centro social de azurva

PROJETO EDUCATIVO

2022-2025

Índice

INTRODUÇÃO 3
PARTE I - CENTRO SOCIAL DE AZURVA 4
APRESENTAÇÃO DA INSTITUIÇÃO 5
1.1. ELEMENTOS GERAIS 5
1.2. BREVE HISTORIAL 5
1.3. LOCALIZAÇÃO 6
1.4. RESPOSTA SOCIAIS 6
Creche 6
Estabelecimento de Educação Pré-Escolar 7
Serviço de Apoio Domiciliário 7
1.5. RESUMO DA SITUAÇÃO ATUAL DO CENTRO SOCIAL DE AZURVA 9
1.6. CARACTERIZAÇÃO DA POPULAÇÃO ATENDIDA PELO CENTRO SOCIAL DE AZURVA 9
Pais dos utentes da área de infância 9
Idosos do Serviço de apoio Domiciliário 10
PARTE II - VALORES E PRINCÍPIOS 11
MISSÃO 12
VISÃO 12
VALORES 12
REFERENCIAIS PEDAGÓGICOS 13
Movimento da Escola Moderna 13
(Re)Pensar a Educação 14
Um novo contrato social para a educação e o Movimento da Escola Moderna 14
A Importância da Formação em Contexto 18
"A pedagogia consiste na criação de encontros transformadores a partir do que se herda e daquilo que pode ser criado." 18
Brincar lá fora - o exterior como local de aprendizagem 19
A Participação e o Envolvimento das Famílias 21
Escolas "Amigas" das Famílias 23
Sustentabilidade do CSA 24
PARTE III - IDENTIFICAÇÃO DE NECESSIDADES E PROBLEMAS/ÁREAS DE INTERVENÇÃO PRIORITÁRIA 26
DIAGNÓSTICO, ÁREAS DE INTERVENÇÃO E AÇÕES A IMPLEMENTAR 27
PARTE IV - OPERACIONALIZAÇÃO DO PROJETO EDUCATIVO 29
ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO 30
Instrumentos de Avaliação 30
Projeto Educativo 30
Plano Anual de Actividades 30
Intervenientes e Periodicidade 30
Projeto Educativo 30
Plano Anual de Atividades 30
Avaliação final 30
Projeto Educativo 30
Plano Anual de Atividades 30
CONCLUSÕES 31

Introdução

"(…) o projeto educativo da escola é um instrumento aglutinador e orientador da ação educativa que esclarece as finalidades e as funções da escola, inventaria os problemas e os modos possíveis da sua resolução, pensa os recursos disponíveis e aqueles que podem ser mobilizados. Resultante de uma dinâmica participativa e integrativa, o projeto educativo premeia a educação enquanto processo racional e local e procura mobilizar todos os elementos da comunidade educativa, assumindo-se como o rosto visível da especificidade e autonomia da organização escolar"

Despacho n.º 113 / ME / 93, de 23 de junho

O Projeto Educativo do Centro Social de Azurva constitui um documento estruturante que consagra a definição de objetivos, princípios e valores, que visam promover a qualidade pedagógica, a articulação das diferentes respostas sociais que o integram, e a racionalização dos seus recursos humanos. A Escola de hoje assume-se como uma das instituições que mais contribui para o desenvolvimento estratégico da sociedade, desta forma, tem de estar preparada para a constante reflexão sobre o seu papel, buscando a construção de novas visões sobre o modo de estar e de atuar nos diferentes espaços sociais onde interage.

O Projeto Educativo do CSA, assenta no pressuposto de que a comunidade a que serve são o principal referencial da ação e que esta depende sobretudo da capacidade de mobilização e de envolvimento dos recursos humanos que desempenham as mais variadas funções, bem como da participação das famílias, da autarquia, e dos restantes agentes/parceiros que constituem a Comunidade Educativa. Nesta perspetiva, este documento consagra em si a orientação educativa do CSA e explicita os princípios, os valores, e os objetivos estratégicos segundo os quais se propõe cumprir a sua função educativa, identificando e formulando prioridades de desenvolvimento pedagógico, com vista à valorização do saber e à promoção de uma atitude de disponibilidade para a aprendizagem.

Pretendemos que deste projeto emerjam ideias de mudança, de visão e de futuro sustentado, dando de certo modo continuação ao projeto iniciado no quadriénio anterior. Expressando uma identidade própria deverá servir como referência orientadora de toda a ação e toda a prática, com coerência e intencionalidade clara.

PARTE I - CENTRO SOCIAL DE AZURVA

Apresentação da Instituição

Elementos Gerais

Nome / Denominação Social	Centro Social de Azurva
Data de Constituição	28 de maio de 1981
Forma Jurídica	Associação
Actividade Desenvolvida	Creche, Pré-escolar e Serviço de Apoio Domiciliário
Número Identificação Fiscal	501714090
Localização	Rua Prof. Celso Santos, nº 14, Azurva, 3800-747 Eixo/Aveiro
Telefone (s)	234932638
E-mail (s)	geral@centrosocialazurva.org
Página WEB	http://www.centrosocialazurva.org/
Facebook	https://www.facebook.com/centrosocialazurva/

Breve Historial

O Centro Social de Azurva existe desde 1981 e é uma IPSS situada no concelho de Aveiro.

A criação do Centro Social de Azurva nasceu da vontade de um grupo de pais que se associaram no sentido de proporcionar um serviço de Atividades de Tempos Livres (ATL) que garantisse a segurança e a ocupação dos seus filhos durante o seu período laboral.

Reunidas todas as vontades, foi numa sala cedida pelo Grupo Desportivo de Azurva onde começou a funcionar a resposta social de ATL. Depois, mais tarde, passou a funcionar nas instalações devolutas da antiga Escola Primária de Azurva.

Finalmente, a partir de 1983, ocuparam-se as atuais instalações, alargando a área de atuação da Instituição ao Pré-escolar e mais tarde, nos anos 90, à Creche.

O Centro Social de Azurva sempre teve uma grande preocupação de prestar um serviço de qualidade aos seus utentes e de atender as necessidades da comunidade, especialmente, das pessoas mais idosas. Em decorrência desta última preocupação, em 2001, avançou com a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, que funciona atualmente em horário alargado, 365 dias por ano.

