



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DO PROGRAMA 2014



www.janela-aberta-familia.org

ÍNDICE

1. Introdução	01
2. O projeto POCTEP	07
3. O processo de inscrição	10
4. A comunicação	14
4.1 A comunicação periódica com as famílias	14
4.2 A comunicação ocasional com as famílias	15
5. Monitorização da satisfação com o programa	19
6. Conclusão	20

1. INTRODUÇÃO

O programa “Uma Janela Aberta à Família” é um programa de apoio à parentalidade, executado em parceria entre as várias estruturas públicas da saúde no Algarve (ARS e Hospitais) e que teve início em Setembro de 2007.

A finalidade do programa é apoiar as famílias, no domicílio, de forma contínua e abrangente, ao longo de todo o seu ciclo parental, desde o nascimento dos filhos até à maioridade (18 anos).

Para cumprir este objetivo o programa promove a inscrição da maioria das famílias, através de procedimentos simples em momentos próprios, atendendo que a maioria das mães partilha momentos de vigilância da sua gravidez ou do parto, sempre numa instituição pública.

Até 2012, a inscrição das famílias processava-se quase exclusivamente nos Serviços de Obstetrícia das duas unidades hospitalares públicas: neste momento de contacto universal com os pais, era oferecido o manual GUIA PARA PAIS com as orientações mais comuns para o cuidar do seu bebé e com a possibilidade de se inscrever no programa.

Em finais de 2013, iniciámos a oferta do manual GUIA PARA GRÁVIDAS a todas as grávidas que fazem consultas de vigilância ao nível dos centros de saúde do Algarve.



Guias entregues durante a gravidez (nos centros de saúde), e aos pais (nos hospitais, durante o internamento pós-parto)

Todas as famílias inscritas recebem posteriormente BOLETINS periódicos com informação adequada à idade da criança, completando assim a abrangência das nossas atividades a todo o período parental do ciclo de vida humano, desde que as pessoas pensam ter filhos, passando pela gravidez e parto, e terminando no cuidar dos filhos até que estes atingem a maioridade.



No entanto, desde 2009, também é possível fazer a inscrição pela internet, e por isso sempre tivemos

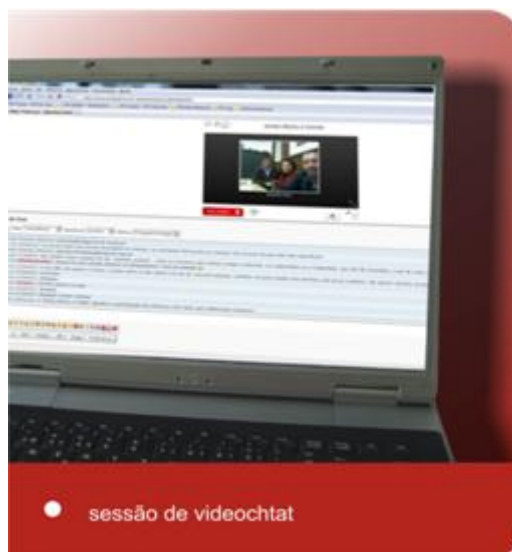
um impacto global que, de forma crescente, tem vindo a ultrapassar os limites territoriais da Região do Algarve. Aliás, na sequência de uma candidatura a fundos comunitários POCTEP, o programa iniciou a sua implementação na Andaluzia após o dia 19 de julho de 2013.

Neste momento o programa oferece os seguintes serviços gratuitos:

- Plataforma com website bilingue para inscrição automática e gestão do envio de informação.
 - em português: www.janela-aberta-familia.org
 - em castelhano: www.janela-aberta-familia.org/es



- Centenas de artigos e vídeos .
- Resposta a perguntas por email.
- Videochats mensais para esclarecimento interativo das famílias com técnicos de saúde.
- Canal de TV para os clientes MEO (894890).
- Canal no Youtube em [youtube.com/user/janelaabertafamilia](https://www.youtube.com/user/janelaabertafamilia).
- Página no Facebook alimentada diariamente em “facebook.com/janela.familia”.
- Entrega e envio de informação às famílias ao longo de todo o seu ciclo de vida parental:
 1. Guia para Grávidas
 2. Guia para Pais (durante o puerpério)
 3. Boletins mensais/anuais (17) já construídos para crianças dos 3 meses aos 15 anos.



O programa tem tido reconhecimento em vários momentos, sendo de realçar o facto de ter sido considerado no Relatório da Primavera do OPSS (Observatório Português dos Sistemas de Saúde), em Junho de 2008 o projeto de promoção da saúde mais inovador do ano, e o recebimento em 2011 do 2º lugar na categoria «Educação» dos Prémios Hospital do Futuro (14 de Novembro). Este ano de 2014 recebemos o Prémio de Mérito e Excelência do Seminário Técnico da 6ª Semana do Bebê de Olhão, no dia 31 de maio.

A Equipa Coordenadora na ARS Algarve, IP. é constituída pelos seguintes elementos:

- António Pina – médico.
- Helena Coelho – psicóloga.
- Pedro Miquelina – informático.
- Marco Ramos – financeiro.
- Patrícia Guerreiro – administrativa.
- Susana Nunes – designer.

Os nossos consultores principais têm sido:

- Maria Alfaro (pediatra, Hospital de Faro)
- Ivone Lobo (médica saúde materna, Hospital de Faro)

- Natália Correia (médica de família, ACES Central / ARS Algarve)

Tem sido fundamental o trabalho das enfermeiras dos serviços de obstetrícia do Centro Hospitalar do Algarve (Unidade de Faro e Portimão), nomeadamente as suas responsáveis: enf. Alda Santos, enf. Custódia Barreto e enf. Maria José Fonseca.

