumiram a função em substituição dos Delegados eleitos e que, para além do acolhimento realizado pela equipa de acção social, ainda não tinham frequentado nenhuma formação.

No total de 43 delegados estiveram presentes 38, o que corresponde a 88% de presenças.

Durante o ano, foi necessário substituir 7 Delegados, por motivo de saída da empresa ou mudança de loja.

## 6. RECURSOS HUMANOS

---

Em 2022, a equipa de Acção Social contou com os seus 5 elementos, sem períodos significativos de ausência.

A equipa de acção social contou ainda com Catarina Borges Dias, estagiária do Curso de Serviço Social do Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas, de Março a Abril de 2022 e de Outubro de 2022 a Janeiro de 2023, tendo tido uma desempenho excelente.

## 7. RESULTADOS E ORÇAMENTO 2022

---

Em 2022, o Departamento de Acção Social abrangeu 1250 colaboradores, atribuindo 4324 apoios, uma vez que cada colaborador pôde usufruir de vários apoios em simultâneo ou em momentos diferentes.

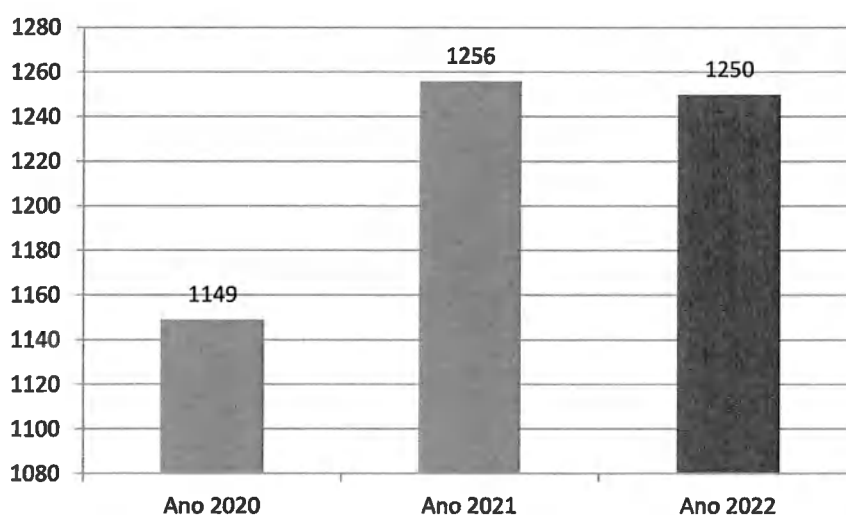


Gráfico 11 – Número de Colaboradores Apoiados pela DAS em 2020, 2021 e 2022



**Comparação sumária dos Apoios e Programas entre 2021 e 2022:**

Resultados por Apoios e Programas 2021 e 2022					
Apoios e Programas	2021		2022		2022
	Nº Apoios	Valor	Nº Apoios	Valor	Orçamento
<b>Apoios Sociais</b>					
Apoio Familiar	1430	277,316.38 €	1087	196,727.04 €	280,000.00 €
Apoio Saúde	158	23,616.80 €	121	22,305.50 €	22,000.00 €
IOE	1203		1056		
<b>Sub-Total 1</b>	<b>2791</b>	<b>300,933.18 €</b>	<b>2264</b>	<b>219,032.54 €</b>	<b>302,000.00 €</b>
<b>Programas Educativos</b>					
Apoio Creche e JI*	361	55,875.54 €	381	62,590.55 €	65,000.00 €
Apoio ATL*	263	39,175.95 €	327	49,730.81 €	45,000.00 €
Início Ano Lectivo	1098	74,470.00 €	1101	84,810.00 €	75,000.00 €
Prémios de Mérito	25	13,000.00 €	36	17,500.00 €	10,000.00 €
Bolsas de Ensino Superior*	82	84,875.00 €	118	114,275.00 €	85,000.00 €
<b>Sub-Total 2</b>	<b>1829</b>	<b>267,396.49 €</b>	<b>1963</b>	<b>328,906.36 €</b>	<b>280,000.00 €</b>
<b>Tempos Livres</b>					
Campos Férias	94	13,137.81 €	97	16,413.40 €	20,000.00 €
<b>Sub-Total 3</b>	<b>94</b>	<b>13,137.81 €</b>	<b>97</b>	<b>16,413.40 €</b>	<b>20,000.00 €</b>
<b>Total (1+2+3)</b>	<b>4714</b>	<b>581,467.48 €</b>	<b>4324</b>	<b>564,352.30 €</b>	<b>602,000.00 €</b>

