

CRUZ VERMELHA PORTUGUESA DELEGAÇÃO DE ÁGUEDA

PLANO DE ACTIVIDADES E ORÇAMENTO

2016



Índice

Enquadramento.....	2
1. Princípios de Acção (Missão, Visão, Valores)	4
2. Políticas da Qualidade	5
3. Respostas ao nível Acção Social	7
3.1. Centro de Alojamento Temporário para Passantes e Sem-Abrigo.....	7
3.2. Centro Comunitário “Porta Aberta”	8
3.2.1. Gabinete de Atendimento e Acompanhamento Psicossocial.....	8
3.2.2. Ateliers de Desenvolvimento de Competências para Jovens dos 12 aos 16 anos de idade.....	10
3.2.3. Cozinha Social e Comunitária.....	10
3.2.4. Balneários Sociais.....	10
3.2.5. Lavandaria Social.....	11
3.3. Protocolo do Rendimento Social de Inserção.....	11
3.4. Protocolo Rede Solidária de Cantinas Sociais.....	11
3.5. Rede Social.....	12
3.6. Gabinete de Formação “Desenvolvimento Criativo e de Competências”.....	12
4. Equipa de Emergência, Socorro e Transporte.....	12
5. Grupo Coral.....	16
6. Operacionalização dos Objetivos	17
7. Monitorização, Avaliação e Melhoria Contínua.....	34
8. Recursos Humanos.....	35
9. Recursos Físicos.....	36
10. Cronograma de Funcionamento.....	37
11. Considerações Finais.....	38

Enquadramento

Enquadramento

Com a realização do Plano de Atividades para 2016, foi desígnio da Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa ir mais além do mero cumprimento de uma obrigatoriedade legal, e, por via de uma reflexão objetiva, criar um documento orientador que planeasse, com o maior detalhe possível, um ano que se prevê venha a estar muito longe de ser tranquilo e que se avizinha cheio de incertezas.

A organização quer continuar a ser uma certeza para todos os que procuram os seus serviços, proporcionando-lhes as condições necessárias à sua qualidade de vida, mesmo exigindo de toda a organização um esforço acrescido de perseverança e resiliência.

O modelo de gestão da organização assenta numa série de instrumentos de gestão centrais e a gestão por objetivos, preconizada pela organização, é essencial para promover a eficiência e eficácia na utilização dos recursos e perspetivar os resultados a obter. A sua operacionalização, em objetivos anuais, é concretizado no Plano Anual de Atividades e Orçamento, envolvendo todos os colaboradores e refletindo as necessidades internas/externas a que se pretende responder.

Porém a crescente complexidade dos problemas a que as organizações de intervenção social têm que dar resposta, continua a exigir uma grande capacidade de adaptação à mudança e implicará a continuidade de um esforço adicional no sentido de preparar a Organização para os desafios futuros, pelo que é necessário estarmos todos conscientes de que seremos certamente convocados a tomar decisões que não serão fáceis, mas serão determinantes do ponto de vista estratégico para a organização.

Nesta perspetiva, a Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa com o Plano de Atividades para 2016 que aqui se propõe prevê o seguimento do reposicionamento da Instituição em diversos domínios, continuando a investir na solidariedade com os grupos mais desfavorecidos, mas obrigando a perseguir objetivos estratégicos ambiciosos, num enquadramento legal e financeiro claramente difícil.

Esperamos que este documento reflita, muito para lá da crise, os fundamentos da organização presentes nos seus estatutos, a sua missão, visão, valores e políticas que definem as linhas orientadoras basilares da sua atividade, estruturando a construção da sua identidade e o reforço da sua cultura organizacional, considerando a pessoa humana como o primeiro e o mais elevado de todos os valores, prevalecentes sobre todos os

demais interesses, e permita alcançar níveis mais eficazes de impacto dos serviços, contribuindo para uma sociedade mais aberta e inclusiva.

Em última instância, sempre servirá para melhor preparar a organização para um período em que, garantidamente, nada ficará igual.

Diretora Técnica
Dra. Carla Ferreira

1. Princípios de Acção

Missão

A Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa desenvolve a sua missão em obediência aos Estatutos da Cruz Vermelha Portuguesa e aos princípios fundamentais e recomendações do Movimento Internacional da Cruz Vermelha e do Crescente Vermelho e age em conformidade com as Normas do Direito Internacional Humanitário, tendentes a prestar assistência humanitária e social, em especial aos mais vulneráveis, prevenindo e reparando o sofrimento e contribuindo para a defesa da vida, da saúde e da dignidade humana.

Visão

A Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa visa a promoção da igualdade, da inclusão social e do desenvolvimento saudável e integrado dos cidadãos, numa lógica de disponibilidade e humanidade, através do acompanhamento psicossocial e comunitário, com vista à inclusão social e participação cívica dos mais vulneráveis.

Valores

A Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa rege-se pelos Princípios fundamentais do Comité Internacional da Cruz Vermelha:

Humanidade

O nosso Movimento, nascido do desejo de garantir a assistência sem discriminação aos feridos no campo de batalha, esforça-se no sentido de prevenir e aliviar o sofrimento humano onde quer que ele se verifique. O nosso propósito é proteger a vida e a saúde e garantir o respeito pelo ser humano. Promovemos o entendimento mútuo, a amizade, a cooperação e a paz durável para todos.

Imparcialidade

Não discriminamos em função da nacionalidade, raça, religião, ideologia, estrato social ou pendor partidário. Empenhamo-nos no alívio do sofrimento humano, sendo somente guiados pelas carências dos mais vulneráveis, valorizando as situações de sofrimento mais urgentes.

Neutralidade

No sentido de continuar a beneficiar da confiança de todos, o nosso Movimento não toma partido por nenhuma das partes envolvidas nas hostilidades nem se envolve em

controvérsias de natureza política, racial, religiosa ou ideológica. Por isso, não entramos em debates, críticas ou manifestações públicas.

Independência

O Movimento é independente. As Sociedades Nacionais, enquanto auxiliares dos poderes públicos, e sujeitas às leis dos respectivos países, devem sempre manter a sua autonomia para que tenham capacidade para, em todas as circunstâncias, actuarem de acordo com os 7 Princípios Fundamentais.

Voluntariado

Trata-se de um Movimento assente no voluntariado e sem fins lucrativos.

Unidade

Só pode existir uma Sociedade Nacional em cada país, a qual deve estar aberta a todos e alargar a sua actividade humanitária a todo o território nacional.

Universalidade

O Movimento Internacional da Cruz Vermelha tem a sua acção a nível mundial e todas as suas Sociedades Nacionais assentam num estatuto igual e partilham as mesmas responsabilidades e deveres de entre ajuda.

A Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa rege-se ainda pelos seguintes valores:

Responsabilidade e Profissionalismo - Considerar o sentido da responsabilidade para com os clientes da instituição como o seu dever central e com um desempenho profissional competente.

Compromisso - Caminhar em direcção a qualidade, numa lógica de parceria e co-responsabilidade.

Confidencialidade - O sigilo é parte essencial da ética profissional.

Eficiência e Eficácia – Pautar a actuação por todos os princípios e valores básicos da nossa acção para desenvolver respostas e prestar serviços de excelência e eficazes na prossecução da nossa missão.