O crescimento das instalações e o alargamento dos serviços prestados, durante estes mais de 40 anos de existência, traduziu-se na resposta às solicitações da comunidade envolvente, nomeadamente devidas ao aumento demográfico da localidade de Azurva e às alterações sociais que foram acontecendo. Atualmente, as respostas sociais são:

Creche – 42 crianças
Pré-Escolar – 50 crianças
Serviço de Apoio Domiciliário – 30 idosos

Localização

O Centro Social de Azurva tem a sua sede na Rua Prof. Celso Santos, n.º 14, em Azurva. Esta localidade pertence à Freguesia de Eixo/Eirol, que fica a cinco quilómetros da sede do concelho, Aveiro.

Respostas sociais:

Creche

A Creche, enquanto resposta social que acolhe bebés e crianças com idades entre os 3 meses e os 2 anos, é responsável por proporcionar os meios mais eficazes e adequados para optimizar o desenvolvimento de cada criança.

Esta resposta social está dividida em três salas diferentes, mas com espaços, pessoas e atividades comuns. Os mais novos frequentam o Berçário, as crianças de um ano, a Sala 1 e as crianças de dois anos, a Sala 2.

A Creche enquadra-se num Acordo de Cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro. A última revisão de acordo data de Agosto de 2000, tendo existido uma adenda de alteração de capacidade em 22/12/2014.

A resposta social de Creche do Centro Social de Azurva é uma oferta social e educativa que promove experiências valiosas na vida das crianças, das suas famílias e dos técnicos que nela trabalham.

Estabelecimento de Educação Pré-Escolar

A resposta social de EEPré-escolar do Centro Social de Azurva é constituída por duas salas – Sala A e Sala B – cada uma delas com capacidade para 25 crianças com idades compreendidas entre os 3 e os 6 anos. Afetas a cada uma das salas, têm uma Educadora de Infância e uma Ajudante de Ação Educativa.

O EEPré-escolar enquadra-se num Acordo de Cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro e o Ministério da Educação. A última revisão do Acordo aconteceu em 13 de agosto de 2010.

Nesta resposta social são trabalhadas, de acordo com a legislação vigente: Orientações Curriculares, Brochuras para a Educação Pré-escolar e as Metas de Aprendizagem para a Educação Pré-escolar.

Serviço de Apoio Domiciliário

Em 2001, o Centro Social de Azurva começou a trabalhar numa nova resposta social, o Serviço de Apoio Domiciliário (SAD). Ao fim de 20 anos de trabalho com a comunidade, a população idosa apareceu como uma nova necessidade de intervenção para o CSA.

O SAD, inicialmente concebido para 15 utentes, cresceu e alargou o seu âmbito de ação com a principal missão de melhorar as condições de vida dos idosos e/ou pessoas dependentes, prestando variados serviços no domicílio e realizando diversas atividades com o objetivo de que estes permaneçam nas suas casas e junto das suas famílias, sem recorrer à institucionalização.

O serviço prestado no domicílio do utente desdobra-se em diferentes variantes, desde o apoio nas tarefas da vida diária às necessidades específicas de cada um, sempre na tentativa de contribuir para a sua autonomia e aumento do grau de independência.

Atualmente, o SAD funciona de segunda a domingo e também aos feriados, durante todo o ano, num horário bastante alargado prestando um conjunto variado de serviços, que são colocados à disposição do utilizador para que este possa escolher aqueles que mais lhe convém, nomeadamente:

- Cuidados de higiene e conforto pessoal;
- Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
- Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
- Lavandaria e tratamento de roupas;
- Apoio psicossocial;

- Atividades de animação e socialização, designadamente animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços e deslocação a entidades da comunidade;
- Disponibilização de informação facilitadora do acesso a serviços da comunidade adequados à satisfação de outras necessidades.

O SAD do Centro Social de Azurva em situações que se verifique essa necessidade, pode ainda assegurar:

- Cuidados de imagem;
- Transporte;
- Acompanhamento a consultas, exames de diagnóstico, entidades e serviços;
- A orientação ou acompanhamento de pequenas modificações no domicílio que permitam mais segurança e conforto ao utente.

Os serviços prestados são concebidos para ir ao encontro das necessidades de quem não consegue lidar com as exigências da vida diária, mas que, com algum auxílio, adquirem uma melhor qualidade de vida.

Nos últimos anos, um dos investimentos com os utentes do SAD tem sido o combate ao isolamento a que muitas vezes estão votados, realizando atividades de animação que promovam de alguma forma o envelhecimento ativo e saudável, bem como a participação dos nossos idosos na vida da comunidade.

Aos utentes de SAD, juntaram-se em muitas ocasiões/eventos os idosos sócios do CSA e residentes em Azurva, que dão vivacidade ao grupo e promovem uma partilha de saberes e vivências, o que consideramos muito proveitoso para ambos.

Neste âmbito são promovidas atividades como: aulas de movimento e dança, visitas a museus e outros locais de interesse, teatro, concertos, convívios com outras instituições e atividades intergeracionais.

Este serviço engloba neste momento os 30 utentes de SAD e cerca de 12 idosos da comunidade.

Resumo da situação atual do Centro Social de Azurva

Em relação às áreas de intervenção da Instituição, estas podem ser resumidas da seguinte forma:

Respostas sociais para a Infância	Capacidade total
Creche	42
EEPré-escolar	50

Respostas sociais para a Terceira Idade	Capacidade total
Serviço de Apoio Domiciliário	30
Envolvimento dos idosos da comunidade nas atividades	12

Neste momento, o quadro de pessoal da Instituição é constituído por 27 colaboradoras:

Categoria profissional	Nº de colaboradoras
Diretora Técnica	1
Educadora	4
Administrativa	2
Cozinheira	2
Ajudante de Ação Educativa	8
Ajudante de Ação Direta	6
Ajudante de Cozinha	1
Trabalhador Auxiliar de Serviços Gerais	3

Caracterização da população atendida pelo Centro Social de Azurva

Pais dos utentes da área de infância

A localidade de Azurva, estando inserida na malha urbana na cidade de Aveiro, acolheu, durante os últimos anos, uma população jovem bastante qualificada e identificada com a vida citadina.

Vivendo nos seus próprios apartamentos e em vivendas unifamilires foram construindo a sua família tendo no horizonte que, mais cedo ou mais tarde, tinham no Centro Social de Azurva a resposta social para os apoiar no que concerne ao acolhimento e à formação dos seus filhos.

