

CRUZ VERMELHA PORTUGUESA DELEGAÇÃO DE ÁGUEDA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2016



Índice

Siglas.....	3
1. ENQUADRAMENTO	4
2. PRINCÍPIOS DE AÇÃO	6
3. POLÍTICAS DA QUALIDADE	8
4. RESPOSTAS AO NÍVEL AÇÃO SOCIAL.....	9
4.1. CENTRO DE ALOJAMENTO TEMPORÁRIO PARA PASSANTES E SEM-ABRIGO.....	9
4.2. CENTRO COMUNITÁRIO “PORTA ABERTA”	9
4.2.1. Gabinete de Atendimento e Acompanhamento Psicossocial.....	10
4.2.2. Apoio Pecuniário.....	11
4.2.3. Banco de Alimentos.....	11
4.2.4. Banco de Ajudas Técnicas.....	12
4.2.5. Banco de Vestuário, calçado, artigos para o lar e outros.....	13
4.2.6. Cozinha Social e Comunitária.....	13
4.2.7. Balneários Sociais.....	13
4.2.8. Lavandaria Social e Comunitária.....	14
4.2.9. Serviço de Psicologia.....	14
4.2.10. Banco de Manuais Escolares.....	15
4.2.11. Ateliers Ocupacionais (Olaria, Informática, Serralharia e Fotografia).....	15
4.2.12. Ateliers de Desenvolvimento de Competências para Jovens dos 12 aos 16 anos de idade.....	16
4.2.13. Cidadania e Informação.....	17
4.2.14. Rede Social.....	17
4.2.15. Conselho Municipal da Juventude (CMJ).....	17
4.2.16. Projeto “Escutar Silêncios”.....	17
4.3. Protocolo do Rendimento Social de Inserção.....	18
4.4. Protocolo Rede Solidária de Cantinas Sociais - Plano de Emergência Social	19
5. Equipa de Emergência, Socorro e Transporte.....	19
6. Grupo Coral.....	22
7. OPERACIONALIZAÇÃO DOS OBJETIVOS.....	24
7.1. OBJETIVO ESTRATÉGICO (OE):.....	24
7.2. OBJETIVO ESTRATÉGICO (OE):.....	31

7.3. OBJETIVO ESTRATÉGICO (OE):	40
7.4. OBJETIVO ESTRATÉGICO (OE):	47
7.5. OBJETIVO ESTRATÉGICO (OE):	49
7.6. OBJETIVO ESTRATÉGICO (OE):	51
7.7. OBJETIVO ESTRATÉGICO (OE):	54
7.8. OBJETIVO ESTRATÉGICO (OE):	55
7.9. OBJETIVO ESTRATÉGICO (OE):	61
7.10. OBJETIVO ESTRATÉGICO (OE).....	62
7.11. OBJETIVO ESTRATÉGICO (OE).....	64
8. MONITORIZAÇÃO, AVALIAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA	65
10. RECURSOS HUMANOS	66
11. RECURSOS FÍSICOS	67
12. CRONOGRAMA DE FUNCIONAMENTO.....	68
13. CONSIDERAÇÕES FINAIS	69

Siglas

CAT – Centro Alojamento Temporário para Passantes e Sem Abrigo

CC – Centro Comunitário

RSI – Rendimento Social de Inserção

CLAS - Conselho Local de Ação Social

CMJ - Conselho Municipal da Juventude

ADC – Ateliers de Desenvolvimento de Competências para Jovens dos 12 aos 16 anos

AO – Ateliers Ocupacionais

EEST – Equipa Emergência, Socorro e Transporte

PES - Plano Emergência Social

1. Enquadramento

Para os devidos efeitos legal e estatutário e dando cumprimento ao estabelecido, a Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa vem apresentar, o Relatório de Atividades e Contas do Exercício de 2016.

Um Relatório de Atividades e Contas, por definição, consiste numa exposição circunstanciada e objetiva daquilo que se fez, observou e analisou, é o documento de reporte de gestão que encerra o período de atividade relativo ao exercício de 2016, sistematizando, em termos de avaliação e reflexão crítica, os níveis de desempenho alcançados pela Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa.