No entanto as atividades do programa devem-se à colaboração de muitos mais profissionais de diversas instituições, sobretudo no que respeita à produção de conteúdos técnicos ou na elaboração de respostas por correio eletrónico, sendo de referir os seguintes nomes por ordem alfabética:

- Ana Candeias (nutricionista, ACES Central / ARS Algarve)
- Ana Figueiredo (higienista oral, ACES Sotavento / ARS Algarve)
- Ana Lam (enfermeira, ACES Central / ARS Algarve)
- Ana Luísa Cavaco (enfermeira saúde materna, Hospital de Faro)
- Ana Margarida Brito (enfermeira do NA a Crianças e Jovens em Risco de Faro)
- António Filhó (sociólogo e presidente da APF)
- Carla Mendonça (pediatra, Hospital de Faro)
- Conceição Ribeiro Santos (enfermeira saúde materna, Hospital de Faro)
- Conceição Rosa (CPCJ de Faro)
- Cristina Gouveia (pediatra, ACES Central / ARS Algarve)
- Daniela Machado (psicóloga, ACES Central / ARS Algarve)
- Elsa Maia (enfermeira saúde materna, ACES Central / ARS Algarve)
- Elsa Rocha (pediatra, Hospital de Faro)
- Fátima Silva (enfermeira, ARS Algarve)
- Francisco Vilaça Lopes (medicina geral e familiar, ACES Barlavento)
- Helena Massena (médica de saúde pública, ARS Algarve)
- Ilza Martins (psicóloga, ACES Central / ARS Algarve)
- Isabel Mendes (pediatra, Hospital de Faro)
- Joana Gomes (psicóloga, Hospital de Faro)
- Joana Sousa (psicóloga, Associação para o Planeamento Familiar)
- Josefina Torrão (enfermeira, Hospital de Faro)
- José Maio (pediatra, Hospital de Faro)
- Lúgia Monterroso (enfermeira, ACES Barlavento / ARS Algarve)

- Luísa Gaspar (pediatra, Hospital de Faro)
- Margarida Nicolau (fisioterapeuta, ACES Central / ARS Algarve)
- Maria José Afonso –(enfermeira do NHA de C. e J. em Risco do Hospital de Faro)
- Maria José Fernandes (psicóloga, Hospital de Faro)
- Mariana Ponte (enfermeira de saúde materna, ACES Central / ARS Algarve)
- Marta Chaves (psicóloga, ACES Central / ARS Algarve)
- Marta Sobral (médica obstetra, Hospital de Faro)
- Mónica Madeira (terapeuta da fala, ACES Central / ARS Algarve)
- Mónica Mexia (psicóloga, DICAD / ARS Algarve)
- Olga Romeira (enfermeira de saúde materna, ACES Central / ARS Algarve)
- Olga Viseu (médica ginecologista, Hospital de Faro)
- Paula Caleça (psicóloga)
- Raul Coelho (pediatra, Hospital de Faro)
- Sónia Coelho (psicóloga, ACES Central / ARS Algarve)
- Susana Duarte (pediatra, CHBA)
- Susana Moleiro (pediatra, Hospital de Faro)
- Susana Vicente (enfermeira e conselheira de aleitamento materno no Hospital de Faro).
- Telma Guerreiro (terapeuta da fala, ACES Central / ARS Algarve)
- Tânia Monteiro (pediatra, CHBA)
- Teresa Sancho (nutricionista, ARS Algarve)
- Vânia N. Rodrigues (higienista oral, ACES Central / ARS Algarve)
- Vera Ribeiro (médica obstetra, Hospital de Faro)
- Vera Santos (pediatra, Hospital de Faro)

Este ano de 2014 foi feita divulgação do programa na forma de apresentações orais nos seguintes encontros:

- 29 de março – Encontro “Aprender a ler bebés” organizado pelo ACES Sotavento em Castro Marim
- 20 de junho – I Encontro da Telemedicina do SNS, organizado pela SPMS em Lisboa

- 26 de junho - 4º Fórum Nacional de Saúde, organizado pela DGS na Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa
- 9 de outubro – Encontro Open Days, organizado pela União Europeia em Bruxelas, cuja apresentação foi da responsabilidade do vice-presidente da CCDR Algarve, dr. Nuno Marques.
- 24 de outubro - II Seminário sobre Educação Parental, Boas práticas, organizado pela CPCJ de Vila do Bispo
- 18 de dezembro – Encontro Andalusíadas, organizado pela Euroregião Alentejo-Algarve-Andaluzia.

2. O PROJETO POCTEP

O atual programa foi candidatado a fundos europeus no âmbito do Programa Operacional de Cooperação Transfronteiriça Espanha-Portugal (POCTEP), pelas seguintes entidades:



- Administração Regional de Saúde do Algarve, I.P.
- Consejería de Salud y Bienestar Social (Junta de Andalucía)
- Delegação Regional do Algarve do Instituto da Droga e Toxicoddependência.
- Globalgarve – Cooperação e Desenvolvimento, S.A.

A candidatura foi formalmente aprovada em 5 de Abril de 2011, estando previsto finalizar em 30 de Junho de 2014 (duração de 3 anos). A ARS tem sido a entidade coordenadora principal (um dos parceiros principais - a Delegação Regional do Algarve do Instituto da Droga e Toxicoddependência – foi completamente integrado na Administração Regional de Saúde do Algarve no dia 1 de Janeiro de 2013).