No que se refere à escolaridade, prevalece o grupo de pais com Curso Superior (Bacharelato, Licenciatura, Mestrado e Doutoramento), que perfaz 45% da totalidade dos pais. Os pais com 12º ano são 28%, com o 9º ano, 21%, com o 6º ano, 6% e com o 4º ano, 0%.

Níveis de Escolaridade dos pais	Percentagem
Doutoramento	45%
Mestrado	
Licenciatura	
Bacharelato	
12º Ano	28%
9º Ano	21%
6º Ano	6%
4º Ano	0%

Idosos do Serviço de apoio Domiciliário

Cerca de 66% da população idosa que beneficia do SAD do CSA tem um rendimento per-capita baixo que interfere muito na sua qualidade de vida dado que os impede, na maior parte das vezes, de adquirirem bens e serviços de primeira necessidade que lhes trariam algum conforto, bem-estar e também ajudariam na quebra do isolamento social a que estão votados.

Outro fator que também é importante de ter em conta e que é condicionante de uma melhor qualidade de vida, é a baixa escolaridade de que são detentores. No nosso universo de utentes de SAD, a escolaridade máxima é o 4º ano e 10% são mesmo analfabetos.

PARTE II - VALORES E PRINCÍPIOS

Missão

Prestar um serviço de qualidade à comunidade, com um profundo compromisso social, tendo em conta as novas necessidades e os novos desafios de solidariedade, sempre centrado no desenvolvimento humano e nas diferentes especificidades de cada etapa da vida.

Visão

Ser uma instituição de referência na localidade e no concelho em que se insere, empenhada na melhoria contínua, no bem-estar dos utentes, colaboradores e comunidade, transformando as oportunidades em projetos sólidos e inovadores.

Valores

- Profissionalismo;
- Integridade;
- Sensibilidade;
- Solidariedade;
- Responsabilidade social;
- Cooperação;
- Voluntariado;
- Dinamismo, empenho e envolvimento.

Referenciais Pedagógicos

Movimento da Escola Moderna

Metodologicamente são utilizados no Centro Social de Azurva os princípios pedagógicos do MEM - Movimento da Escola Moderna. A escola define-se para os docentes do MEM como um espaço de iniciação às práticas de cooperação e de solidariedade de uma vida democrática.

É em processos de cooperação e de interajuda, em que todos ensinam e todos aprendem, caminhando em negociação progressiva, que radica o desenvolvimento e a educação.

Esta perspetiva sócia construtivista da aprendizagem reflete-se num conjunto de pressupostos do processo educativo:

1. O processo de aprendizagem desenvolve-se a partir do que a criança já sabe, valorizando publicamente as suas opiniões e ideias, num clima de livre expressão;
2. O planeamento baseia-se na observação, ou seja, na avaliação, numa atitude de disponibilidade a partir da observação de comportamentos e produções das crianças para planificar eficazmente e fazer avançar os seus saberes;
3. Uma pedagogia diferenciada, o que significa que não há um só caminho para a aprendizagem, mas que o acesso a novos saberes se constrói numa multiplicidade de processos;
4. O processo de aprendizagem desenvolve-se em interação com os outros, o enfoque na construção social das aprendizagens fundamenta-se na ideia de Vigotsky de que a aprendizagem acontece no convívio cultural com os pares e adultos, pois o que a criança faz hoje com ajuda, fará amanhã sozinha;
5. A criança aprende fazendo, agindo e explorando o mundo à sua volta, mas também refletindo sobre a sua experiência, por isso se organizam espaços e materiais onde se proporcionem diversidade de experiências.

Esta opção por trabalhar disposições, atitudes e capacidades de aprendizagem mais do que colecionar conhecimentos ou conteúdos, radica numa perspetiva da aprendizagem onde se considera a criança como um ser ativo na construção do seu conhecimento sendo este não uma tarefa isolada e individual, mas profundamente social.

Ao adotarmos este modelo curricular acreditamos que as crianças aprendem melhor quando têm apoio por parte dos adultos ou dos seus pares, no desenvolvimento das suas capacidades.

As crianças devem tomar consciência da sua aprendizagem e dos benefícios obtidos quando a sua experiência é desenvolvida em interação com os outros.

A aprendizagem é, não só estruturada pelas interações com pares e adultos, mas também pelos instrumentos usados na comunidade escolar. A ideia de que a aprendizagem se realiza através da participação das crianças em atividades estruturadas por uma organização sociocultural acentua a importância dos contextos (espaço, tempo, materiais, atividades) bem como dos instrumentos intelectuais que a escola proporciona para que a aprendizagem se concretize.

(Re)Pensar a Educação

Um novo contrato social para a educação e o Movimento da Escola Moderna

Tendo por base o relatório da UNESCO de 2021 que reflete sobre que futuro para a educação, propondo a construção de um novo contrato social a partir de reformulação dos sistemas de ensino, reconhecemos que, de uma forma geral, as diretrizes e reflexões que se vão apresentando ao longo do relatório estão relacionadas com os princípios educativos que o Movimento da Escola Moderna assenta e defende.

A reconstrução da educação, segundo do relatório da UNESCO, nunca poderá ser realizada de uma forma solitária e desconectada. Só através do diálogo e da COMUNICAÇÃO, com a partilha e reflexão contínua sobre as práticas é que a educação se poderá reinventar.

Cooperar, um conceito tão presente nos docentes do MEM, é uma das orientações chave do relatório da UNESCO. “Devemos cooperar cada vez mais, à medida que aprendemos a viver, cada vez com maior harmonia, uns com os outros.”

O relatório da Unesco apresenta cinco dimensões imprescindíveis para que consigamos construir um novo contrato social para a educação:

1 - Pedagogias solidárias e cooperativas

A pedagogia deve organizar-se tendo por base dois valores fundamentais: a cooperação e a solidariedade, por oposição à competição e ao individualismo que ainda se verificam nas escolas. Quanto mais os professores forem capazes de encorajar o desenvolvimento das relações pedagógicas, nos espaços interiores e exteriores da escola, mais efeitos terá na transformação que urge fazer nos sistemas de ensino. As escolas deverão ser mais solidárias com as famílias e com as comunidades onde se inserem, destruindo as barreiras sociais, culturais e geográfica, assumindo as potencialidades que estas diferenças podem acrescentar e enriquecer a cultura de uma escola. Neste sentido, pode-se convidar os pais e as famílias a vir à escola partilhar e valorizar, junto dos seus, a diversidade das experiências e o pluralismo cultural. A avaliação das aprendizagens dos alunos

deverá ser realizada, não para categorizar os alunos, mas para identificar possíveis dificuldades e problemas e encontrar estratégias para os resolver.