2. Políticas da Qualidade – orientações da IPSS relacionadas com a Qualidade /objectivos da Qualidade:

Política de Ética - A Política de Ética da Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa inspira-se nos Estatutos da Cruz Vermelha Portuguesa e aos Princípios Fundamentais e Recomendações do Movimento Internacional da Cruz Vermelha e do Crescente Vermelho e age em conformidade com as Normas do Direito Internacional Humanitário. Todos os colaboradores, membros e voluntários actuam sempre com ética e integridade e em nenhum caso desenvolvem actividades contrárias aos Princípios Fundamentais ou ao compromisso humanitário da instituição, devendo sempre promover o Voluntariado, fomentar a solidariedade e a cooperação entre as pessoas relacionadas com a Instituição e favorecerem, no âmbito das suas responsabilidades, as relações de cooperação com outras organizações humanitárias sem fins lucrativos.

Política da Qualidade - A Política da Qualidade estabelece o compromisso entre a Direcção da Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa e de todos os colaboradores em geral, com o cumprimento dos Princípios da Qualidade, de acordo com os referenciais aplicáveis, constituindo-se no documento de referencia quer para uso interno, quer nas relações da instituição com os seus clientes e outras partes interessadas.

A Instituição propõe-se a atingir a sua missão através de todo um conjunto de estratégias claramente definidas, tendo sempre como base os princípios e os valores fundamentais de actuação da Instituição, que visem dotar os serviços prestados de uma melhoria contínua, de modo a aumentar a satisfação dos clientes e das outras partes interessadas.

Política de Recrutamento - A Política de Recrutamento cumpre os Estatutos da Cruz Vermelha Portuguesa e Princípios Fundamentais e Recomendações do Movimento Internacional da Cruz Vermelha e do Crescente Vermelho e obriga-se a servir a Instituição, nomeadamente em situação de emergência, baseando-se no reconhecimento da igualdade de oportunidades e no respeito total pela dignidade humana, de forma a impedir qualquer forma de discriminação e promover o mérito individual.

A Política de Recrutamento é definida em relação directa com a Visão, Missão e Valores, no sentido de garantir a existência de um conjunto de instrumentos que contribuam directamente para a melhoria dos processos e nos permita alcançar os

objectivos do Sistema de Gestão da Qualidade, assegurando o envolvimento dos todos os colaboradores.

A estratégia da Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa passa por atrair profissionais com uma boa formação humana, profissional e académica e potenciar as suas capacidades através de um programa de constante actualização de conhecimentos e práticas e melhoria das qualificações académicas.

3. Respostas ao nível Acção Social

3.1. Centro de Alojamento Temporário para Passantes e Sem-Abrigo

O Centro de Alojamento Temporário, resposta social de emergência em funcionamento permanente, com lotação de 16 vagas, destina-se a alojar pessoas em situação de carência sócio-económica, população flutuante e famílias desalojadas, de ambos os sexos, dos 18 aos 65 anos, em conformidade com o estabelecido com o Instituto Segurança Social.

A intervenção realizada junto desta população, desenha-se em vários níveis:

- Satisfação das necessidades básicas: alojamento, alimentação, higiene, tratamento de roupas;
- Acesso a serviços de saúde, nomeadamente o encaminhamento para consultas de medicina familiar, de especialidades médicas e exames clínicos; Sempre que se justifique são efectuados encaminhamentos para consultas específicas de despiste de doença infecto-contagiosas.
- Realização de acções de despiste através de Equipa de Enfermagem voluntária (medição da tensão arterial, glicemia, entre outros), triagem e encaminhamento em relação a diversas patologias (diabetes, doenças cancerígenas, doenças cardiovasculares, entre outras);
- Acompanhamento psicossocial;
- Promoção da sua reinserção sócio-familiar e profissional;
- Promoção de actividades para ocupação de tempos livres, tendentes à integração e aumento de auto-estima deste grupo socialmente excluído;
- Organização de Acções de Sensibilização temáticas;
- Proporcionar actividades de exterior;
- Comemoração de datas festivas.

Os utentes do CAT frequentam Ateliers Ocupacionais, permitindo a aquisição de competências e valorização pessoal, através de um espaço com actividades ajustadas às características e potencialidades individuais, procurando a recuperação e/ou desenvolvimento de hábitos de trabalho implicando uma participação assídua dos indivíduos.

3.2. Centro Comunitário “Porta Aberta”

Esta resposta desenvolve actividades de carácter social, cultural e de saúde, fomentando a participação da comunidade, em particular dos grupos sociais que se encontram em situação de vulnerabilidade, mais se acentuando em situação de crise, nas mais variadas respostas sociais.

3.2.1. Gabinete de Atendimento e Acompanhamento Psicossocial

Neste serviço realiza-se o atendimento/acompanhamento, encaminhamento e informação a cidadãos e/ou famílias em situação de pobreza, exclusão ou vulnerabilidade social, estimulando, em simultâneo a consciencialização dos seus próprios problemas com vista à sua promoção e integração sócio-económica.

Como forma de dar resposta às necessidades dos clientes, a Instituição possui diversos tipos de apoio, nomeadamente:

■ Apoio Económico

Este apoio é prestado a indivíduos ou famílias, em situação de comprovada carência económica para fazer face ao pagamento das mais diversas despesas, mas principalmente para medicação, electricidade, água, gás, transportes, rendas, entre outros. As famílias carenciadas são igualmente apoiadas em fraldas descartáveis para os seus bebés.

■ Apoio Alimentar

A Instituição dispõe de apoio alimentar em géneros, através da atribuição de cabazes alimentares mensais.

■ **Cantina Social**

A Cantina Social funciona 365 dias por ano e fornece à população carenciada, almoços e jantares gratuitos ou mediante o pagamento de uma comparticipação de acordo com a sua situação económica.

■ **Banco de Vestuário e Bens de Utilidade Doméstica**

A CVP de Águeda possui um armazém de vestuário, têxteis, utensílios domésticos, mobiliário, entre outros, que serve para fazer face às necessidades da população.

■ **Produtos para Bebé**

São disponibilizadas fraldas para bebé e outros artigos de puericultura (biberons, chupetas,...) aos agregados familiares com bebés a cargo e que não tenham capacidade económica para os adquirir.

■ **Banco de Ajudas Técnicas**

Dispõe de um Banco de Ajudas Técnicas (cadeiras de rodas, camas articuladas, colchões e almofadas anti-escaras, auxiliares de marcha, entre outros) ao dispor da população. Realiza-se a distribuição de fraldas descartáveis a pessoas incontinentes, em situação de dependência e carência económica.

A Delegação organiza processos de Pedido de Financiamento de Ajudas Técnicas ao Núcleo de Cooperação e Respostas Sociais do Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro.

■ **Actividades complementares**

Para as famílias em situação de pobreza e/ou exclusão social, acompanhadas pela Equipa Técnica são organizadas actividades de cariz cultural, recreativo e formativo, nomeadamente:

- Sessões de esclarecimentos sobre temáticas diversas;
- Comemoração do Dia da Família (Maio);
- Comemoração da quadra natalícia (Dezembro).

Ainda neste âmbito, organiza-se, sempre que possível, Campanhas de Recolha de alimentos, brinquedos, material escolar e outros considerados pertinentes para promover a qualidade de vida das famílias.