Nesta candidatura o programa teve a gerir um total de 413.566,7€, dos quais 310.175€ são fundos comunitários e 103.392€ são contributos das entidades parceiras.

Fundos no âmbito do projeto POCTEP de Abril de 2011 a Abril de 2013 (24 meses)	FEDER	Contributo próprio	TOTAL
ARS Algarve	65000	21667	86667
Consejeria de Salud	140175	46725	186900
IDT	65000	21667	86667
Globalgarve	40000	13333	53333
TOTAL	310175	103397	413567

O objetivo foi criar, na área da saúde materno-infantil, laços e canais de comunicação entre profissionais de saúde algarvios e andaluzes, assim como com as famílias de ambos os lados da fronteira.

A GLOBALGARVE foi a empresa responsável pelo software de base de dados e de comunicação para as famílias. A ARS Algarve e a Consejería de Salud têm sido

responsáveis pelos conteúdos em saúde materno-infantil, para envio às famílias. Para isto foi necessário envolver os profissionais médicos e de enfermagem dos dois lados da fronteira, o que significou em Portugal envolver os Serviços de Pediatria e de Ginecologia/Obstetrícia da unidade de Faro do Centro Hospitalar do Algarve.

Em 2013 o projeto financiou a implementação da nova plataforma web em Portugal e Espanha que motivou uma conferência de imprensa em Sevilha na presença da Conselheira da Consejería de Salud y Bienestar Social da Junta Autónoma da Andaluzia (María Jesús Montero) no dia 19 de Julho. A ARS Algarve implementou um estudo de investigação sobre a eficácia das diferentes formas de comunicação com as famílias inscritas, o qual foi divulgado em conferência pela dra Helena Coelho no 2º Encontro Clínico



Ventana Abierta a la Familia em Huelva, no dia 18 de Outubro de 2013. Este artigo foi publicado na nossa página web e no Portal de Literacia Mediática (www.literaciamediatica.pt/), no dia 4 de julho de 2014.

A Consejería de Salud produziu 152 vídeos em espanhol e, com a nossa colaboração, fez a adequada adaptação para o português.

No dia 30 de Novembro de 2013 participámos num programa de televisão no Canal Sur da Andaluzia (disponível na nossa página na secção “Quem somos”) onde fizemos a divulgação do projeto no Algarve e na Andaluzia.

O programa embora tivesse início no Algarve, atualmente funciona melhor em alguns aspetos na Andaluzia. As diferenças no funcionamento do programa nos dois lados da fronteira poderão resumir-se da seguinte forma:

- a) No Algarve o programa tem sido promovido pela Administração Regional de Saúde do Algarve, enquanto na Andaluzia é promovido pela Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales de la Junta de Andalucía.
- b) Na Andaluzia não há distribuição de manuais ou boletins em papel. No entanto, há, tal como no Algarve, distribuição de boletins eletrónicos (ao 1º mês, 2º, 4-6º, 9-12º, 12º e 15º mês; 2-3 anos, 4-6, 9-12 e 13-14 anos).

- c) Na Andaluzia já há um serviço de envio de mensagens escritas para telemóveis que no Algarve ainda não foi possível efetivar. Todos estes envios de informação na Andaluzia são feitos por plataforma já existente e não pertencente ao programa Janela Aberta à Família, o programa “Salud Respond”, que também assume as respostas por email às questões colocadas. No Algarve, este serviço de resposta por email é mantido apenas ao nível do programa mas, à medida que a implantação se torne nacional, terá de passar a ser assegurado pelo programa “Saúde 24”. O facto de não ter ainda sido possível avançar com o envio de sms em Portugal prende-se com a falta de autonomia da ARS Algarve para fazer aquisições em serviços em informáticos e desconhecimento sobre os respetivos procedimentos burocráticos.
- d) Na Andaluzia os serviços são apenas fornecidos aos cidadãos espanhóis residentes nesta região autónoma e inscritos, por isso, no Servicio Andaluz de Salud, enquanto no Algarve estão abertos a todo o Mundo.
- e) Na Andaluzia ainda não foram feitas experiências de videochat interativos.
- f) Na Andaluzia há uma grande integração do programa em todos os outros programas e recursos do Servicio Andaluz de Salud (o programa divulga outro material já existente e em todas as consultas de vigilância infantil é feita a sua divulgação), enquanto em Portugal o programa mantém-se algo solitário com pouca partilha e integração nos outros programas de saúde, atendendo não haver uma promoção vertical de nível hierárquico superior.
- g) Na Andaluzia o programa tem também protagonizado campanhas específicas sobre assuntos diversos: brinquedos saudáveis, campanha de verão, direitos da criança, etc.
- h) Na Andaluzia além da presença no Facebook, está também presente no Twitter. Em Portugal o programa tem uma presença muito forte e dinâmica no Facebook mas não no Twitter.
- i) Na Andaluzia o programa foi apoiado politicamente ao mais alto nível pelo Governo Autónomo, por exemplo, através da participação do representante deste governo numa conferência de imprensa (em Sevilha, com a Conselheira da Consejería de Salud y Bienestar Social da Junta Autónoma da Andaluzia, no dia 19 de Julho de 2013), enquanto em Portugal e no Algarve tem permanecido afastado da agenda política.