Pressupõe a avaliação dos resultados e dos impactos revelados pelos indicadores, por comparação entre o realizado e o planeado, a análise dos eventuais desvios e a identificação de áreas de melhoria deles decorrentes.

Num momento político, económico e social que continua muito difícil e diante dos desafios de missão que se nos colocam n campo da intervenção social, a Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa procurou, para além de desenvolver atividades que foram de encontro às reais necessidades de uma população que, por motivos vários, se encontrava em situação vulnerável, pretendeu continuar a direccionar as suas atividades para a comunidade em geral, **integrando para não excluir**, e defendendo o exercício dos seus direitos de cidadania e simultaneamente consolidar todas as estratégias, as metodologias e os procedimentos julgados necessários, sempre que foram detetadas situações passíveis de introdução de melhorias que influenciassem a qualidade e eficácia na prestação de serviços pela organização no âmbito do Sistema Gestão da Qualidade, de acordo com a Norma NP EN ISSO 9001:2008 implementada desde 27 Abril de 2013.

A qualidade é um objetivo institucional que nos compromete na concretização de metas e objetivos que potenciem a qualidade e melhoria continua na prestação dos diversos serviços. Desenvolver e consolidar uma cultura de melhoria contínua do desempenho da instituição passa pelo envolvimento de todos desde um conhecimento mais aprofundado da instituição, identificando-se com a sua visão, missão e princípios, no âmbito da prestação de serviços e pela identificação e resposta às necessidades e expectativas dos clientes, razão de ser da instituição.

A Delegação de Águeda, tal como qualquer organização social, são pilares essenciais no desenvolvimento de uma sociedade, a qual se confronta com desafios cada vez mais complexos e multidimensionais e exigem uma ação cada vez mais concertada e profissional. Nesta perspetiva é fundamental que sejam capazes de responder a estes desafios com os instrumentos que as exigências oferecem mas sem prescindirem da missão identitária que as define desde a sua origem.

O enquadramento macroeconómico e a crise em Portugal sugerem políticas de estabilidade e sustentabilidade. Assim, esperamos que este documento, traduzido na prática, nos permita e facilite uma avaliação contínua dos resultados obtidos e melhorar os resultados pretendidos. Estes resultados só serão possíveis contando com todos os elementos da equipa interdisciplinar motivados, uma cultura de rentabilização dos recursos e a consolidação das boas práticas. Seja qual for a avaliação que deste documento se faça, resulta inequívoco o esforço, a determinação e a resiliência de uma Equipa sólida, qualificada e exigente. Estamos convictos de que só com este nível de comprometimento e de serenidade se constrói a cumplicidade e a confiança que é imprescindível para vencermos as dificuldades e atingirmos patamares de sucesso.

Diretora Técnica
Dra. Carla Ferreira

2. Princípios de Acção

Os Princípios de Acção e as Políticas da Qualidade, foram definidos no segundo semestre de 2011 e aprovadas em Reunião de Direção no dia 2 de Novembro de 2011.

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.

3. Políticas 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 referência 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.

4. Descrição das Respostas Sociais

4.1. 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.

4.2. Centro Comunitário “Porta Aberta”

O Centro Comunitário da Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa funciona desde 2005, no âmbito de um Acordo de Cooperação Atípico entre esta Instituição e o Instituto de Segurança Social.

Os pressupostos que deram origem à criação desta resposta atípica surgiram da necessidade de criar respostas comunitárias específicas integradas para colmatar as carências de grupos de

população mais vulneráveis e sem resposta por parte de outros serviços. Pretendia-se assim, criar respostas inovadoras e integradas mas sobretudo que agissem como um polo de desenvolvimento social e dinamizador das sinergias locais. As atividades desenvolvidas nas diversas respostas que constituem o Centro Comunitário, e que serão descritas em detalhe mais à frente neste documento, visam sobretudo promover a pessoa e a família como agentes principais do seu desenvolvimento, abordando os problemas de uma forma sistemática e integrada e dinamizando metodologias de intervenção que privilegiam o trabalho social em rede, de acordo com os princípios chave orientadores desta mesma resposta.