3.2.2. Ateliers de Desenvolvimento de Competências para Jovens dos 12 aos 16 anos de idade

Este serviço abrange jovens, dos 12 aos 16 anos de idade, com dificuldades de aprendizagem, absentismo/insucesso escolar, oriundos de famílias multiproblemáticas, nas actividades decorrentes desta resposta social. A participação, em período lectivo e de férias escolares, em actividades de animação sócio-cultural e aprendizagem de ateliers de desenvolvimento de competências nas áreas da informática, serralharia, olaria, fotografia, animação, bem como o apoio psicossocial que beneficiam, permitem aos jovens a aquisição de experiências enriquecedoras ao nível artístico e sócio-pedagógico. Os jovens beneficiam ainda de apoio ao nível da alimentação e usufruem de apoio ao nível de Balneários Sociais e Lavandaria Social, fomentando os cuidados ao nível de higiene com este grupo.

Ainda neste âmbito tem-se estabelecido o Protocolo denominado “*Dá-me Asas*” celebrado com o Agrupamento de Escolas de Águeda, nomeadamente na presença nos ateliers, uma tarde por semana, de alunos da Turma de Ensino Especial da Escola E.B. 2,3 Fernando Caldeira. Em 2015, pela primeira vez, celebrou-se um Protocolo “*Passo a Passo*” com o Agrupamento de Escolas de Águeda Sul, também, para ocupação dos alunos da Turma de Ensino Especial.

Com o intuito de melhorar a qualidade deste serviço, celebrou-se Acordo de Cooperação com a Clínica Dentária “Sorrisos Perfeitos”, proporcionado tratamento dentário gratuito aos jovens que frequentam os ateliers.

3.2.3. Cozinha Social e Comunitária

Sendo uma resposta de carácter permanente, ou seja, encontrando-se aberta todos os dias da semana, sem excepção, a Cantina Social e Comunitária fornece refeições a clientes e/ou famílias carenciadas e a associados da Instituição.

3.2.4. Balneários Sociais

Para além do serviço diário às respostas sociais do centro comunitário, numa lógica de permanente combate à pobreza e exclusão social, o serviço dos Balneários Sociais

permite a sua utilização por parte dos clientes e da comunidade em situação de vulnerabilidade, onde realizam diariamente a sua higiene.

3.2.5. Lavandaria Social

Este serviço, na lógica do combate à pobreza e exclusão, apoia todas as respostas sociais e serviços do Centro Comunitário, continuando, no entanto, a servir a comunidade em geral, a preços acessíveis.

3.3. Protocolo do Rendimento Social de Inserção

O Rendimento Social de Inserção consiste numa prestação incluída no subsistema de solidariedade e num programa de inserção, de modo a conferir às pessoas e aos seus agregados familiares apoios adaptados à sua situação pessoal, que contribuam para a satisfação das necessidades essenciais e que favoreçam a progressiva inserção laboral, social e comunitária.

Através da celebração do Protocolo com o Instituto da Segurança Social, renovado em Dezembro de 2011, efectua-se o acompanhamento psicossocial de 100 agregados familiares.

Através da celebração do Protocolo, são desenvolvidas acções no âmbito do acompanhamento de famílias vulneráveis, nomeadamente, a elaboração de informações sociais, visitas domiciliárias, diagnósticos sociais, celebração de contratos de inserção, intervenção psicológica individual e em grupo, bem como acompanhamento social.

Além dos atendimentos sociais e psicológicos e visitas domiciliárias da Equipa, a intervenção com os beneficiários, traduz-se ainda na dinamização de:

- Acções de Sensibilização temáticas, com regularidade a definir em função das necessidades e características dos beneficiários;
- Frequência dos Ateliers Ocupacionais e Voluntariado da Instituição;
- Intervenção em grupo, com vista a objetivos específicos, como dinamização da Horta Biológica do RSI, no Parque Municipal da Alta Vila, em parceria com a Câmara Municipal de Águeda; Desenvolvimento Psicológico e Relações Interpessoais; Economia Doméstica.

3.4. Protocolo Rede Solidária de Cantinas Sociais - Plano de Emergência Social

Através de um Protocolo celebrado em 28 de Maio de 2012 com o Instituto Segurança Social, a Delegação de Águeda introduziu mais uma resposta social. A Cantina Social

insere-se na Rede Solidária das Cantinas Sociais e constitui-se como uma resposta de intervenção no âmbito do Programa de Emergência Social, que tem como objetivo suprir as necessidades alimentares dos indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade socioeconómica, através da disponibilização de refeições. A Cantina Social é de âmbito concelhio, com prevalência para as Freguesias de Macinhata do Vouga, Valongo do Vouga, Trofa, Lamas do Vouga, Segadães, Águeda, Préstimo, Macieira de Alcoba, Castanheira do Vouga, Travassô, Óis da Ribeira, Agadão e Belazaima do Chão.

Os beneficiários da Cantina Social têm que se enquadrar numa das seguintes condições: Idosos com baixos rendimentos; Famílias expostas ao fenómeno do desemprego; Famílias com filhos a cargo; Pessoas com deficiência e Pessoas com dificuldade em ingressar no mercado de trabalho

3.5. Rede Social

Tendo sempre por base contribuir para o desenvolvimento social local, a Instituição colabora nas actividades previstas e definidas em Regulamento Interno, executando e dinamizando o Conselho Local de Acção social (CLAS) e outras actividades subjacentes a esta parceria.

A Instituição representa o Concelho enquanto entidade Interlocutora Local para a Estratégia Sem-Abrigo.

3.6. Gabinete de Formação “Desenvolvimento Criativo e de Competências”

Em 2008 criou-se o Gabinete de Formação “Desenvolvimento Criativo e de Competências”, no qual tem-se dinamizado Cursos de Formação, principalmente ao nível de Informática. Os cursos são destinados não só aos funcionários da Instituição, mas também ao público em geral em função da sua formação profissional.

4. Equipa de Emergência, Socorro e Transporte

A Equipa de Emergência da Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa, fundada em 1988, é constituída por voluntários de ambos os sexos devidamente preparados e com formação técnico-profissional adequada para o cumprimento das missões de auxílio, assistência, tratamento de doentes e feridos, levantamento, transporte e primeiros socorros, quer em tempo de paz, quer em tempo de guerra.

Consoante a especialidade nas suas valências, a delegação dispõe de cinco Equipas:

- Equipa Socorro e Transportes
- Equipa de Apoio à Sobrevivência
- Equipa de Apoio à Logística
- Equipa de Apoio Psicossocial
- Equipa de Comunicações e Informática

Socorro e Transporte

No atual contexto, o socorro pré - hospitalar em Portugal, em situações de Urgência, está reservado ao Instituto Nacional de Emergência Médica - INEM (chamada 112) -, que após triagem efetuada por pessoas com qualificação médica, os distribui pelas entidades por ele reconhecidas ou com as quais celebre acordos com essa finalidade, nomeadamente os Corpos de Bombeiros e Cruz Vermelha Portuguesa (CVP), assumindo estas entidades a responsabilidade pelos serviços prestados, garantindo que estes são realizados de acordo com as normas e a legislação vigente. As estruturas Emergência da CVP atuam em coordenação com as diferentes áreas da sua atividade, a Emergência, Emergência Social e Humanitária, Assistência Social e Médico / Sanitária. Neste âmbito, a Delegação de Águeda conta com meios humanos e técnicos, na área do Socorro e Transporte para desempenhar as seguintes atividades:

- Responder a chamadas de emergência (a denominada reserva INEM);
- Realizam-se transportes de doentes entre Unidades de Saúde, com ou sem acompanhamento médico;
- Serviços programados e apoiados por acordo com a Administração Regional de Saúde;
- Realizam-se transportes de doentes em regime de subcontratação para Companhias de Seguros;
- Realizam-se transportes de doentes para consultas externas nas diversas unidades de saúde da localidade;
- Apoio ao Centro Hospital Baixo Vouga – Águeda, 24 horas - 15 dias por mês;
- Temos viaturas próprias/adaptadas para transporte de pessoas portadoras de deficiência;
- Disponibilizamo-nos para realizar transportes particulares, sob marcação.