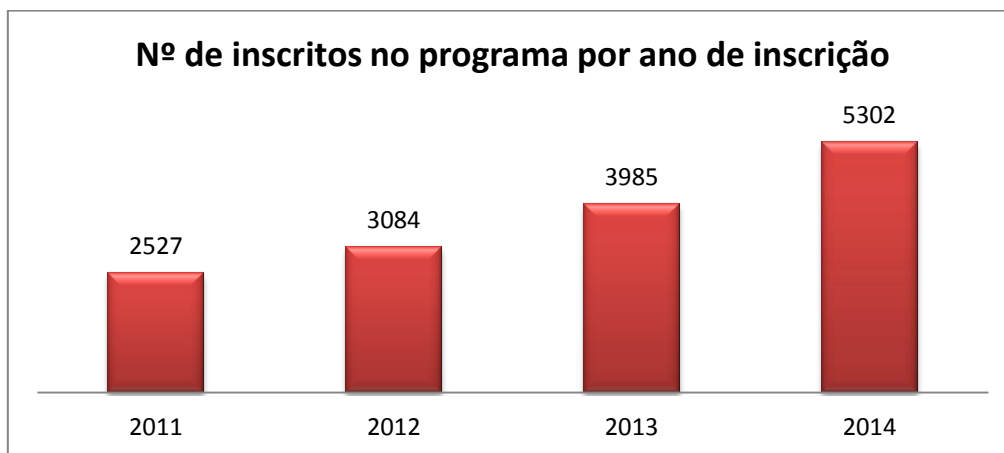
Prevê-se que esta candidatura conjunta POCTEP finalizará a 30 de Outubro de 2015.

3. O PROCESSO DE INSCRIÇÃO

No quadro e gráficos seguintes temos a evolução do número de famílias inscritas desde o início do programa (setembro de 2007), segundo os dados colhidos no final de cada ano de 2011 a 2013:

Ano colheita de dados	Ano nascimento					Total	Acréscimo absoluto	Acréscimo %
	2010	2011	2012	2013	2014			
2011	445	882	-	-	-	2527	-	-
2012	450	919	463	-	-	3084	557	22%
2013	463	905	478	685	-	3985	901	29%
2014	501	934	506	840	803	5302	1317	33%

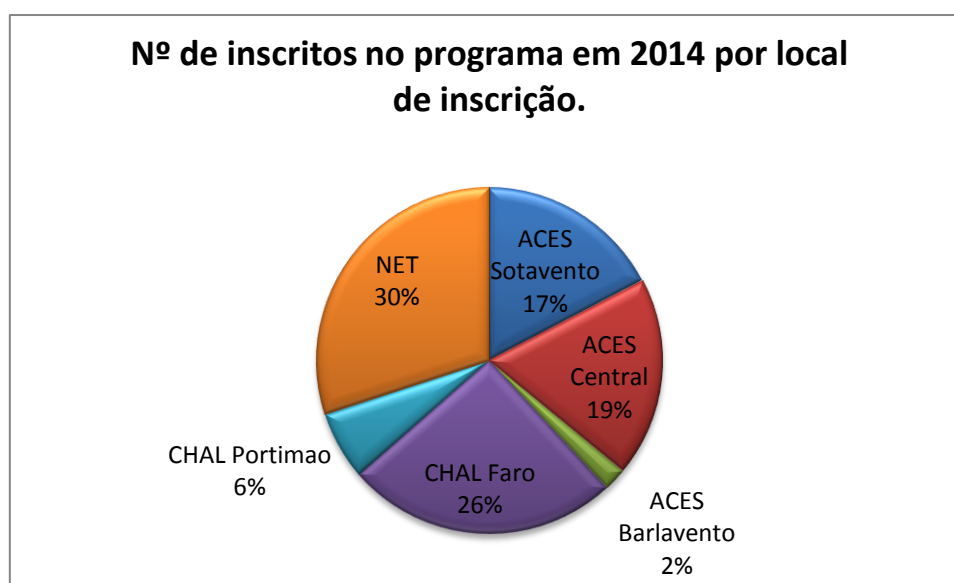
Nota: "Total" inclui as inscrições de crianças nascidas antes de 2010. Aliás verificamos também um aumento vertical por ano de nascimento, de 2010 para 2014, devido a inscrições de crianças já nascidas em anos anteriores (sobretudo pela internet).



Em 2014 houve 1317 inscrições novas, o que corresponde a um acréscimo relativo de 33%.

Na tabela e gráfico seguintes expõem-se a distribuição do local de inscrição das crianças nascidas no ano de 2014 e desde o início do programa, onde verificamos que neste último ano continua a ser muito importante a inscrição nas unidades hospitalares do CHAlg:

Local	Todos os anos		2014	
	Nº	%	Nº	%
ACES Sotavento	192	4%	139	17%
ACES Central	387	7%	150	19%
ACES Barlavento	295	6%	17	2%
CHAL Faro	2090	39%	205	26%
CHAL Portimao	1236	23%	51	6%
NET	965	18%	241	30%
Outros	137	3%	0	0%
Total	5302	100%	803	100%



No entanto, embora no ano de 2014 haja um grande crescimento na inscrição pela internet e pelos ACES Central e do Sotavento, há também uma baixa participação no ACES do Barlavento, juntamente com a Unidade de Portimão do CHAlg, que já teve em anos anteriores uma participação muito intensa. A situação no Barlavento necessita seguramente de melhor atenção da nossa parte.

A seguir discriminamos a residência de todos os inscritos, destacando-se que cerca de 8 % residem fora do Algarve, sobretudo na área de influência da ARS de Lisboa e Vale do Tejo e ARS do Alentejo, mas também no estrangeiro (por ordem decrescente: Angola-6, Brasil-6, Marrocos-2, Espanha-2, Guiné-Bissau-1, Bélgica-1, Alemanha-1, França-1).