2 - Os currículos e o património dos "conhecimentos comuns"

Os currículos deverão ser interdisciplinares e interculturais de forma a construírem nos alunos uma visão alargada de "conhecimentos comuns" da humanidade.

1. Os currículos deveriam melhorar as atitudes dos que aprendem a aceder e a contribuir para o património de "conhecimentos comuns", e serem, permanentemente, alargados para incluir novos modos de saber e de compreender.
2. As mudanças rápidas do nosso clima e as condições planetárias exigem que os currículos revejam o lugar dado ao ser humano no mundo. Enquanto se aceleram evoluções planetárias irreversíveis, a educação deve favorecer uma tomada de consciência dos laços inerentes entre as diferentes formas de bem-estar (ambiental, social e económico).
3. É preciso contrariar a propagação rápida da desinformação, graças ao domínio de múltiplos saberes (digitais, científicos, textuais, ecológicos, matemáticos), que permitirão o acesso dos indivíduos a informações verdadeiras e exatas.
4. Os currículos destinados a transformar os indivíduos e o mundo devem inspirar-se nos direitos humanos e na participação democrática.

3 - Os professores e a profissão docente

O docente do MEM é um profissional que está em constante diálogo com outros colegas num projeto de formação cooperada. Ao estabelecer essa rede de apoio, o professor rompe com a ideia do profissional isolado numa prática solitária.

1. A missão do professor deve ser redefinida e caracterizada pela colaboração e o trabalho de equipa. Com efeito, todos os objetivos que fixámos para a educação ultrapassam, de longe, aquilo que se pode esperar de um professor isolado, mesmo o mais talentoso. É, portanto, necessário que os professores colaborem com os seus colegas, com especialistas de várias disciplinas (por exemplo, especialistas em saberes literários, ou bibliotecários), com educadores especializados, conselheiros de orientação ou com trabalhadores sociais.
2. A produção de conhecimentos e a inspiração provocada por reflexões e por investigações devem fazer parte integrante do trabalho do professor. A investigação e os saberes relativos aos futuros da educação começam nos próprios professores, no seu trabalho.

3. A autonomia profissional dos professores deve ser mantida e protegida. A profissão docente necessita de dominar um vasto leque de competências e de ter, permanentemente, em atenção o seu desenvolvimento profissional. A participação em debates públicos, nos diálogos e nas políticas educativas deveria ser igualmente reconhecida como um atributo dos professores. As decisões que dizem respeito ao funcionamento das escolas ou das salas de aula são tomadas demasiadas vezes por aqueles que estão longe delas, com pouco ou nenhum diálogo e interação. Os professores são elementos fundamentais para a construção do novo contrato social da educação.

4 - Preservar e transformar a escola

A escola, nas suas potencialidade e fragilidades, é uma instituição fundamental para uma sociedade. No entanto, não é mais possível continuar a organizar a escolas como já se fazia nos séculos passados: o mesmo para todos, o poder centralizado no professor, a escola esquecida do contexto onde se insere... A escola deverá reorganizar-se tendo em conta estas prioridades:

1. As escolas podem permitir a professores e a alunos interações com novas ideias, culturas e perspetivas sobre o mundo, num ambiente propício e acolhedor que não só prepare as crianças e os jovens para enfrentarem os desafios da vida futura, mas lhes permite adaptarem-se às rápidas transformações do mundo em que vivem.
2. A arquitetura da escola, espaços, horários, emprego do tempo e agrupamento de alunos devem ser repensados e reorganizados para se reforçar a capacidade de cada um poder trabalhar em conjunto com outros.
3. Nas próximas décadas, será útil e mesmo, essencial, tirar partido dos instrumentos digitais, para se reforçar a criatividade e as capacidades de comunicação dos alunos. Dominar os espaços digitais pode permitir novos acessos ao conhecimento e aumentar a participação de cada um na partilha do saber coletivo e das experiências humanas.
4. As escolas devem dar o exemplo, garantindo os direitos humanos e tornando-se modelos de sustentabilidade e de neutralidade carbónica. Devemos confiar nos alunos, encarregando-os da sensibilização ambiental do setor da educação.

5 - Os diferentes tempo e espaços de educação

Neste último domínio, o desafio será pensar a escola para além da sua estrutura formal. Conceber as aprendizagens para além do espaço institucional, aproveitando a diversidade de lugares e tempos que os diversos contextos oferecem.

1. Os indivíduos devem, a cada etapa da vida, beneficiar de oportunidades educativas pertinentes e de qualidade. Está por inventar uma escola, uma educação ao longo da vida e que se encarregue de todos os seus domínios.
2. O ecossistema educativo deve interligar todos os espaços educativos - naturais, construídos e virtuais. A biosfera e tudo o que a constitui, as terras, as águas, os seres vivos, os minerais, os sistemas e as suas interações devem ser encarados como um espaço vital de aprendizagem e como um dos nossos primeiros educadores.
3. O setor da educação deve ser objeto de um financiamento muito mais consequente e de regulamentações protetoras por parte das autoridades públicas. Convém reforçar a capacidade dos Estados em definir e aplicar normas e critérios, de modo a que os os serviços educativos venham a ser reativos, equitativos e respeitadores dos direitos humanos.
4. O direito à educação deveria ser alargado porque o enfoque posto apenas na educação formal não chega para responder às nossas necessidades. No futuro, é preciso promover o direito à educação ao longo de toda a vida e em todos os domínios, direito que deve apoiar-se no direito à informação, à conectividade e à cultura.