Estes Serviços são apoiados por diversas viaturas:

- 2 Ambulância tipo B, de socorro;
- 10 Ambulâncias tipo A1 e A2;

Logística

A Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa dispõe de uma equipa que apoia, em termos logísticos, todas as atividades das restantes Equipas de Emergência, quer em cenários de auxílio, quer no apoio a Eventos.

Apoio à Sobrevivência

A atuação das estruturas de Emergência em caso de calamidade, desastre grave, catástrofe ou emergência social e muito em especial as que respeitam o Apoio à Sobrevivência deverá ser preparada e desenvolvida, em coordenação com as diferentes áreas de atividade da Cruz Vermelha Portuguesa. Neste contexto, a Equipa de Apoio à Sobrevivência da Delegação de Águeda visa garantir a satisfação das necessidades básicas e de saúde das populações afetadas e que podem ser constituídas por um ou mais módulos, como: Alimentação e Águas, Higiene, Vestuário, Conforto e Cuidados Básicos de Saúde.

Apoio a Eventos

A Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa dispõe de meios Técnicos e Humanos para poder responder a todas as necessidades, na área de Socorro e Emergência pré - Hospitalar, em qualquer evento. No que se refere aos meios Humanos, a Delegação disponibiliza uma equipa multidisciplinar, constituída por TAS – Tripulantes de Ambulância de Socorro, TAT – Tripulantes de Ambulâncias de Transporte, Médico, Psicólogos e Enfermeiros. Esta equipa conta com ambulâncias, bicicletas e todo o apoio logístico complementar – tendas, material sanitário, entre outros, que se afigure necessário ao evento.

Apoio psicossocial

O apoio psicossocial deve intervir, sempre e quando, a dignidade humana estiver em causa. Sob o ponto de vista funcional, as Equipas de Apoio Psicossocial (EAPsic) têm como principal missão: proporcionar uma resposta adequada aos sobreviventes, seus familiares e outras pessoas envolvidas em situações de crise, ou de incidentes, de forma a ir ao encontro das necessidades psicológicas, sociais, de inclusão, ou outras. Do ponto de vista operacional, as EAPsic têm competências para intervir como elemento facilitador do processo de procura de equilíbrio, tanto em situações extremas

(intervenção psicossocial em catástrofes, em articulação com o Gabinete de Planeamento e Coordenação), como em circunstâncias particulares do dia – a – dia (intervenção comunitária). Tem por missão o enquadramento e a harmonização de procedimentos, considerando diretrizes emanadas pelos organismos da Federação Internacional da Cruz Vermelha e do Crescente Vermelho, que trabalham no domínio da intervenção comunitária, ao nível do apoio psicossocial.

Comunicações e Informática

Responsável pela inovação e definição estratégica dos sistemas, processos e fluxos de informação que suportam a decisão e a gestão das equipas de emergência.

Em finais de dezembro de 2012, a Equipa de Emergência e Socorro preocupada com as alterações climáticas que ultimamente acontecem em todo o mundo, começou a preparar-se para atuar em caso de calamidade, desastre grave ou catástrofe. Assim criou um **Centro Logístico**, num armazém cedido pela Câmara Municipal de Águeda, para apoio à sobrevivência em vestuário, higiene e cuidados básicos de saúde, com Kits de roupa, Kits de emergência, camas de campanha, um Posto Médico Avançado (PMA) e todo o material de logística, organizados de forma a poder dar uma resposta oportuna, real face às necessidades, conforme as normas do Comité Internacional e da Federação Internacional da Cruz Vermelha.

Ensino de Socorrismo:

Os acidentes acontecem quando menos esperamos e a aplicação de técnicas de primeiros socorros nos minutos a seguir podem fazer a diferença entre a vida e a morte, quem sabe na de um familiar, amigo ou colega.

A Cruz Vermelha Portuguesa é pioneira na formação em Socorrismo e a sua oferta é diversificada, com certificação nacional e internacional, adaptadas às necessidades da população em geral e das empresas.

- Curso de Suporte Básico de Vida (4 horas)

- Curso de Suporte Básico de Vida com Desfibrilhação Automática Externa (6 horas).

- Curso Europeu de Primeiros Socorros (12 horas).
- Curso de Socorrismo Pediátrico (15 horas).
- Curso de Tripulantes de Ambulância de Transporte (35 horas).
- Curso de Técnicos de Socorrismo de Proximidade (30 horas).
- Curso de Recertificação de Tripulantes de Ambulância de Transporte (21 horas).

A Delegação de Águeda em parceria com a Escola de Socorrismo da Cruz Vermelha Portuguesa dinamiza os referidos Cursos de Formação.

5. Grupo Coral

O Coro da Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa, aparece com o intuito de preencher um espaço cultural diferente e inovador dentro da Instituição. Entendemos que a Cruz Vermelha não deve ser só “emergência social e de socorro”, mas também “um espaço de cultura”.

O nosso Coro é composto por cerca de 45 elementos de ambos os sexos, todos com grande experiência no domínio coral, oriundos dos Concelhos de Águeda e limítrofes.

O seu repertório é diversificado, tendo em conta o estilo, época e compositor.

A Direção artística, desde a fundação, está a cargo de um maestro e um maestro adjunto.

O nosso Coro teve o seu primeiro ensaio no dia 6 de Abril de 2006, e apresentou-se pela primeira vez ao público de Águeda, no dia 1 de Outubro de 2006 (Dia Mundial da Música), apadrinhado pelo Coro Nacional da Cruz Vermelha Portuguesa.

6. Operacionalização dos Objectivos

6.1. Objetivo Estratégico (OE):

- Potenciar a competitividade, a qualidade e a diversidade na prestação de serviços.