Residência	Nºs absolutos	%
ARS Algarve	4891	92,2%
ARS Alentejo	60	1,1%
ARS LVT	111	2,1%
ARS Centro	54	1,0%
ARS Norte	37	0,7%
RA Açores	5	0,1%
RA Madeira	2	0,0%
Estrangeiro	20	0,4%
Desconhecido	122	2,3%
TOTAL	5302	100%

Finalmente, verificamos que a esmagadora maioria dos inscritos são mães (99,1%) mas nos últimos dois anos os pais emergiram, embora ainda assim ficando-se pelos cerca de 3%:

Ano	Mãe	Pai	Outros	Total	% pai
2011	905	0	0	905	0,0%
2012	476	2	0	478	0,4%
2013	663	22	0	685	3,2%
2014	778	23	2	803	2,9%
Total ≤ 2014	5217	73	12	5302	1,4%

O nível de instrução é conhecido apenas para 657 inscritos (12%) pois não é um campo de inscrição obrigatório, havendo 51% de licenciados e 37% com o12º ano concluído. Verificamos que os poucos pais masculinos são mais frequentemente licenciados (74%) e das muitas mães inscritas cerca de metade também tem licenciatura (50%). Curiosamente no ano anterior os poucos pais inscritos eram licenciados em mais de 90%.

Atendendo apenas ao ano de nascimento da criança e ao número de nascimentos por hospital, expomos na tabela seguinte a cobertura em cada coorte nas maternidades do CHAL:

			HCF	CHBA	Outros*	Total
2008	Nados-vivos	Nº	3152	1651		4803
	Pais inscritos	Nº	226	229	30	485
		%	7,2%	13,9%		10,1%
2009	Nados-vivos	Nº	3041	1672		4713
	Pais inscritos	Nº	135	179	77	391
		%	4,4%	10,7%		8,3%
2010	Nados-vivos	Nº	3096	1676		4772
	Pais inscritos	Nº	165	174	106	445
		%	5,3%	10,4%		9,3%
2011	Nados-vivos	Nº	2774	1612		4386
	Pais inscritos	Nº	526	179	177	882
		%	19,0%	11,1%		20,1%
2012	Nados-vivos	Nº	2565	1393	153	4059
	Pais inscritos	Nº	185	128	150	463
		%	7,2%	9,2%		11,4%
2013	Nados-vivos	Nº	2280	1280	164	3724
	Pais inscritos	Nº	324	170	191	685
		%	14,2%	13,3%		18,4%
2014	Nados-vivos	Nº	2246	1191	287	3724
	Pais inscritos	Nº	494	68	241	803
		%	22,0%	5,7%		21,6%

* "Outros" nados-vivos correspondem a partir de 2012, aos nados-vivos num hospital particular (H.P.A. de Gambelas) e as inscrições correspondem às efetuadas pela internet e centros de saúde.

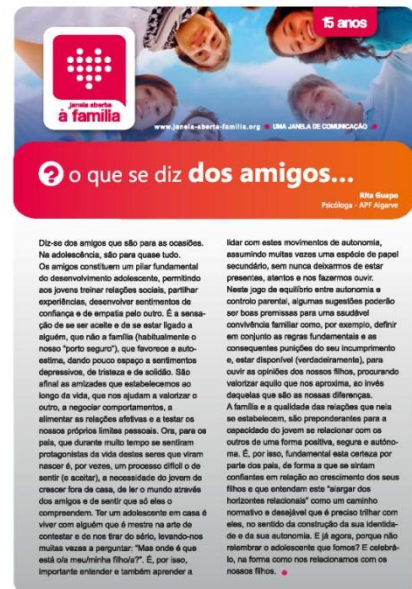
4. A COMUNICAÇÃO

4.1. A COMUNICAÇÃO PERIÓDICA COM AS FAMÍLIAS

Em 2014 foram criados três boletins para a idade de 13, 14 e 15 anos.

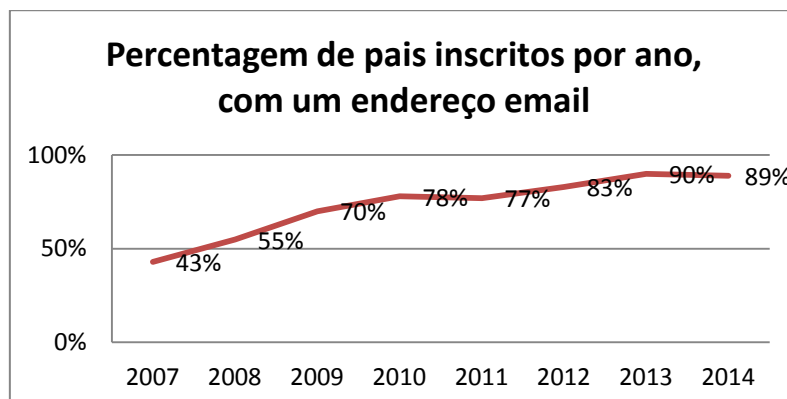
Assim, atualmente existem já 17 boletins construídos desde o nascimento até aos 15 anos de idade, tendo estes boletins sido enviados aos 5302 pais inscritos.

De acordo com os dados constantes na tabela e gráfico seguintes, verificamos que os pais de crianças mais novas fornecem mais frequentemente um endereço eletrónico, sendo nos últimos anos (de 2013 e 2014) uma proporção já de 90%, o que facilita muito a comunicação.