Trata-se então de uma estrutura polivalente, vocacionada para o exterior e para a intervenção na comunidade, que se perspetiva como um polo de animação comunitário.

Nos últimos anos as exigências e os desafios colocados pela intervenção social têm vindo a exigir adaptações e a criação de respostas inovadoras e criativas que vão de encontro às crescentes exigências da população que integra esta resposta. Os desafios técnicos e humanos têm vindo a ser cada vez maiores e a especialização dos Técnicos e colaboradores reside na formação e na experiência adquirida com os anos de intervenção com os grupos alvo, bem como no amplo conhecimento da comunidade, dos grupos que a constituem e das suas necessidades, estando estabelecida uma relação de confiança, que levou a que esta resposta passasse a ser reconhecida pela comunidade como essencial ao seu desenvolvimento, havendo um claro respeito e reconhecimento do trabalho e impacto que o Centro Comunitário tem tido ao nível local.

A intervenção realizada tem sempre por base o respeito pelos direitos e dignidade das pessoas, envolvendo-as diretamente em todos os processos, colmatando as suas necessidades, dinamizando atividades, integrando redes de voluntariado, capacitando-as e promovendo a integração social e o bem-estar de todos os cidadãos e comunidade.

Assim, nesta lógica, o trabalho realizado é flexível, próximo e adaptado à realidade das pessoas, contribuindo para a construção da vida comunitária numa óptica integrada e dinâmica, contemplando processos participativos que reforça o estabelecimento de dinâmicas locais de forma a colmatar lacunas existentes no concelho, através das mais variadas respostas sociais a seguir enumeradas.

4.2.1 Gabinete de Atendimento e Acompanhamento Psicossocial (GAAS)

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.

Embora o GAAS tenha definido um horário de atendimento à 3ª feira das 9h às 12:36 e das 14h às 18h, todas as situações com carácter de emergência, são atendidas no imediato.

A população que recorre ao GAAS pretende essencialmente apoio nas seguintes áreas:

- Ajuda Alimentar em Géneros;
- Apoio em diversos Géneros (calçado, vestuário, entre outros);
- Apoio em Fraldas para Bebê;
- Banco de Ajudas Técnicas;
- Apoios Económicos Pecuniários;
- Apoio Psicológico;
- Cantina Social;
- Balneários Sociais;
- Lavandaria Social
- Ateliers de Desenvolvimento de Competências para Jovens dos 12 aos 16 anos de idade;
- Orientação e encaminhamento para outros serviços.

Sempre que um indivíduo/família recorre ao GAAS é efetuada a recolha de todos os elementos necessários para elaborar o diagnóstico técnico, nomeadamente dados de identificação de todos os elementos do agregado familiar, comprovativos de rendimentos e despesas e atestado de insuficiência económica da Junta de Freguesia.

A Técnica de Serviço Social, procede ao preenchimento da Ficha de Processo Familiar (Modelo em utilização na Segurança Social, conforme recomendação na visita de acompanhamento dos Técnicos do Centro Distrital de Aveiro do ISS), articulando informação com outras entidades e elementos da comunidade local, efetuando com certa regularidade visitas domiciliárias.

Depois de efetuado o diagnóstico técnico, a Técnica de Serviço Social juntamente com o indivíduo/família, definem quais as áreas de apoio, efetuando-se a Contratualização do Plano de Inserção.

O diagnóstico técnico de cada utente é reavaliado regularmente de forma a garantir a adequada intervenção. A intervenção psicossocial permite um diagnóstico cada vez mais aprofundado das necessidades dos indivíduos/famílias que procuram o GAAS.

4.2.2. Apoio Pecuniário

Apoios económicos eventuais para aquisição de bens essenciais ou apoio na organização económica do agregado familiar.