Objetivo Operacional (OP)	Indicador (organizacional)	2012	2013	2014	Meta Prevista 2015	Meta Prevista 2016
O.P 6.1.1 Desenvolver e consolidar as competências distintas da Instituição	Certificação Sistema Gestão da Qualidade de acordo com Norma NPEN ISO 9001:2008	-----	27 de Abril 2013	28 de Março 2014 (Auditoria Acompanhamento)	100%	Renovação para a Norma NP EN ISO 9001:2015
O.P 6.1.2 Fomentar uma cultura organizacional orientada para os clientes procurando uma melhoria continua de práticas e de resultados e um nível de qualidade elevada nos serviços prestados	Índice Satisfação dos Clientes	77.50%	84%	91%	90%	90%
	Índice Satisfação dos Parceiros	69.60%	92%	94.5%	95%	95%
	Índice de Satisfação Global	65%	79%	84.2%	80%	80%
	N.º de Reclamações/Sugestões	-----	1	≥1	≥1	≥1
O.P. 6.1.3 Reforço do nível de motivação, comprometimento desempenho e qualificação dos RH	Índice Satisfação dos Colaboradores	48%	60%	67%	60%	60%
	N.º Colaboradores com 4º ano de escolaridade	3	3	3	3	3
	N.º Colaboradores com 6º ano de escolaridade	2	1	1	1	1
	N.º Colaboradores com 9º ano de escolaridade	7	7	7	7	7
	N.º Colaboradores com 12º ano de escolaridade	8	14	14	14	14

	N.º Colaboradores com CET	-----	1	1	1	1
	N.º Colaboradores com Escolaridade Superior	12	13	13	13	13
	N.º médio de horas de formação por colaborador	140.97h	95.79h	50.50h	40h	40h
	Eficácia da Formação	-----	-----	≥ 70%	≥ 70%	≥ 70%
	Taxa de absentismo	-----	16.6%	1.33%	Reduzir 5%	Reduzir 5%
O.P. 6.1.4 Promover uma atitude participativa, reflexiva e colaborativa de todos os colaboradores voluntários no planeamento da execução das atividades previstas	N.º de Reuniões entre Direção/ Direção Técnica e a Equipa Técnica / todos os colaboradores	14	15	12	Manter	Manter
	N.º de Reuniões entre Direção Técnica e a Equipa Técnica	21	49	50	20	20
	N.º de Reuniões entre Responsável de cada Resposta e a Equipa	44	51 (RSI - 22 Ateliers - 18 CAT - 11)	50	70	70
	N.º Reuniões Equipa Qualidade	-----	13	10	12	12

6.2. Objetivo Estratégico (OE):

- Prestar todos os serviços existentes no Centro Alojamento Temporário para Passantes e Sem Abrigo, garantido o desenvolvimento sustentado da resposta social, de acordo com o celebrado no Acordo Atípico celebrado com o Instituto de Segurança Social.

Objetivo Operacional (OP) / Objetivo Estratégico (OE)	Indicador	2012	2013	2014	Meta Prevista 2015	Meta Prevista 2016
O.E. 6.2.1 Manter a Taxa de ocupação 100% na resposta social de CAT	Taxa ocupação	Média de 18.5 clientes por mês – Taxa de ocupação de 115.625%	Média de 21 clientes por mês – Taxa de ocupação de 131.25%	Média de 19.75 por mês - Taxa de ocupação de 84.29%	Superior a 98%	Superior a 85%
	Soma total dos dias de alojamento de todos os clientes Nº de camas X 365 dias					
O.E. 6.2.2 Taxa de autonomização, Taxa de abandono e Taxa de exclusão	Motivo de saída: exclusão (n.º Clientes)	0	0	3	Manter em relação a 2014	Diminuir
	Motivo de saída: abandono (n.º clientes)	12	20	20	Manter em relação a 2014	Diminuir
	Motivo de saída: autonomização (n.º clientes)	18	19	59	Responder ao projeto de vida definido	Responder ao Projeto de vida definido
O.P. 6.2.1 Potenciar a satisfação das necessidades e expectativas individuais dos clientes permitindo a rentabilização eficaz dos recursos e equipamentos existentes e a qualidade do serviço prestado	Tempo de permanência: mais de 6 meses	13	18	23	Manter em relação a 2014	Responder às necessidades
	N.º Atendimentos efetuados pela Técnica Serviço Social	808	748	742	Responder às necessidades	Responder às necessidades
	N.º Atendimentos/Acompanhamentos efetuados pela Psicóloga	280	444	509	Responder às necessidades	Responder às necessidades
	Nº Reuniões	34	14	31	Sempre que	Sempre que

Semanais entre Equipa Técnica e Clientes				necessário, respondendo às necessidades da resposta social	necessário, respondendo às necessidades da resposta social
Número de Acordos de Inserção assinados dentro do prazo – duas semanas	-	98%	100%	Superior a 98%	Manter
Número de contratos de prestação de serviços assinados em 24h	-	100%	100%	Superior a 98%	Superior a 98%
Grau médio de cumprimento do Plano Individual	-	Superior a 50%	87.09%	Manter em relação a 2014	Superior a 60%
Número de Inquéritos de Satisfação passados	-	100%	100%	100%	100%
Grau de Satisfação dos Clientes	-	Superior a 85%	96%	Superior a 90%	Superior a 90%

Problemáticas identificadas	Hipóteses de intervenção	Resultados / mudanças esperadas
Ausência de hábitos de higiene	<ul style="list-style-type: none"> - Implementação de estratégias que promovam os hábitos de higiene regulares - Monitorização da higiene pessoal 	<ul style="list-style-type: none"> - Melhorias globais na auto-imagem - Alteração das práticas de higiene
Deficit de competências pessoais e sociais	<ul style="list-style-type: none"> - Frequência dos Ateliers Ocupacionais - Desenvolvimento de ações de treino de competências pessoais e sociais individuais - Colaboração nas atividades do quotidiano da Instituição - Participação voluntária em campanhas de solidariedade social - Desenvolvimento de atividades de índole pedagógica e informativa 	<ul style="list-style-type: none"> - Aumento da frequência dos Ateliers Ocupacionais - Aumento do n.º de clientes com treino de competências sociais - Aumento do n.º de participações nas atividades da Instituição - Aumento do n.º de participações em atividades de voluntariado - Desenvolvimento de

		deslocações ou visitas culturais e recreativas
Baixa escolaridade	<ul style="list-style-type: none"> - Encaminhamento para programas de aumento da escolaridade - Articulação com as entidades formadoras 	<ul style="list-style-type: none"> - Aumento da escolaridade e do n.º de clientes inseridos em programas orientados para o aumento da escolaridade - Melhoria dos níveis de assiduidade dos clientes inseridos em programas de formação
Ausência de hábitos de trabalho	<ul style="list-style-type: none"> - Frequência dos Ateliers Ocupacionais 	<ul style="list-style-type: none"> - Aumento da frequência dos Ateliers Ocupacionais
Baixas expectativas profissionais	<ul style="list-style-type: none"> - Facilitação de experiências orientadas para a inserção em mercado de trabalho - Articulação com o IEFP e empresas 	<ul style="list-style-type: none"> - Aumento das competências que permitam a integração profissional - Melhoria nas competências de procura de ativa de emprego
Isolamento social e familiar	<ul style="list-style-type: none"> - Desenvolvimento de intervenções que privilegiem uma perspetiva de intervenção e integração comunitária 	<ul style="list-style-type: none"> - Aumento das redes de suporte social e familiar
Conflitos familiares	<ul style="list-style-type: none"> - Implementação de estratégias que promovam a aproximação familiar 	<ul style="list-style-type: none"> - Diminuição dos conflitos - Aumento do apoio efetivo por parte dos familiares
Elevado consumo tabágico	<ul style="list-style-type: none"> - Sensibilização para os efeitos nocivos do consumo de tabaco - Dinamização de Ação de Sensibilização orientada para o tema 	<ul style="list-style-type: none"> - Diminuição do consumo de tabaco mensal
Elevada dependência da medicação e dos serviços de saúde	<ul style="list-style-type: none"> - Sensibilização para os efeitos nocivos do excesso de medicação e da importância do cumprimento dos planos terapêuticos 	<ul style="list-style-type: none"> - Redução do consumo de medicamentos, em especial dos analgésicos e dos tranquilizantes
Padrões de consumo abusivo de álcool	<ul style="list-style-type: none"> - Sensibilização para os efeitos nocivos do consumo de álcool - Dinamização de Ação de Sensibilização orientada para o tema - Encaminhamento para Consultas de Alcoologia 	<ul style="list-style-type: none"> - Alteração dos padrões de consumo abusivo de álcool
Padrões de consumo de drogas	<ul style="list-style-type: none"> - Sensibilização para os efeitos nocivos do consumo de drogas - Encaminhamento para o CRI e 	<ul style="list-style-type: none"> - Alteração das práticas de consumo de drogas