Ano de nascimento	Nº sem Email	Nº com Email	% com Email
2007	128	96	43%
2008	220	265	55%
2009	120	281	70%
2010	98	353	78%
2011	213	709	77%
2012	75	377	83%
2013	81	604	90%
2014	88	715	89%

Nota: desde o início e até finais de 2014 havia 1118 pais sem endereço email e 4184 com email (78,9%).



No entanto, o nosso programa tem mantido sempre a alternativa do endereço postal para os pais que não têm endereço eletrónico (até porque, como será explicado adiante, está associada a uma melhor comunicação em alguns aspetos, nomeadamente a um maior número de leituras dos boletins).

4.2. A COMUNICAÇÃO OCASIONAL COM AS FAMÍLIAS

Em Fevereiro de 2009 iniciámos experimentalmente um serviço de chat que foi interrompido por ausência de adesão.

Já em 2010, iniciámos o serviço mensal de videochat com transmissão em broadcasting pela internet e que tem tido já alguma adesão. Neste âmbito, foram transmitidos desde o início, 27 videochats, dos quais 5 em 2014, com participação média de cerca de 31 pessoas, estando alguns destes vídeos na internet para consulta:

- 23º VIDEOCHAT sobre " SAÚDE ORAL nas CRIANÇAS - Promoção, Higiene, Cheque-dentista?" com a participação das higienistas orais Vânia N. Rodrigues e Ana Figueiredo, do ACES Central e ACES do Sotavento (ARS Algarve), no dia 22 de Janeiro de 2014. A sessão teve 50 pessoas.
- 24º Videochat sobre "Planeamento Familiar - métodos naturais e convencionais" com a Dra. Vera Ribeiro (obstetra do Centro Hospitalar do Algarve) e o Dr. Francisco Vilaça Lopes (clínico geral do centro de saúde de Portimão) no dia 26 de Fevereiro de 2014, emitido a partir do Hotel Faro. A sessão teve 35 pessoas.
- 25º Videochat sobre "Aleitamento materno: benefícios para a mãe e o bebé" com Cristina Gouveia (pediatra e consultora de lactação IBCLC na ARS Algarve) e Susana Vicente (enfermeira e conselheira de aleitamento materno no Hospital de Faro). A emissão foi feita a partir do Hotel Faro no dia 25 de Março de 2014. A sessão teve 16 pessoas.
- 26º Videochat - "Violência sobre a criança" com: Conceição Rosa - Presidente da Comissão de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ) de Faro, Maria José Afonso - Núcleo Hospitalar de Apoio a Crianças e Jovens em Risco do Hospital de Faro, Ana Margarida Brito – Núcleo de Apoio a Crianças e Jovens em Risco de Faro / S. Brás de Alportel. A emissão foi feita a partir do Hotel Faro no dia 23 de Abril de 2014 e teve 26 pessoas.

- 27º Videochat - "SEXUALIDADE EM CRIANÇAS: pais e professores - como atuar, como falar?" com o Dr. António Filhó - Presidente da Direção Nacional da Associação para o Planeamento da Família, e docente da UALG. A Associação para o Planeamento da Família foi fundada em Portugal no ano de 1967 e dedica-se às questões da sexualidade e saúde reprodutiva. Esta sessão foi transmitida do Hotel Faro no dia 21 de Maio de 2014 e teve 26 pessoas.

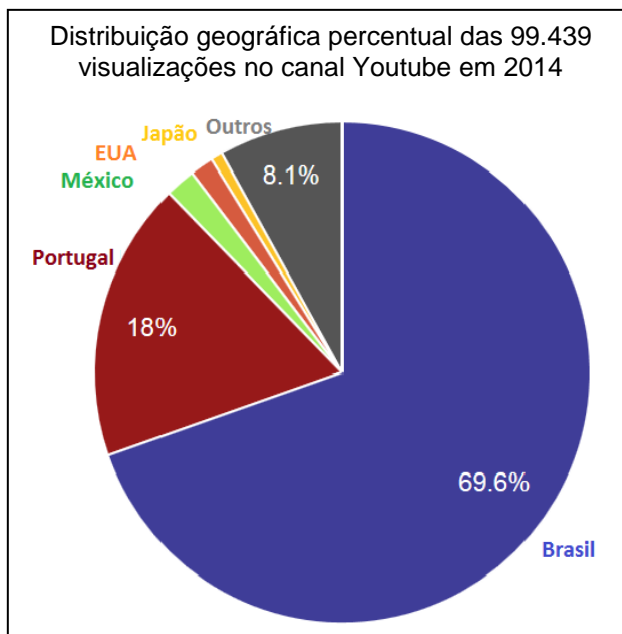
Até 2013 mantivemos um Fórum na internet que cancelámos por verificarmos ter deixado de ser atrativo (teve 8003 visualizações em 2012) por motivos que desconhecemos mas que acompanha a tendência genérica de os utilizadores da internet se afastarem dos fóruns e se aproximarem das redes sociais como o Facebook, onde mantemos uma página desde 2010, perfazendo no final de 2014 um total de 5093 seguidores ou "fãs" (com mais 3898 novos seguidores só em 2014).

Entretanto criámos um canal no Youtube

([youtube.com/user/janelaabertafamilia](https://www.youtube.com/user/janelaabertafamilia)) onde disponibilizamos os mais de 150 vídeos do programa e que teve 99.439 visualizações, sobretudo do Brasil (70%) e Portugal (18%).