4.2.3. Banco de Alimentos

Apoio em géneros alimentares para indivíduos que possuam condições (físicas, mentais, logísticas, materiais) para a confeção autónoma das refeições. Estes géneros alimentares são

disponibilizados no âmbito da adesão, realizada anualmente ao Programa Europeu FEAC, de parceria com o Banco Alimentar contra a Fome, e de outras campanhas nacionais e locais de recolha de alimentos (Missão Sorriso, entre outras), que envolvem voluntários (alguns deles clientes do Centro Comunitário) e colaboradores da Instituição.

O Fundo Europeu de Auxílio a Carenciados (**FEAC**) é uma ação anualmente promovida pela Comissão Europeia e executada pelos Estados-membros, que, utilizando as existências de intervenção de vários produtos agrícolas, visa distribuir produtos alimentares às pessoas mais necessitadas na Comunidade Europeia.

Podem ser beneficiários do FEAC, desde que em território nacional, todas as famílias/pessoas e instituições/utentes, cuja situação de dependência social e financeira for constatada e reconhecida com base em critérios de elegibilidade.

No âmbito do FEAC, a Delegação de Águeda da CVP enquanto instituição mediadora, continua a agir em conformidade com as orientações do Guião para a Execução do Plano Anual de Distribuição de Produtos do Manual de Formação – Versão WEB e dos Técnicos responsáveis do Centro Distrital de Aveiro do ISS, IP.

De forma a uniformizar procedimentos, são adotados os mesmos procedimentos ao nível do armazenamento e distribuição dos produtos alimentares do Banco Alimentar Contra Fome de Aveiro. Continuamos a identificar como um constrangimento o facto dos géneros rececionados, quer ao nível do FEAC, quer ao nível do BA, não contemplarem carne e peixe, considerados fundamentais numa alimentação rica e equilibrada e que são dispendiosos e de difícil obtenção para a família. Os produtos frescos, nomeadamente fruta, legumes e iogurtes já são realidade e já colmatam algumas necessidades.

O banco de alimentos funciona com o apoio de voluntários que apoiam na organização do armazém e distribuição dos bens alimentares, de acordo com as indicações da TSS responsável.

4.2.4. 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.

As ajudas técnicas são alugadas, mediante participação simbólica, ou empréstimo gratuito a indivíduos da comunidade que delas necessitem.

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.

4.2.5. Banco de Vestuário, calçado, artigos para o lar e outros

Apoio em vestuário, calçado, têxteis, produtos de higiene pessoal, brinquedos, equipamentos domésticos e mobiliário diverso, doados pela população, superfícies comerciais e por empresas locais e regionais, a pessoas com carência destes produtos e dificuldade na sua aquisição. O Banco de Roupas funciona também com a colaboração de voluntários, que apoiam na organização do armazém de roupas e distribuição aos clientes de acordo com orientação da TSS responsável.

4.2.6. Cozinha Social e Comunitária

Diariamente são servidos pequenos-almoços, almoços, lanches e jantares à população carenciada, na Cantina Social da instituição. A escolha da ementa é efetuada pelo cliente, mediante consulta da mesma. Sempre que este apresente declaração médica para o efeito, existe a possibilidade de adaptar a ementa à dieta.

A Cantina Social serve refeições aos clientes do Centro Comunitário, aos jovens dos Ateliers Desenvolvimento de Competências dos 12 aos 16 anos, aos residentes do Centro Alojamento Temporário para Passantes e Sem Abrigo desta Instituição, pontualmente a cidadãos do concelho, que por motivos vários se vêm privados da sua habitação e em situações de emergência (acidentes graves, incêndios, inundações, entre outros).

As refeições fornecidas são totalmente gratuitas, exceto aos clientes que apresentem uma situação económica menos vulnerável e que possam pagar uma comparticipação, de acordo com Tabela de Regulamento Interno, co-responsabilizando o cliente no processo de mudança. Convém salientar que nunca nenhum cliente contestou o pagamento da referida comparticipação. Se por um lado não sentem o apoio da instituição como uma esmola, também verbalizam que assim não gastam o dinheiro noutras despesas desnecessárias.