Encaram-se, hoje, mudanças e inovações de grande envergadura nos sistemas educativos, na organização das escolas e de outros sistemas educativos, bem como nos currículos e abordagens pedagógicas. A escola define-se para os docentes do MEM como um espaço de iniciação às práticas de cooperação e de solidariedade de uma vida democrática. É em processos de cooperação e de interajuda, em que todos ensinam e todos aprendem, caminhando em negociação progressiva, que radica o desenvolvimento e a educação. Desta forma, e refletindo sobre as recomendações apresentadas no relatório da UNESCO sobre que caminhos para a educação do futuro, parece-nos consensual afirmar que o CSA está no “bom caminho” para a (re)construção e reinvenção da educação. Sabemos, porém, que este percurso identitário tem se der continuamente alimentado pelos docentes e restante equipa pedagógica da instituição para que, ligados em rede de apoio possamos continuar a refletir sobre a nossa ação e possamos acompanhar as mudanças que vão

transformando o modo de fazer educação. Em conjunto, podemos transformar a educação e construir um futuro justo, equitativo e sustentável, aproveitando o que já foi construído e inovando de acordo com as necessidades do momento.

A Importância da Formação em Contexto

"A pedagogia consiste na criação de encontros transformadores a partir do que se herda e daquilo que pode ser criado."

Relatório UNESCO, p. 161

Se fizermos uma retrospetiva do trabalho pedagógico desenvolvido no Centro Social de Azurva, verificamos que uma das grandes condições para termos traçado uma identidade educativa sustentada em princípios educativos que definem e estruturam a prática, é a formação em contexto que desenvolvemos com todos os intervenientes da equipa educativa (educadores e ajudantes de ação educativa). Este trabalho formativo que, regularmente, reunia a equipa para debater questões fundamentais para a prática do quotidiano, permitiu pôr as pessoas em diálogo e em partilha de reflexões para irem, em cooperação, reconstruirem a sua prática pedagógica. Temáticas como as interações educador/criança, o brincar no exterior, a organização dos espaços da sala e os conteúdos curriculares, entre outras, foram alvo de investigação e reflexão. A formação em contexto por ser centrada na ação, parece-nos ser a que mais impacto tem na transformação e evolução dos nossos ideais e intenções pedagógicas.

Nos últimos anos, o CSA tem acolhido novos colaboradores na área da infância. Estas novas admissões necessitam de se apropriarem dos nossos modos de fazer educação, pelo que voltar às sessões de formação em contexto seria uma mais valia para todos: para os novos partilharem as suas dúvidas e inquietações e para quem já outrora fez parte desta modalidade, continuar neste projeto de formação cooperada e fazer parte desta rede formativa. Encontrar um tempo para conversarmos sobre a prática será um dos desafios para os próximos anos.

A formação em contexto que recusa um modelo escolarizante centrado no poder do professor/educador desenvolve um modelo formativo que conceptualiza os profissionais como sujeitos da formação e não como recipientes de informação. Dá-lhes voz e participação, desde o início da formação: no primeiro momento de tomada de consciência crítica sobre a identidade atual da pedagogia praticada no centro educativo e nas salas de atividade e num segundo momento como elemento ativo na reconstrução da sua ação.

A formação em contexto conceptualiza-se como uma forma de mediação pedagógica para desenvolver a aprendizagem e o ensino de qualidade com as crianças. Orienta-se para a prática, isto é, para a ação profissional situada que desenvolve práticas que dialogam com a teoria e a investigação (o mundo dos saberes), que se sustentam na ética e deontologia profissionais e que abraçam a complexidade do ato educativo.

A formação em contexto é, portanto, uma formação situada, no aqui e agora da instituição que é o centro educativo, no quotidiano do fazer pedagógico.

Tendo por base os princípios educativos do Movimento da Escola Moderna e numa perspetiva isomórfica, a formação em contexto parte de uma visão do mundo que quer, para as crianças e para os adultos, o reconhecimento da pessoa com direitos e deveres, merecedora de respeito e de voz, detentora de competências e agência. Parte igualmente de uma tipo de trabalho colaborativo em que todos ensinam e todos aprendem cooperativamente. Requer igualmente a tomada de consciência crítica da ação baseada num modo de fazer rotineiro e mecanizado ("sempre vi assim", "sempre fiz assim", "ensinaram-me assim") para um modo reflexivo de uma ação fundamentada em pressupostos teóricos.

A formação em contexto vive-se então como a cocriação, por toda a equipa educativa, de novos processos para (re)aprendermos juntos os caminhos que garantam uma maior proximidade com aquilo que é o nosso "credo pedagógico" (John Dewey) e a nossa prática diária.

Brincar lá fora - o exterior como local de aprendizagem

Nas sociedades modernas o acesso das crianças à Natureza está a diminuir. O papel das instituições para a infância e das escolas é cada vez mais importante na criação de situações e espaços em que o exterior esteja permanentemente à disposição das crianças.

O mundo está em constante mudança e os adultos afastam-se progressivamente da natureza. A próxima geração de crianças provavelmente nunca irá aprender a viver num ambiente natural. Atualmente, poucos pais ensinam os filhos a reconhecer árvores, plantas e animais. As crianças, por exemplo, saberão usar um computador, mas não saberão pescar. É urgente o reencontro com a natureza.

Carlos Neto, professor na Faculdade de Motricidade Humana, afirma que: "Os pais dão cada vez menos autonomia aos filhos. Há um crescendo de medos instalados e é feita uma monitorização das crianças à distância que provoca um encolhimento na sua autonomia." No entanto, o autor também responsabiliza a escola por não dar o devido valor ao tempo de brincar e lazer no recreio. As escolas

têm ambientes excessivamente institucionalizados e um tempo organizado com atividades muito padronizadas.

Segundo a *International Association for Childrens Right to Play*, as necessidades de jogo/brincar da criança têm de ser uma prioridade no planeamento urbano, nomeadamente nos parques habitacionais e outras instituições de utilidade pública e social.

No Centro Social de Azurva proporcionamos às crianças momentos de encontro com a natureza e privilegiamos o brincar ao ar livre. Já há muito tempo, temos consciência dos ganhos que isto representa ao nível do desenvolvimento e bem-estar das crianças. Ao reconhecermos o espaço exterior como um prolongamento das salas estamos a expandir as aprendizagens de cada criança; correr, jogar jogos de bola e de força permitem às crianças utilizar o excesso de energia, aprender como funciona o seu corpo e ainda permitem criar amizades e desenvolver a sua criatividade. Quando levamos os meninos da Creche e Pré-escolar ao pinhal ou em passeio pela periferia do CSA, estamos a dar-lhes oportunidade para terem um maior conhecimento do seu meio próximo e também de experimentarem outro tipo de experiências e interações em outros contextos.