Na tabela seguinte verificamos que o número de visitas ao nosso website aumentou muito com a disponibilização da nova plataforma: de cerca de 46.500 em 2013 para os 262.160 em 2014. Também aqui há

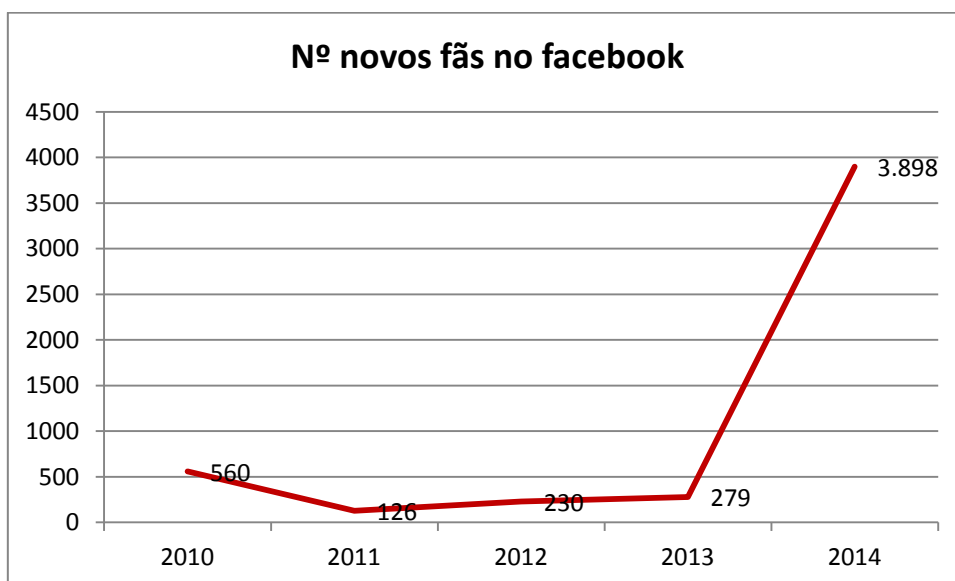
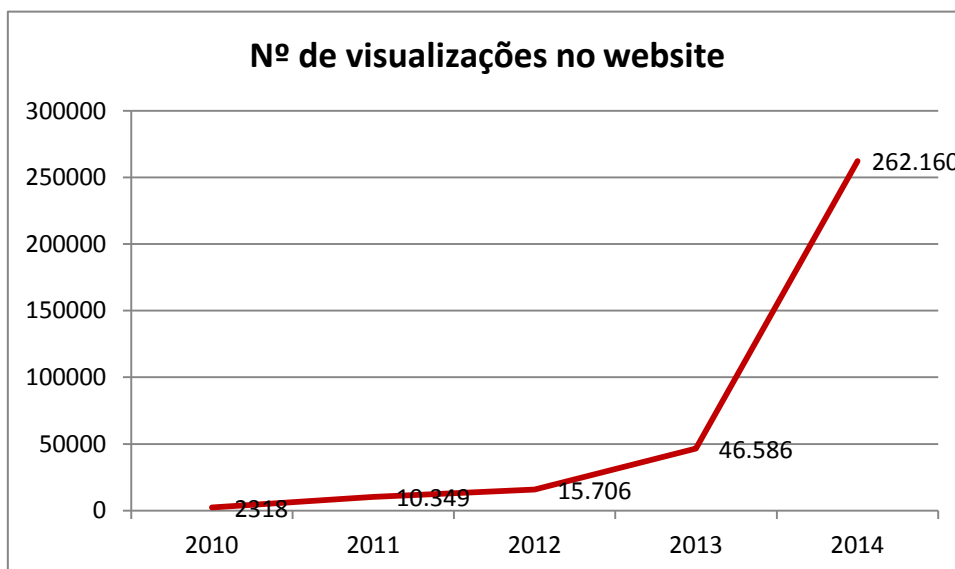
uma grande participação do Brasil (41% das sessões) que supera Portugal (39%), Espanha (6,8%), EUA (1,3%) e Angola (1,3%), etc..



Também tem aumentado a participação nos videochats (atualmente mais de 30 por evento).

Número de visualizações / participações nos diversos serviços na internet.

Ano	Nº de visualizações no Fórum	Nº de visualizações no Youtube	Nº de visualizações no website	Nº de videochats	Nº de utentes nos videochats	Nº utentes por videochat	Nº novos fãs no facebook
2010	7460	-	2318	2	22	11	560
2011	9084	-	10.349	8	64	8	126
2012	8003	-	15.706	7	177	25	230
2013	-	5.528	46.586	5	113	23	279
2014	-	99.439	262.160	5	153	31	3.898