	articulação com serviços de saúde	
Práticas sexuais desprotegidas e de risco	- Sensibilização para os perigos inerentes a uma sexualidade de risco/Educação para a sexualidade - Distribuição de preservativos	- Alteração das práticas sexuais de risco
Baixa motivação para o tratamento	- Sensibilização para a importância dos tratamentos - Acompanhamento dos programas terapêuticos e articulação com os serviços de saúde	- Aumento da motivação para o cumprimento de programas de tratamento/adesão a programas de tratamento - Diminuição da desistência de programas de tratamento
Elevada resistência à mudança	- Implementação das estratégias facilitadoras da mudança	- Alteração dos padrões comportamentais

6.3. Objetivo Estratégico (OE):

- Prestar todos os serviços existentes no Centro Comunitário, garantido o desenvolvimento sustentado da resposta social, de acordo com o celebrado no Acordo Atípico celebrado com o Instituto de Segurança Social.

Objetivo Operacional (OP)	Indicador	2012	2013	2014	Meta Prevista 2015	Meta Prevista 2016
O.P. 6.3.1 Potenciar a satisfação das necessidades e expectativas individuais dos clientes permitindo a rentabilização eficaz dos recursos e equipamentos existentes e a qualidade do serviço prestado	N.º de Processos Familiares ativos, cumpridores do PI	282	115	126	—	Responder às necessidades/pedidos
	N.º Atendimentos efetuados pela Técnica Serviço Social	1003	1201	1038	Manter	Responder às necessidades/pedidos
	N.º Atendimentos / Acompanhamentos efetuados pela Psicóloga	345	432	411	Manter	Responder às necessidades/pedidos
	N.º clientes que beneficiaram de Acompanhamento Psicológico	37	27	36	Manter	Responder às necessidades/pedidos
	N.º Visitas Domiciliárias efetuadas	89	52	12	50	Aumentar
	N.º Ajudas Técnicas cedidas	48	35	30	35	Responder às necessidades/pedidos
	N.º Pedidos de Financiamento de Ajudas Técnicas ao ISS	23	10	9	100%	100%
	N.º Embalagens Produtos Incontinência atribuídas	447	299	370	250	Responder às necessidades/pedidos
	N.º Refeições Cozinha Social (pequeno almoço, almoço, lanche, Jantar e Ceia)	48.177	45.105	46.695	50.000	Responder a todos os pedidos
	Cozinha Comunitária (n.º de refeições)	9.635	3.754	1.700	Aumentar	Aumentar
	Lavandaria Social (n.º utilizações)	538	520	504	Manter	Responder a todos os pedidos/necessidades
	Lavandaria Comunitária (n.º utilizações)	445	193	178	Aumentar	Aumentar
	Balneários Sociais	151	538	402	Responder	Responder a todos os

	(n.º utilizações)				a todos os pedidos	pedidos/necessidades
	N.º Cabazes de alimentos fornecidos (FEAC+BA+Campanhas)	857	713	531	Responder a todos os pedidos/necessidades	Responder a todos os pedidos/necessidades
	Apoios económicos concedidos (n.º)	141	68	42	Manter	Manter
	Requerimentos CSI entregues no ISS (n.º)	10	11	5	Responder a todos os pedidos/necessidades	Responder a todos os pedidos/necessidades

6.4. Objetivo Estratégico (OE):

- Prestar os serviços existentes nos Ateliers Desenvolvimento de Competências para Jovens dos 12 aos 16 anos e Ateliers Ocupacionais (Clientes CAT, Centro Comunitário, RSI), garantido o desenvolvimento sustentado da resposta social, de acordo com o celebrado no Acordo Atípico celebrado com o Instituto de Segurança Social.

Objetivo Operacional (OP)	Indicador	2012	2013	2014	Meta Prevista 2015	Meta Prevista 2016
O.P. 6.4.1 Potenciar a satisfação das necessidades e expectativas individuais dos jovens permitindo a rentabilização eficaz dos recursos e equipamentos existentes e a qualidade do serviço prestado	Nº Jovens a frequentar os Ateliers Desenvolvimento de Competências	40	43	41	Aumentar 5%	Aumentar
	N.º Ações de Sensibilização Temáticas	13	18	16	15	Aumentar
	N.º Passeios/Visitas temáticas	37	27	45	30	Aumentar
	N.º Consultas gratuitas de Medicina Dentária ¹	40	20	13	20	Responder a todos os pedidos/necessidades
	Nº. de atendimentos aos encarregados de educação	---	---	---	---	Responder a todas as solicitações
	Número de Inquéritos de	-	100%	100%	100%	100%

¹ Estas Consultas de Medicina Dentária gratuitas destinam-se apenas aos Jovens que frequentam os Ateliers Desenvolvimento de Competências e estão inseridas no Acordo de Cooperação com a Clínica Dentária “Sorrisos Perfeitos”

	Satisfação passados					
	Grau de Satisfação dos Clientes	76% Bom	40%	92.3%	80%	Manter

Objetivos Operacionais (OP)	Indicador	2012	2013	2014	Meta Prevista 2015	Meta Prevista 2016
O.P. 6.4.2 Potenciar atividades ocupacionais aos clientes procurando responder às suas necessidades e expectativas individuais, permitindo a rentabilização eficaz dos recursos e equipamentos existentes e a qualidade do serviço prestado	Nº Clientes a frequentar os Ateliers Ocupacionais	120	67	54	70	Aumentar
	N.º Ações de Sensibilização Temáticas	12	2	25	10	Aumentar
	N.º de clientes a frequentar a Horta Biológica	---	---	---	---	10
	N.º de clientes participantes em eventos/campanhas	---	---	---	---	10
	N.º Passeios/Visitas temáticas	17	2	3	2	Aumentar

6.5. Objetivo Estratégico (OE):

- Manter o protocolo celebrado com o Instituto de Segurança Social no âmbito do Rendimento Social de Inserção para acompanhamento 100 agregados familiares beneficiários desta prestação social, rentabilizando os equipamentos e recursos existentes.