Mais do que nunca se discute a necessidade de o espaço exterior, nas nossas escolas, cidades, espaços públicos, espaços de jogo, jardins, etc. ser cuidadosamente planeado, uma vez que se entende a educação das crianças como uma preocupação e uma responsabilidade da comunidade,

Os professores também valorizam os espaços exteriores porque os entendem como extensões do espaço da sala. Parte do currículo envolve levar as crianças para que explorem as vizinhanças, a cidade, os seres vivos, os espaços naturais, o que se traduz em atividades e explorações muito significativas.

No entanto, também somos conscientes de que o contato com a natureza implica perigos e riscos embora, manter as crianças limitados a quatro paredes não nos garante que todos os perigos sejam erradicados. De forma a não os evitar, pondo em causa o próprio acesso ao exterior, os adultos terão de ensinar as crianças a reconhecerem e a lidarem da melhor maneira com os perigos.

A tendência para evitar riscos está a aumentar. Os pais raramente deixam os filhos sozinhos ou lhes permitem brincar no exterior. Esta hiperprotecção está a criar crianças inseguras que se transformarão nos adultos inseguros de amanhã.

No Centro Social de Azurva preocupamo-nos em proteger e manter a segurança das crianças, no entanto se “exagerarmos na dose de segurança” estaremos a transformar este local num mero local seguro de depósito de crianças, sem função pedagógica.

Erikson define como "confiança básica" o primeiro objetivo do desenvolvimento, ou seja, o que proporciona à criança a liberdade para descobrir e aprender. Os adultos esperam encontrar essa "qualidade" em si mesmos, as crianças necessitam de experimentá-la nas suas relações com os outros e com o mundo, tal só será possível se correrem riscos.

A infância enquanto processo de desenvolvimento e construção social, é marcada pelo brincar. Todavia, o aparecimento de novas tecnologias, a institucionalização dos tempos livres, a falta de contacto com a natureza, a inexistência de espaços para brincar, a diminuição da autonomia, etc., são alguns constrangimentos que impedem as crianças de terem acesso ao jogo livre.

As Escolas têm por isso um papel fundamental, por isso, consideramos que é de extraordinária importância valorizar os tempos de exterior. Assim os espaços devem ser aliciantes para as crianças quanto às qualidades de estimulação, devem ser desafiantes permitindo diferentes tipos de brincar. Estudos revelam que crianças ativas no recreio são as que aprendem melhor na sala de aula. Isto quer dizer que as crianças que apresentam um jogo de atividade física moderada e mais socialização no recreio têm mais capacidade de atenção e concentração nas aprendizagens escolares e são mais saúde física, mental e social.

A Participação e o Envolvimento das Famílias

"A criança que vê a sua educadora ou educador de mãos dadas com a sua família estará num ambiente mais saudável e mais seguro. Um ambiente em que pode confiar que vale a pena aprender."

João Costa in Brochura Participação e Envolvimento das Famílias

Sabe-se hoje em dia que um contexto educativo de qualidade pressupõe a participação de todos os intervenientes e, obviamente o envolvimento dos pais nos processos de aprendizagem dos filhos. Décadas de investigação sobre os fatores decisivos que promovem o sucesso educativo, provaram que a participação ativa dos pais durante o percurso escolar dos filhos tem um impacto importante na construção de uma imagem positiva da escola e, consequentemente no sucesso ou insucesso educativo.

O estabelecimento de relações de confiança e de parcerias entre os educadores e os pais possibilitam a ambos ter um melhor conhecimento da criança, dos seus pontos fortes e das suas dificuldades e, a partir daí, construir estratégias educativas comuns para ultrapassar essas dificuldades proporcionando um sentimento de confiança e segurança à própria criança.

Como é que os pais/famílias participam nos propósitos educativos da creche e do pré-escolar?

Os pais podem participar no dia-a-dia da escola dos filhos de variadas formas: perguntando aos filhos o que fizeram; colaborando com propostas de atividades; participando mais diretamente com visitas à sala ou participação em atividades planeadas; colaborando pró ativamente na resolução de problemas e dificuldades sentidas na escola.

Desta forma, o envolvimento parental pode ser entendido como multidimensional:

- Dimensão comportamental – quando os pais se deslocam presencialmente para participar nas iniciativas, o que vai permitir que a criança/família e educador sintam que a escola é um espaço valorizado por todos;
- Dimensão de disponibilidade pessoal- que permite criar junto da criança um sentimento positivo face à escola com a partilha de vivências positivas entre pais e filhos.
- Dimensão de envolvimento cultural- Os pais participam com os filhos em atividades culturais estimulantes (exposições, espaços naturais, espetáculos), falam sobre a atualidade e partilham histórias de família, promovendo o seu desenvolvimento.
- Dimensão comunicação casa/escola- comunicação entre a equipa pedagógica e a família (reuniões, contactos telefónicos, mensagens escritas);
- Dimensão envolvimento parental centrado no contexto de aprendizagem em casa- atividades dinamizadas pela família que encorajam a aprendizagem e a manutenção de rotinas.
- Dimensão envolvimento parental centrado nas atividades da escola- participar em atividades convencionais como reuniões, voluntariado, frequentar workshops e outras sessões de sensibilização e formação.

Envolver os pais no processo educativo implica conhecer e valorizar as famílias na sua especificidade, reconhecendo que os pais têm diferentes expetativas e projetos distintos para os seus filhos. Desta forma, estabelecer uma parceria efetiva com as famílias pressupõe o estabelecimento de relações de confiança mútua, de objetivos em comum e de estabelecer um modo de comunicação bidirecional. Este trabalho colaborativo entre os educadores e as famílias é essencial para promover o desenvolvimento social, emocional e educativo nas crianças. “Estas relações saudáveis implicam uma série de aspetos(...) que segundo Clarke et al (2010), concretizam-se em três elementos afetivos centrais: confiança entre profissionais e famílias, decorrente do respeito mútuo e reconhecimento de competência; sensibilidade e respeito pela diferença (cultural, social e linguística), criando pontes

de continuidade e interação com sentido; igualdade decorrente da valorização de singularidade e especificidade de cada um, evitando lutas de poder e autoridade."