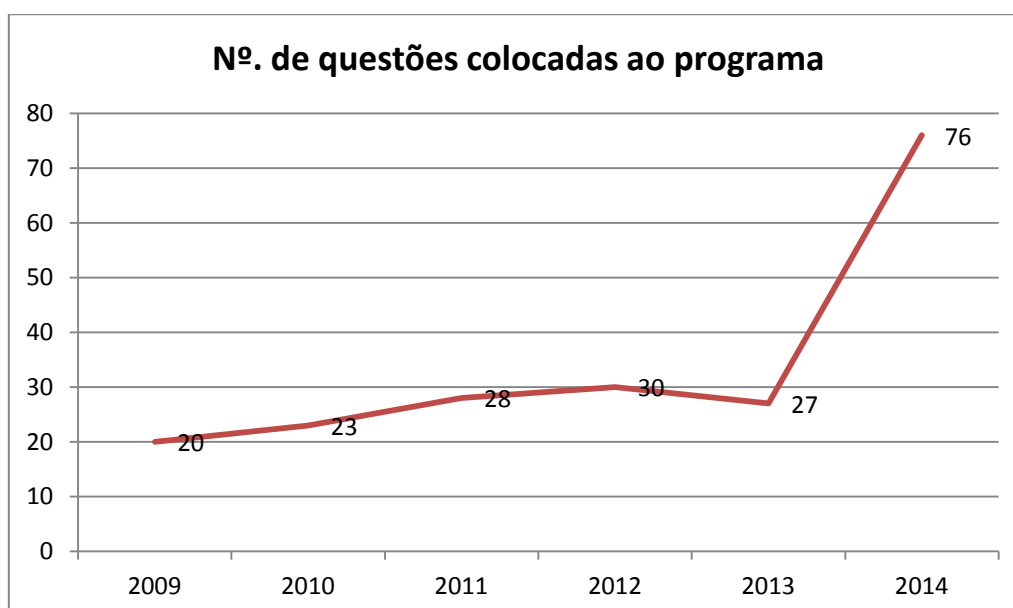


Como se vê na tabela seguinte, o número de questões colocadas pelos pais cresceu lentamente até 2013 mas no último ano de 2014 mais que duplicou, apresentando 76 questões por email.

O tempo de resposta mediano dos nossos serviços às questões colocadas diminuiu para 1 dia.

Nº questões colocadas e tempo mediano (dias) das respostas

Ano/Questões	Nº	Tempo de reencaminhamento ao técnico	Tempo de resposta do técnico	Tempo de reencaminhamento à família	Tempo total de resposta à família
2009	20	1	1	2	4
2010	23	1	2	1	4
2011	28	1	2	0	3
2012	30	1	0	0	2
2013	27	1	1	0	3
2014	76	1	0	0	1



5. MONITORIZAÇÃO DA SATISFAÇÃO COM O PROGRAMA

De 2009 a 2012 implementámos um questionário em amostras de pais de filhos com 1 ano de vida sem email (através do telefone) e com email (através do email) para avaliar a eficácia das diferentes formas de comunicação, a satisfação com o programa e caracterizar a população inscrita.

Na comparação efetuada entre o grupo de pais com email e sem email verificámos de forma consistente e estatisticamente significativa (Prova U de Mann-Whitney) que os pais que não nos forneceram email tinham maior número de filhos, menor escolaridade, menor satisfação com o programa, mas também eram os que referiam ler um maior número de vezes os boletins periódicos, talvez por ser mais cómoda a leitura em papel relativamente à alternativa eletrónica.

Em 2013 lançámos uma investigação com o objetivo de perceber quais os pontos fortes e fracos de três formas de comunicação: correio eletrónico (email), serviço de mensagens escritas (sms) e correio tradicional.

Organizámos o estudo em formato experimental atendendo que, aleatoriamente, distribuámos a nossa amostra em 3 grupos onde, posteriormente, manipulámos a variável de exposição, ou seja, a forma de comunicação.

Concluimos que o envio de um boletim pelo correio tradicional é mais eficaz que o envio por email, mas que o envio por email associado ao sms tem uma eficácia semelhante (n.e.s.), sobretudo no caso das mães mais velhas (n.e.s.) e menos instruídas (n.e.s.).

Este artigo foi publicado na nossa página web e no Portal de Literacia Mediática (www.literaciamediatca.pt/), no dia 4 de julho de 2014.

6. CONCLUSÃO

Em 2014 houve 1317 inscrições novas, o que corresponde ao maior acréscimo absoluto de sempre (e a um acréscimo relativo de 33%).

Os hospitais continuam a ser muito importantes na inscrição, destacando-se este ano sobretudo a Unidade de Faro do CHAlg. Houve um grande crescimento na participação da inscrição pela internet e pelos ACES Central e do Sotavento mas há uma preocupante diminuição da participação a barlavento, não só por parte do ACES como da Unidade de Portimão do CHAlg. Esta situação justifica um esforço adicional da equipa do programa para o próximo ano de 2015.

Em 2013 e 2014, cerca de 90% dos inscritos forneceram um endereço email, o que representa um aumento considerável desde 2007 (em que apenas 43% forneciam email). A inscrição pela internet duplicou em 2014 (30% em 2014 ao invés de 15% em 2013) sendo que ainda 70% das inscrições continuam a ser feitas em papel, geralmente através das maternidades ou dos centros de saúde.

O número de visualizações / participações nos diversos serviços na internet cresceu explosivamente, em particular na nossa página web, que mais que quintuplicou o nº de visualizações de 46586 (2013) para 262.160 (2014) ou quase 22.000/mês, a nossa página Facebook, cujos novos fãs cresceram catorze vezes de 279 para 3.898, e o nosso canal Youtube com quase 100.000 visualizações.

Foi feito um importante reforço dos nossos conteúdos em texto, nomeadamente a elaboração de três boletins, o que permitiu completar o pacote de conteúdos até aos 15 anos de idade.

Pretende-se que no ano de 2015 se continue a expansão a nível nacional e internacional, se aprofunde a utilização da nossa plataforma tecnológica, se implemente na ARS uma TV interna onde os nossos conteúdos sejam divulgados, e o estabelecimento de parcerias de preparação para a fase posterior ao financiamento POCTEP.

No entanto, embora só em 2015 o nosso programa possa tornar-se definitivamente de âmbito nacional, ele é já uma presença cada vez mais forte a nível internacional, não

só na Andaluzia como no mundo lusófono, onde o Brasil é o que fornece mais visualizações na nossa página web e no canal youtube, superando inclusive Portugal.

Por isto, o programa “Janela Aberta à Família” continua sendo, no contexto nacional e internacional, único nas suas especificidades.

Faro, 02 de Março de 2015

O Coordenador do Programa

(António P.B. Pina)