Objetivo Operacional (OP)	Indicador	Valor (18/12/2012 a 17/12/2013)	Valor 2014	Meta Prevista 2015	Meta Prevista 2016
O.P. 6.5.1 Dar resposta a todos os requerimentos recebidos de acordo com os requisitos legais previstos na Legislação em vigor	N.º Requerimentos Entrados	57	80	Garantir o acompanhamento de 100 agregados familiares	Dar resposta a todos os requerimentos recebidos
	N.º Processos acompanhados	170	200	Manter o acompanhamento de 100 agregados familiares	Garantir o acompanhamento de todos os processos com CI em vigor (referencial = mínimo de 100)
	N.º Contratos de inserção assinados	153	140	100%	Garantir que todos os processos em acompanhamento se encontrem com CI assinado
	N.º Ações acordadas	950	856	Manter	Corresponder às Necessidades dos Beneficiários
	N.º Beneficiários abrangidos nos Contratos de Inserção	309	305	100%	100%
	N. Contratos de Inserção Cessados por Autonomização	---	---	---	Garantir o encaminhamento de todos os beneficiários para ações com vista à sua autonomização
	N. Contratos de Inserção Cessados por Incumprimento	---	---	---	Garantir a comunicação de todas as situações detectadas de incumprimento
	N.º Atendimentos efectuados	882	628	Manter	Responder às Necessidades
	N.º Visitas domiciliárias	504	303	Aumentar 5%	Responder às Necessidades
	N.º momentos de trabalho (ações desenvolvimento sócio-comunitárias: sessões de intervenção em grupo, ações sensibilização temáticas, Horta Biológica, Ateliers Ocupacionais, Serviços externos que incluem acompanhamento a serviços, consultas, deslocação ISS, entre outros)	343	358	Aumentar 10%	Responder às Necessidades
	Nº Total de Reuniões de NLI	33	31	Estar presente em 98% das Reuniões de NLI	Garantir a presença em todas as reuniões de NLI de forma a homologar todos os CI's assinados

6.6. Objetivo Estratégico (OE):

- Manter o Protocolo celebrado com o Instituto Segurança Social no âmbito da Rede Solidária de Cantinas Sociais do Plano de Emergência Social para fornecimento de 100 refeições diárias, rentabilizando os equipamentos e recursos existentes.

Objetivo Operacional (OP)	Indicador	2012	2013	2014	Meta Prevista 2015	Meta Prevista 2016
O.P. 6.6.1 Fornecer 100 refeições diárias mantendo a qualidade do serviço prestado	N.º Refeições Cozinha social (Almoço e Jantar)	7.266	32.931	30.913	Manter 100 refeições diárias	Manter 100 refeições diárias
	Número de Inquéritos de Satisfação passados	-	-	-	100%	100%
	Grau de Satisfação dos beneficiários	-	-	85.4%	80%	90%

6.7. Objetivo Estratégico (OE):

- Melhoria dos níveis de envolvimento externo, alargando as parcerias e níveis de representatividade

Objetivo Operacional (OP)	Indicador	2012	2013	2014	Meta Prevista 2015	Meta Prevista 2016
O.P 6.7.1 Reforçar a criação de parcerias, protocolos formais e informais e participações externas à instituição, criando oportunidades de integração da instituição na comunidade	Nº Parcerias/Protocolos existentes	7	16	13	20	20
	N.º Campanhas em que a instituição organizadora/participante	10	11	10	15	15
	N.º de Participações/ Representações em Seminários/Debates/ Congressos	23	14	15	Aumentar 10%	Aumentar 10%
	N.º de Participações/ Representações em Reuniões promovidas por outros serviços ²	54	160	120	100	20

² Neste âmbito insere-se todas as presenças nas Reuniões do Núcleo Executivo da Rede Social de Águeda, no Conselho Local Ação Social, EAPN, entre outros

	N.º de Organizações/Participações em Eventos/Iniciativas	25	24	22	25	15
	N.º Cursos de Formação realizados no âmbito do Gabinete de Formação “Desenvolvimento Criativo e de Competências”	2	1	12	Manter	Aumentar 10%
	N.º de pessoas colocadas a executar trabalho comunitário, através IRS Anadia	-----	10	0	-----	100% dos pedidos solicitados

6.8. Objetivo Estratégico (OE):

- Estabelecer e reforçar as condições de sustentabilidade organizacional.

Objetivo Operacional (OP)	Indicador	2012	2013	2014	Meta Prevista 2015	Meta Prevista 2016
O.P. 6.8.1 Procurar fontes alternativas de financiamento operacional, através do desenvolvimento de acções que visem o aumento do número de associados, angariação de donativos, aumento do volume de vendas de produtos <i>Merchandising</i> e aumento dos serviços prestados ao exterior.	Volume de rendimentos próprios (exceto subsídios contratualizados)	342.386,58€	434.136,13 €	533.787€	380.500€	395.000€
O.P. 6.8.2 Melhorar Gestão Orçamental, através da sistematização e implementação de procedimentos de aquisição de produtos/serviços; rever formas de financiamento dos serviços, numa lógica de sustentabilidade; implementar uma política de gestão orçamental baseada na sustentabilidade da Instituição.	Liquidez geral	1.32	1.31	0.99	1.1	1.2
	Autonomia Financeira = Total do Capital próprio / Activo Líquido	71%	71%	84%	86%	86%
	Taxa de Crescimento do Resultado Líquido do Exercício	- 75%	153%	-53%	60%	10%
	Peso dos Fornecedores e Serviços Externos (FSE/Custos totais X 100)	22%	23%	18%	19%	19%
	Resultados da avaliação de fornecedores	-----	85% A	80%	85%	90%
	Consumo de combustíveis	51.279,23€	53.085,80€	35.098,37€	35.005€	39.000€
	Prazo médio de pagamentos com os fornecedores	-----	30 dias	30 dias	30 dias	30 dias
	Taxa de crescimento dos Custos com manutenção de viaturas	-----	217%	↓- 74%	- 7%	- 5%
	Execução orçamental dos gastos com manutenções e reparações	14.866,64€	32.216,30€	37.848€	35.368€	37.000€
	Execução orçamental do Financiamento do CAT	-----	-----	-----	-----	95%
	Execução orçamental do Financiamento do CC	-----	-----	-----	-----	100%
	Taxa de aumento das participações dos clientes	-----	-----	-----	-----	5%
	Execução orçamental do Financiamento do RSI	-----	-----	-----	-----	95%
	Execução orçamental do Financiamento Ateliers	-----	-----	-----	-----	90%
	Execução orçamental com gastos com pessoal	-----	-----	-----	-----	95%
	Taxa de crescimento dos donativos	-----	-----	-----	-----	5%
Taxa de autofinanciamento	-----	-----	-----	-----	30%	

6.9. Objetivo Estratégico (OE)

- Cumprir com as missões de auxílio, assistência, tratamento de doentes e feridos, transporte e primeiros socorros quer em tempo de paz quer em tempo de guerra, por todos os elementos das equipas de emergência³ da instituição.

Objetivo Operacional (OP)	Indicador	2012	2013	2014	Meta Prevista 2015	Meta Prevista 2016
O.P 6.9.1 Garantir o funcionamento da Equipa de Emergência e transportes, rentabilizando os recursos humanos e materiais eficazmente	Nº de Doentes Transportados ao abrigo do Protocolo com a ARSC	4.535	8.063	7.631	Aumentar	Aumentar
	Nº de Doentes Transportados ao abrigo do Protocolo com o INEM (Reserva INEM)	36	24	7	Sempre que solicitado	Sempre que solicitado
	Nº de Doentes Transportados solicitados por Particulares	343	407	2.673	Aumentar	Aumentar
	Nº de Doentes Transportados solicitados pelo CHBV	1.736	1.905	68	Manter	Manter
	Nº de Doentes Transportados solicitados pelo IPO	---	----	---	---	---
	Nº de Doentes Transportados solicitados pelo HUC	-----	379	0	Aumentar	Aumentar
	Nº de Participações da Equipa de Emergência em Eventos	52	55	51	Aumentar 5%	Aumentar 5%
	Nº de Voluntários envolvidos em Participações da Equipa de			191	Aumentar	Aumentar 10%

³ Informação fornecidas da responsabilidade do Maestro Sérgio Brito

Emergência em Eventos	200	247		10%	
Nº de Representações	1	1	7	Sempre que solicitado	Sempre que solicitado
Nº de Solicitações do CDOS	6	2	0	Sempre que solicitado	Sempre que solicitado
Nº de Cursos de Formação (reciclagem) organizados para Membros Ativos da EEST	1	2	1	---	1
Nº de Cursos de Formação Base/TAT organizados para novos Membros Ativos da EEST	2	3	1	---	1

7. Objetivo Estratégico (OE)⁴:

- Garantir a continuidade do coro da Instituição mantendo o seu prestígio e a sua qualidade.