À luz dos princípios fundamentais do Movimento da Escola Moderna na sua perspetiva sócio construtivista e no isomorfismo pedagógico que preconiza, para que uma parceria com as famílias seja concretizada serão necessários estabelecer alguns aspetos-chave:

- **Sentido de pertença** com as relações afetivas e a partilha de objetivos e valores em comum. Cada um dá o seu contributo, diferente, mas igualmente válido;
- **Abordagem inclusiva diversificada** que envolva TODOS de uma forma empenhada;
- **Cultura de aprendizagem/comunidade de aprendizagem**- Todos ensinam e todos aprendem pela partilha e troca de experiências, o que leva ao surgimento de novas ideias e saberes numa espiral contínua de aprendizagem;
- **Respeito mútuo** pelas competências de cada um, numa relação horizontal sem haver domínio de um parceiro em relação ao outro.

Depois de dois anos de pandemia em que nos vimos obrigados a fechar as portas da escola às famílias, parece-nos agora importante voltar a construir esta parceria tal como a tínhamos nos anos anteriores. Sabemos que este processo de reconstrução que iniciámos em março de 2022, não será imediato e necessitará de tempo para efetivamente se consolidar. O afastamento das famílias das escolas estabeleceu um ambiente de maior insegurança e desconfiança. Para inverter este sentimento, teremos que, com cada grupo, avaliar quais as melhores estratégias a implementar e dar curtos passos para que as famílias possam novamente se sentirem como elementos-chave no processo educativo dos seus filhos.

Escolas "Amigas" das Famílias

Quando as famílias se sentem bem-vindas pela comunidade educativa e sabem qual o seu papel, geralmente estão disponíveis para participar ativamente e a sua participação faz a diferença. "Escolas amigas das famílias" são um elemento central na construção de parcerias educativas. Construir uma "escola amiga das famílias" não depende só dos educadores ou de um pequeno grupo, mas sim de uma cultura escolar partilhada onde estão toda a comunidade educativa envolvida.

Existem três vertentes importantes a considerar num espaço escolar que pretende ser amigável:

- Ambiente físico (higiene, arrumação, disposição do mobiliário, a funcionalidade e a estética dos espaços interiores e exteriores, refletindo as vivências daquela comunidade educativa e

a sua especificidade; um local de acolhimento aos pais, confortável e simpático que permita o encontro e a partilha entre as famílias);

- Comportamentos e interações (cuidado nas interações por parte de todos os colaboradores de modo que sejam afáveis e positivas, para que os pais e familiares se sintam confortáveis e bem-vindos)
- Comunicação (adequada e fluida, respondendo às necessidades dos profissionais e das famílias. A comunicação deverá ser feita através de várias linguagens e suportes; cartazes e placards com mensagens e e trabalhos são importantes porque facilitam o acesso à informação e permitem às famílias estar a par do que vão realizando na escola).

Sustentabilidade do CSA

O terceiro sector enquadra-se numa estrutura tripolar que engloba Estado, mercado e comunidades onde ocupa uma posição intermediária. O campo de atuação do terceiro setor encontra-se em permanente tensão, pelo facto das instituições serem altamente influenciadas pelas políticas estatais, legislação, valores, práticas das entidades privadas, pela cultura da sociedade civil e pelas necessidades provenientes das famílias, e da vida comunitária. Esta perspetiva salienta uma das limitações apontada ao terceiro setor, que é a indefinição de papeis. Para além desta limitação verificam-se dificuldades de financiamento, pela elevada dependência financeira relativa a esses setores com os quais estabelece relação.

Uma organização sem fins lucrativos só poderá ter sucesso na sua missão social se se verificarem três critérios; oportunidades (inovação), competência (liderança e mobilização de recursos humanos) e compromisso (objetivos). As diversas estratégias adotadas por uma IPSS visam satisfazer as necessidades sociais e da comunidade transformando oportunidades em ação e obtendo resultados, para garantir a satisfação e as exigências da organização.

As IPSS seguem práticas que se caraterizam pelos baixos salários, rotatividade das lideranças, fontes únicas de financiamento. São também, organizações muito sujeitas à pressão relacionada com o compromisso assumido com os seus utentes e com o desenvolvimento de programas e atividades para a sua população alvo que pela sua natureza podem aumentar a sua vulnerabilidade financeira e pôr em causa a sua sustentabilidade.

O conceito de sustentabilidade pode ser definido como a capacidade de captar recursos- financeiros, materiais e humanos de maneira suficiente e continuada, e utilizá-los com competência de maneira a perpetuar a organização e permiti-la alcançar os seus objetivos.

O CSA há muito que discute a questão da sua sustentabilidade não a curto prazo ou visando apenas a sua sobrevivência no imediato, mas discutindo-a num sentido mais amplo, assumindo que esta se deverá tornar mais competitiva ao nível da eficiência e da eficácia. Eficiência relacionada com a rentabilização de recursos, humanos, materiais e financeiros. E eficácia relacionada com a capacidade de concretizar os seus objetivos, cumprindo o seu papel social, respondendo igualmente à vulnerabilidade financeira e às crises económicas.

Acreditamos, que a sociedade civil não está plenamente consciente do papel absolutamente relevante que desempenhamos (CSA) junto da comunidade, nem tão pouco de como poderia colaborar no sentido de tornar a Instituição mais robusta, capaz e sustentável.

As IPSS preenchem as lacunas do Estado no que se refere às respostas sociais à população constituindo-se assim, como um ponto crucial no equilíbrio social.

Parece-nos importante, convocar todos neste propósito, sobretudo aqueles que afetam e são afetados pela atividade e desempenho do CSA. Promover a vida associativa, compreender melhor as expetativas e necessidades dos que servimos, encontrar novas fontes de rendimento/financiamento (através do mecenato/filantropia), encetar novas parcerias.

PARTE III - IDENTIFICAÇÃO DE NECESSIDADES E PROBLEMAS/ÁREAS DE INTERVENÇÃO PRIORITÁRIA

Neste capítulo definiremos quais as áreas prioritárias de intervenção, tendo em conta a reflexão realizada pela Direção, Corpo Técnico e Grupo de Pais Representantes. Estas áreas foram posteriormente refletidas no Programa de Ação para 2022, no sentido de melhor identificar o estado atual da Instituição e apresentar algumas propostas de melhoramento.