A Cozinha Comunitária é um serviço do qual apenas os sócios da instituição podem usufruir por um valor simbólico.

4.2.7. Balneários Sociais

Serviço gratuito disponível para os clientes das diversas respostas existentes integradas no Centro Comunitário e todos os elementos da comunidade que não disponham de meios, condições e hábitos para realizar a higiene pessoal em casa. São criadas condições para a realização da higiene, sobretudo dos clientes que apresentam mais vulnerabilidade, sob a orientação e supervisão de Auxiliar de Serviços Gerais do Centro Comunitário. É distribuído um Kit de higiene com os produtos necessários e fornecida uma muda de roupa limpa, com o apoio da Lavandaria Social e Banco de Roupas.

4.2.8. Lavandaria Social e Comunitária

Serviço disponível a todos os clientes das restantes respostas do Centro Comunitário e da comunidade. Dirige-se a clientes, que por dificuldades diversas (logísticas, pessoais e sociais) não dispõem de condições para fazer a higiene e o tratamento da roupa de forma autónoma, necessitando de apoio a este nível. Esta resposta poderá ser gratuita, em casos de comprovada carência económica, ou mediante pagamento de participação, prevista no Regulamento Interno.

A Lavandaria Comunitária é um serviço do qual apenas os sócios da instituição podem usufruir por um valor simbólico.

4.2.9. Serviço de Psicologia

Com o Serviço de Psicologia pretende-se efetuar Consultas de Psicologia individualizadas, implementação de programas individualizados de treino de competências, reabilitação neurocognitiva, avaliação psicológica para encaminhamentos diversos (Cursos de Formação; Unidades Residenciais para pessoas com deficiência; Pensão de Invalidez; Apoio aos Tribunais/Apoio às Equipas de Assessoria aos Tribunais e outros que se justifique), dinamização de grupos de autoajuda, resposta às necessidades da população do concelho de Águeda, ao nível do acompanhamento psicológico/consultas individualizadas de psicologia e aos encaminhamentos efetuados por outros serviços. Com este serviço pretende-se promover a melhoria da saúde mental da população carenciada do concelho de Águeda, promover a diminuição de problemáticas sociais tais como alcoolismo, violência doméstica e outras, a melhoria nas relações interpessoais, incremento dos níveis de investimento no cumprimento dos projetos de vida e objetivos pessoais, fomentar o aumento da flexibilidade/diminuição da rigidez cognitiva e a facilitação dos processos de encaminhamento para entidades diversas.

Os destinatários e beneficiários são: crianças, jovens, adultos e idosos, em situação de carência socioeconómica e/ou risco social, portadores de problemáticas que justifiquem a necessidade de intervenção psicológica individualizada, nomeadamente: indivíduos com perturbação afetiva e emocional, portadores de doença mental, pessoas com problemas de alcoolismo e outras dependências, vítimas de violência doméstica, agressores de violência doméstica, pessoas em situação de crise e com necessidade de suporte, crianças e jovens com Processos de Promoção e Proteção, pessoas com processos judiciais/apoio aos Tribunais e outras situações que se justifique após avaliação técnica.

4.2.10. Banco de Manuais Escolares

Funciona através da dinamização de campanhas de recolha de livros escolares e a posterior distribuição de Manuais Escolares usados a crianças e jovens pertencentes a famílias mais vulneráveis. Colabora com outros serviços e Instituições da comunidade, ao nível da recolha mas também da distribuição. Conta com o apoio da Equipa Técnica e de voluntários.