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

## 8. CONCLUSÕES

Em 2022 o Departamento de Ação Social abrangeu 1250 colaboradores em apoios e programas, tendo atribuído 4324 apoios, no montante de 564.352€.

Em comparação com o ano anterior registou-se um decréscimo no número total de apoios, decorrente unicamente do número de apoios social. No entanto, apesar desta descida, o número de pedidos de apoio manteve-se praticamente idêntico a 2021, com valores muito acima dos pré-pandémicos.

Assim, apesar de 2022 já ser um ano marcado pelo regresso à normalidade no que diz respeito ao Covid-19, os pedidos de ajuda continuaram a chegar à Ação Social em números idênticos aos registados durante a pandemia. O que alterou foi a resposta, pois os apoios foram atribuídos em menor número. Tal poderá ser explicado pelo maior número de pedidos pontuais, ou seja, não tão prolongados no tempo mas também pelo aumento de pedidos que se resolvem exclusivamente com o IOE (Informação, Orientação e Encaminhamento) e que não implicam atribuição de verba.

Apesar de não ser possível descurar o importante papel do contexto sócio-económico português na explicação do elevado número de pedidos de apoio, o maior conhecimento e reconhecimento do trabalho desenvolvido pelo Departamento tem um forte impacto a este nível, tal como mostra a diversidade de pessoas das lojas que neste momento identificam potenciais situações para apoio.

De forma a acompanhar o aumento do custo de vida, em Dezembro, foram revistos os valores do apoio alimentar, sendo atribuído um valor superior por cada elemento do agregado familiar. Esta alteração terá impacto a nível orçamental no próximo ano.

No Apoio de Saúde destaca-se o aumento da procura do apoio psicológico. De forma a responder a esta necessidade, foi de extrema pertinência o aumento do número de protocolos realizados com psicólogos e/ou clínicas.

No que concerne aos atendimentos, foi necessário rever a organização das deslocações, pois, a que existia antes da pandemia, deixou de ser viável devido ao acréscimo do número de colaboradores em acompanhamento. Os atendimentos por vídeo-chamada continuam a ser muito úteis nas situações de impossibilidade de deslocação à loja por parte do colaborador ou técnica, assim como agilizam a celeridade de resposta ao pedido de ajuda, pois pode ser realizado em qualquer altura.

Relativamente aos Programas, aquele que sofreu uma alteração mais significativa foi o Programa Bolsas de Ensino Superior, quer pelo número de colaboradores abrangidos, quer pela revisão do Regulamento.

Por último, no Campo de Férias regressou-se às condições existentes antes da pandemia, sendo a principal a possibilidade de usufruir do transporte. No entanto, esta alteração não teve o impacto esperado, registando-se um número de participantes idêntico ao ano anterior.

Em 2023, o Departamento de Ação Social irá continuar o trabalho já iniciado em 2022 nas temáticas do apoio a necessidades de saúde específicas e na valorização pessoal e profissional. No entanto, mantendo-se a tendência dos últimos anos no que concerne ao número de pedidos de apoio, o foco da equipa terá de ser o apoio social, respondendo de forma célere e adequada a estas situações, com forte incidência do apoio de IOE (Informação, Orientação e Encaminhamento) que, embora seja aquele que não acarreta custos, é o que implica mais tempo e investimento por parte das técnicas e o que tem melhores resultados a longo prazo.

***Helena Marques***  
*Coordenadora do Departamento Ação Social*

Lisboa, 11 de Abril de 2023