Diagnóstico, áreas de intervenção e ações a implementar

Áreas de intervenção	Ações a implementar
Sustentabilidade financeira e gestão económica	-Desenvolver uma gestão de proximidade e participada; -Acompanhar os balanços trimestrais e execução semestral; -Manter a comparticipação financeira do Instituto da Segurança Social relativa aos Acordos de Cooperação; -Projetar metodologias de captação de novos utentes; -Ocupar a totalidade das vagas (comparticipadas e não comparticipadas) nas diversas respostas sociais; -Atualizar as comparticipações familiares de acordo com o custo real do utente; -Analisar atrasos de pagamentos e providenciar decisões de liquidação; -Aumentar o número de sócios ativos e angariar novos sócios; -Angariar donativos de empresas e particulares; -Elaborar candidaturas a projetos de financiamento, na linha de investimentos, eficiência energética, requalificação de espaços e/ou outros; - Persistir na angariação de fundos através da Consignação de 0.5% de IRS; -Estabelecer novas parcerias/protocolos que promovam conhecimento e a conceção de novos projetos; -Realizar eventos e atividades de angariação de fundos; -Avaliar regularmente os preços dos fornecedores. -Sensibilizar as colaboradoras e os utentes para a redução de custos.
Recursos Humanos **e** **Formação** Nos últimos anos, o CSA tem acolhido novos colaboradores na área da infância. Estas novas admissões necessitam de se apropriarem dos nossos modos de fazer educação, pelo que voltar às sessões de formação em contexto seria uma mais-valia para todos: para os novos partilharem as suas dúvidas e inquietações e para quem já outrora fez parte desta modalidade, continuar neste projeto de formação cooperada e fazer parte desta rede formativa. Encontrar um tempo para conversarmos sobre a prática será um dos desafios para os próximos anos.	-Aferir junto das colaboradoras as suas necessidades de formação e elaborar o Plano Anual de Formação; - Promover ações de caráter formativo nas áreas de atuação da cada função Educadoras e Ajudantes de Ação Educativa 2. Desocultar o modelo pedagógico de Creche; 3. Clarificar as relações que se estabelecem entre a equipa pedagógicas e as famílias; 4. Que interações entre adultos e crianças na creche? - Motivar as colaboradoras para a autoformação (Sábados Pedagógicos do MEM; Formação online;) - Acolher, acompanhar e monitorizar estágios que decorram na instituição.

PARTICIPAÇÃO E ENVOLVIMENTO PARENTAL Depois de dois anos de pandemia em que nos vimos obrigados a fechar as portas da escola às famílias, parece-nos agora importante voltar a construir esta parceria tal como a tínhamos nos anos anteriores. Para inverter este afastamento teremos que, com cada grupo, avaliar quais as melhores estratégias a implementar e dar curtos passos para que as famílias possam novamente se sentirem como elementos-chave no processo educativo dos seus filhos.	-Promover uma maior participação dos pais na vida escolar dos filhos; -Promover encontros/formação para pais sobre temáticas de interesse; -Clarificar e consolidar o papel dos pais representantes; -Auscultar os pais para a construção de documentos estruturantes de todas as dinâmicas pedagógicas; -Auscultar expetativas e necessidades dos utentes e familiares;
BRINCAR LÁ FORA Início da intervenção do espaço exterior em colaboração com a EPA;	-Promover um encontro para pais sobre a importância de brincar lá fora; -Mobilizar o grupo de pais representantes e restantes pais para angariação de materiais de fim aberto e de arrumação para o exterior; -Construção de uma horta comunitária para as famílias; -Projeto intergeracional/comunitário para organização dos espaços de cultivo do quintal.

PARTE IV - OPERACIONALIZAÇÃO DO PROJETO EDUCATIVO

O Projeto Educativo será operacionalizado tendo em conta os diversos instrumentos de planificação, avaliação e regulação da Instituição: Regulamento Interno, Projeto Curricular de Grupo, Plano Anual de Atividades.

Acompanhamento e Avaliação

A avaliação e o acompanhamento do Projeto Educativo inscrevem-se numa lógica de análise reflexiva, numa perspectiva de concretização, avaliação e reconstrução permanentes.

Instrumentos de Avaliação

Projeto Educativo

- Análise dos inquéritos de satisfação aos utentes no final de cada ano;
- Relatório crítico realizado pela Equipa Técnica;

Plano Anual de Actividades

- Dossier documental das atividades desenvolvidas (planificação, decorrer das atividades);
- Grelha de avaliação das atividades desenvolvidas.

Intervenientes e Periodicidade

Projeto Educativo

- Questionário/Entrevista a realizar anualmente;

Plano Anual de Atividades

- A avaliar no final de cada atividade (preenchimento da grelha de avaliação) pelo corpo docente;
- Elaboração do dossier documental da responsabilidade do corpo docente.

Avaliação final

Projeto Educativo

- Análise dos questionários e outros elementos que se considerem pertinentes;
- Elaboração de Relatório (anual) em julho;

Plano Anual de Atividades

- Elaboração de Relatório Anual; propostas com base numa análise crítica do trabalho desenvolvido para a ação a implementar no ano letivo seguinte.

Conclusões

A construção deste novo Projeto Educativo teve como ponto de partida a avaliação do Projeto Educativo anterior; das metas alcançadas e das áreas que continuam a necessitar de intervenção. A sustentabilidade do CSA estará no centro das nossas prioridades; entende-se por sustentabilidade a própria sobrevivência da Instituição em todas as áreas; financeira, social, cultural, pedagógica. As duas grandes metas que nos propomos a consolidar de uma forma mais sólida será a formação em contexto das colaboradoras e a participação efetiva das famílias na vida institucional e pedagógica. A formação contínua das colaboradoras (docente e não docente) e toda equipa do CSA, garantirá maior qualidade das práticas e continuidade de um bom percurso pedagógico e de resposta às necessidades das várias camadas etárias a que acolhemos. Por outro lado, a participação das famílias é alicerce para a construção efetiva de uma comunidade de aprendizagem mais empenhada e solidária.

Continuar a investir na qualidade dos espaços exteriores promovendo uma educação conectada com a natureza, será também uma área de contínua intervenção. Ainda sob o ponto de vista pedagógico, continuaremos a levar o Centro e as crianças a participarem em eventos culturais e pedagógicos relevantes. O acesso à cultura e a este tipo de atividades acrescenta-nos de uma forma individual e coletiva e reforça a nossa identidade enquanto instituição de referência e de qualidade na oferta educativa.

Numa conjuntura social e económica tão desafiante como a atual, é necessário cada vez mais investir na qualidade de serviços que se prestam e estar atento às necessidades da comunidade a que servimos.