4.2.11. Ateliers Ocupacionais (Olaria, Informática, Serralharia e Fotografia)

O espaço dos Ateliers é composto por cinco salas: informática, serralharia, olaria, fotografia e de convívio, normalmente utilizada para atividades de lazer e de Animação Socioeducativa. O objetivo prioritário destas atividades é a ocupação e o desenvolvimento de competências em pessoas da comunidade com fragilidades diversas. A frequência dos Ateliers Ocupacionais, permite um acompanhamento técnico de proximidade, supervisão da higiene e outras necessidades básicas, bem como a supervisão e administração da medicação nas refeições que os clientes fazem na instituição (pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e muitos deles, também a ceia). Alguns destes clientes, com sérias limitações funcionais mas que preservam algum nível de autonomia, residem em quartos que ficam em apartamentos próximos da instituição, pagando a renda com rendimentos próprios (Pensões, Subsídios, RSI) mas cuja supervisão e limpeza fica a cargo dos colaboradores da Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa, bem como tudo o que diz respeito à organização e apoio da sua vida quotidiana. Há assim um estreito suporte, que permite que os utentes mantenham níveis de organização elevados e impedindo a criação de outras problemáticas ou mesmo de internamentos desnecessários, particularmente no Departamento Psiquiatria Saúde Mental do Centro Hospitalar Baixo Vouga e outros serviços de saúde locais e regionais. Pretende-se ainda a dinamização de atividades de animação para os clientes dos Ateliers Ocupacionais, a dinamização de atividades que envolvam a reciclagem e o reaproveitamento de materiais numa lógica de economia ambiental e permitir o acesso às novas tecnologias da informação a pessoas que ainda se encontram info-excluídos.

Nos Ateliers Ocupacionais pretende-se, sobretudo, promover competências emocionais, pessoais, sociais e profissionais dos indivíduos, diminuir o isolamento promovendo espaços de socialização e convívio, criar um contexto que permita a supervisão das necessidades básicas acompanhamento de maior proximidade a clientes em situação de especial vulnerabilidade, permitindo-lhe continuar integrados na comunidade, constituir um suporte a famílias carenciadas para ocupação de elementos da família com necessidade de supervisão e que não possuam critérios para integrar respostas tipificadas (nomeadamente ao nível da saúde mental) e apoiar processos de recuperação (mesmo ao nível da saúde) e inclusão social.

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

Contempla atividades de ocupação para tempos livres, gratuitamente ou mediante o pagamento de uma participação (prevista no Regulamento Interno). Os Ateliers funcionam em horário extracurricular durante o ano letivo e durante todo o dia, em período de férias letivas. É constituído por 4 ateliers (Olaria, Serralharia, Informática e Fotografia) dinamizados por Monitores com formação específica na área, permitindo responder aos interesses dos jovens mas ao mesmo tempo, realizar um primeiro contacto com áreas que podem permitir uma melhor orientação vocacional para o percurso académico e posterior inserção profissional. Desde 2007/2008, que é celebrado anualmente o Protocolo “*Dá-me Asas*” com o Agrupamento de Escolas de Águeda, proporcionando aos alunos do 2º e 3º ciclos, que se encontram a beneficiar de um Currículo Específico Individual, ao abrigo do Dec. Lei n.º 3/2008 de 7 de Janeiro, uma vertente mais funcional que fará parte integrante do seu Programa Educativo Individual. O mesmo objetivo tem o Protocolo “*Passo a Passo*” com o Agrupamento de Escolas Águeda Sul, dirigido a jovens que frequentam o Ensino Secundário. São diversas as atividades realizadas no âmbito desta resposta, com abrangência e impacto positivo amplamente reconhecido pelas famílias e comunidade. Nos Ateliers são dinamizadas atividades diversas de animação para os jovens que frequentam, sob orientação da Animadora, com o objetivo de desenvolver competências nos jovens e suas famílias (com realização festas comemorativas, de reuniões de pais, com o objetivo de sensibilização em diversas áreas, entre outras) mas também na comunidade em geral, com a participação dos jovens diversas atividades comunitárias (como por exemplo na Orquestra Percussiva OPÁ, em parceria com a D’Orfeu, limpeza de espaços comunitários), intergeracionais (visitas a ERPI’s e creches com dinamização de atividades com os respetivos clientes) e ainda dinamização de atividades que envolvam outras instituições (por exemplo, organização do Encontro Anual de Jovens e Crianças do concelho de Águeda, realizado anualmente desde 2011).