Objetivo Operacional (OP)	Indicador	2012	2013	2014	Meta Prevista 2015	Meta Prevista 2016
O.P 7.1 Melhorar a atividade do Coro, renovando o repertório e a performance com novas peças;	N.º atuações a nível nacional	10	8	12	12	12
	N.º atuações a nível internacional	1	0	1	1	1

⁴ Informação fornecidas da responsabilidade do Maestro Sérgio Brito

7. Monitorização, Avaliação e Melhoria Contínua

São domínios fundamentais de incidência das acções de monitorização, avaliação e melhoria contínua, os seguintes:

- A eficácia dos serviços/apoios prestados;
- A eficiência dos recursos envolvidos; e
- A eficácia do sistema de gestão na intervenção, infra-estruturas e recursos.

Os instrumentos de medida a utilizar são todos os impressos de recolha de informação relativa à intervenção junto dos clientes. Acresce as Actas de todas as Reuniões Internas e Externas, as Atas/Resumos de todas as participações/representações externas. Adiciona-se ainda a recolha e análise da Satisfação Geral (clientes, famílias, colaboradores) que posteriormente será compilada e apresentada no Relatório de Atividades e Contas de 2016.

A avaliação do Plano de Atividades prevê a elaboração de um Relatório de Desempenho, contendo:

- Atividades e acções planeadas e implementadas e respectiva justificação de eventuais atividades planeadas e não implementadas
- Atividades e acções implementadas e não planeadas
- Resultados das actividades e acções desenvolvidas
- Grau de concretização da intervenção planeada
- Conclusão, destacando as acções que geraram os resultados pretendidos e sugerindo recomendações para o Plano seguinte.

8. Recursos Humanos⁵

Colaboradores	N.º
Diretor Administrativo	1
Diretor Técnico	1
Psicólogo	2
Técnico Serviço Social	3
Ajudante Ação Direta	3
Monitor de Cerâmica	1
Monitor de Fotografia	1
Monitor Informática	1
Monitor Serralharia	1
Animador Socioeducativo	1
Assistente Administrativa	1
Auxiliar Administrativa	1
Telefonista	1
Cozinheira	2
Auxiliar Cozinha	3
Auxiliar Serviços Gerais (CAT)	2
Auxiliar Serviços Gerais (CC)	1
Assistente Operacional (CC)	2
Vigilante	2
Motoristas	6
Estagiários	0

Outsourcing
Técnico Oficial de Contas
Apoio Informático
HSST
HACCP
Manutenção Segurança

Total Colaboradores – 36
• Sem Termo – 27
• A Termo – 9
• Sem Vínculo - 0
• Estágio - 0

⁵ Existentes à data de 15.01.2016

9. Recursos Físicos

N.º de Edifícios: 4

Edifício 1 – Av. Calouste Gulbenkian, 24, Águeda (cedido pela Câmara Municipal de Águeda)	1 Receção	Edifício 2 – Rua Eng. José Bastos Xavier (arrendado)	1 Armazém	Edifício 3 – Assequins (cedido pela Câmara Municipal de Águeda)	1 Centro Logístico
	2 Gabinetes Atendimento				
	6 Gabinetes Técnicos				
	2 Salas Formação				
	1 Sala Convívio				
	1 Cozinha				
	1 Dispensa				
	1 Refeitório				
	2 Bares				
	2 Arrumos				
	4 Ateliers de Desenvolvimento				
	1 Auditório				
	1 Lavandaria				
	1 Armazém Ajudas Técnicas				
	4 Balneários				
	2 Quartos de Banho completos				
	3 WC'S				
	5 Quartos				
	1 Sala Reuniões				
	1 Gabinete Presidente		1 apartamento tipologia T4 arrendado no Edifício da Caixa		
1 Gabinete Administrativo					
1 Gabinete Vigilante					
1 Secretaria	N.º de Viaturas: 16				
1 Arquivo	5 Ambulâncias A1				
2 Camaratas	6 Passageiros A2				
1 Arrumo Emergência	2 Ambulância B				
1 Gabinete Apoio Sobrevivência	2 Passageiros 9 lugares				
1 Sala Polivalente	1 Mercadorias 2 lugares				

10. Cronograma de Funcionamento

JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Feriado	1	1	1	Feriado	1	1	1	1	1	Feriado	Feriado
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	Feriado	5	5
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	Feriado
9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
10	10	10	10	10	Feriado	10	10	10	10	10	10
11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11
12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14
15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
16	16	16	16	Feriado	16	16	16	16	16	16	16
17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17
18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19
20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21
22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23
24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24
25	25	Feriado	Feriado	25	25	25	25	25	25	25	Feriado
26	26	26	26	Feriado	26	26	26	26	26	26	26
27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27
28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29
30		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
31		31		31		31	31	31	31		31
20	21	22	20	20	20	21	23	22	20	21	20
251											

* A marcação de férias está dependente da organização da instituição.

11. Considerações Finais

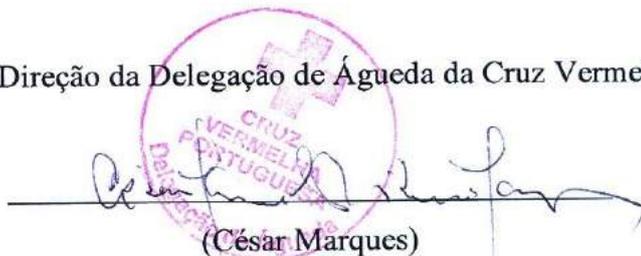
A conjuntura actual em que o País vive submete-nos a enormes preocupações sociais, a qual terá impactos a todos os níveis, com efeitos altamente penalizantes para as organizações. Por outro lado, são cada vez mais as obrigações a que as entidades estão sujeitas e maiores os níveis de exigência e de cumprimento.

Este Plano de Actividades e Orçamento apresenta-se como um plano de continuidade, com contenção adequada dos meios disponíveis e previsíveis, consciente de todos os constrangimentos em que nos movemos e do momento que aconselha prudência.

Continuamos certos de que os projectos bem sucedidos são os que aprendem com o desenrolar dos acontecimentos e que efectuem mudanças nos momentos cruciais. Nessa medida, não pode, nem deve, limitar quer a forma, quer a acção, uma vez que se pretende ir o mais longe possível na sua execução, através de uma procura permanente de mais e melhor serviço para conseguir atingir o nosso desempenho num nível de qualidade.

14 de Dezembro de 2015

O Presidente da Direcção da Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa


(César Marques)