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

Com a frequência dos jovens nos Ateliers pretende-se proporcionar espaços saudáveis de promoção de competências, socialização e ocupação para jovens da comunidade, em particular para aqueles que pertencem a meios desfavorecidos; criar alternativas ocupacionais na comunidade para jovens maiores de 12 anos, que necessitam de suporte e supervisão por incapacidade parental ou devido ao alargamento dos horários laborais dos familiares; proporcionar experiências positivas e de sucesso aos jovens com percursos negativos de vida; proporcionar contacto de proximidade com adultos que possam servir de modelos comportamentais adequados e prevenir comportamentos marginais e desadequados.

Pretende-se ainda continuar a ser um recurso, no que respeita à ocupação de jovens, para encaminhamentos de outros serviços e entidades; continuar a colaborar com os Agrupamentos de Escolas, proporcionando um espaço de desenvolvimento de competências exterior à escola, para jovens que possuem currículos específicos, contribuindo para a inclusão social e continuar a promover espaços de encontro e convívio dos jovens do concelho de Águeda, aproximando instituições e entidades que desenvolvem trabalho com esta faixa etária, contribuindo para troca de experiências e de boas práticas.

4.2.13. Cidadania e Informação

Com este serviço pretende-se dinamizar ações de educação, formação, de sensibilização e sessões de esclarecimentos, sessões informativas para clientes do Centro Comunitário, clientes de outras IPSS's, Associações e/ou organizações locais e a comunidade em geral, constituindo um meio facilitador para acesso a informação útil e de temáticas diversas, de acordo com as necessidades de melhoria e capacitação identificadas.

Pretende-se ainda a dinamização de Ações de Formação para Recursos Humanos da Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa e de outras instituições e entidades locais, de acordo com as necessidades de melhoria e capacitação identificadas.

Promove-se ainda Ações de divulgação e promoção do Centro Comunitário da instituição e das atividades desenvolvidas, junto de órgãos de comunicação social, das redes sociais e junto da população e da comunidade em geral.

4.2.14. Rede Social

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

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

4.2.15. Conselho Municipal da Juventude (CMJ)

Tendo por base contribuir para um espaço institucional privilegiado para a discussão das estratégias de futuro adotar pelo município para os mais jovens, na perspetiva de reforço democrático e de uma real implementação de políticas mais orientadas para as necessidades dos mais jovens, a Instituição colabora nas atividades previstas e definida em Regulamento Interno, executando e dinamizando o CMJ e outras atividades subjacentes a esta parceria.

4.2.16. Projeto “Escutar Silêncios”

Com este projeto, pretende-se que a definição e implementação de estratégias que possam contribuir, na área da violência doméstica, para “quebrar o ciclo de violência” e para uma maior

eficácia na intervenção. Para isso, considera-se fundamental partilhar saberes, de forma a promover um maior investimento na melhoria das competências dos técnicos que trabalham nos vários serviços da comunidade onde esta problemática é abordada. São parceiros deste projeto as instituições as seguintes entidades/instituições: ARS Centro (ACES Baixo Vouga – C. Saúde de Águeda), Unidade de Saúde Mental Comunitária do Departamento de Psiquiatria e Saúde Mental do Centro Hospitalar do Baixo Vouga (CHBV), Ministério Público (DIAP de Águeda), Direção Geral de Reinserção e Serviços Prisionais (DGRSP), Cáritas Diocesana de Aveiro – Núcleo de Apoio a Vítimas de Violência Doméstica do Distrito de Aveiro (NAV), Câmara Municipal de Águeda, Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa, Bela Vista (CAFAP- Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental), Centro Social Infantil de Aguada de Baixo, Centro Social e Paroquial da Borralha, Centro Social e Paroquial de Recardães, Centro Social e Paroquial de Valongo do Vouga, Academia de Cultura e Solidariedade de Águeda, CPCJ de Águeda, “Os Pioneiros” e Sta. Casa da Misericórdia de Águeda.

4.3. 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, esta previsto o acompanhamento psicossocial de 100 agregados familiares, ainda que se efetue o acompanhamento de um número ligeiramente superior.

Através da celebração do Protocolo são desenvolvidas ações no âmbito do acompanhamento de famílias vulneráveis, nomeadamente, a elaboração de informações sociais, visitas domiciliárias, diagnósticos sociais, negociação e elaboração de projetos de vida, bem como o adequado acompanhamento pedagógico.

A intervenção com os beneficiários, traduz-se ainda na dinamização de:

- Ações de Sensibilização temáticas, com regularidade a definir em função das necessidades e características dos beneficiários;
- Frequência dos Ateliers Ocupacionais e Voluntariado da Instituição;
- Grupos de Desenvolvimento, com desempenho de tarefas práticas nomeadamente uma Horta Pedagógica e Manutenção da Limpeza dos Espaços Verdes, no Parque Municipal da Alta Vila, em parceria com a Câmara Municipal de Águeda; Grupo de Formação Economia Doméstica, Desenvolvimento Psicológico e Relações Interpessoais; Higiene Pessoal e Doméstica e Procura Ativa de Emprego.

4.4. Protocolo Rede Solidária de Cantinas Sociais - Plano de Emergência 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 pressupõe uma estrutura já existente e funcionamento para outra(s) resposta(s) social(ais), de forma a maximizar os recursos já existentes.

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, que contemplava a entrega de 65 refeições diárias.

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 Alcobá, Castanheira do Vouga, Travassô, Óis da Ribeira, Agadão e Belazaima do Chão.

No dia 29 de Janeiro de 2013 foi renovado o Protocolo com o Instituto Segurança Social, passando a instituição a contemplar a entrega de **100 refeições diárias**, destinadas preferencialmente a consumo externo, durante sete dias da semana.

No passado dia 7 de Setembro de 2016, foi renovado o referido Protocolo para o 2º semestre de 2016, contemplando apenas a entrega de **98 refeições diárias**.

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.

5. 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.

6. 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.

7. Operacionalização dos Objectivos

7.1. Objectivo Estratégico (OE)¹:

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

Objetivo Operacional (OP)	Indicador (organizacional)	2012	2013	2014	2015	Meta Prevista 2016	2016
O.P 7.1.1 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 (1ª Auditoria Acompanhamento)	100% 2ª Auditoria de Acompanhamento ocorrida a 31 de Março de 2016	Auditoria de Renovação para a Norma NP EN ISO 9001:2015	Concessão da Certificação
O.P 7.1.2 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%	87%	90%	92.62%
	Índice Satisfação dos Parceiros	69.60%	92%	94.5%	70%	95%	92.8%
	Índice de Satisfação Global	65%	79%	84.2%	70%	80%	79.14%
	N.º de Reclamações/Sugestões registadas nos vários serviços e respostas	-----	1	≥1	0	≥1	0
O.P. 7.1.3 Reforço do nível de motivação, comprometimento desempenho e qualificação dos RH	Índice Satisfação dos Colaboradores	48%	60%	67%	53%	60%	52%
	N.º Colaboradores com 4º ano de escolaridade	3	3	3	3	3	3
	N.º Colaboradores com 6º ano de escolaridade	2	1	1	1	1	1
	N.º Colaboradores com 9º ano de escolaridade	7	7	7	7	7	8
	N.º Colaboradores com 12º ano de escolaridade	8	14	14	14	14	14
	N.º Colaboradores com CET	-----	1	1	1	1	2
	N.º Colaboradores com Escolaridade Superior	12	13	13	13	13	13
	N.º médio de horas de formação por colaborador	140.97h	95.79h	50.50h	9.91h	40h	29.05h
	Eficácia da Formação	-----	-----	≥ 70%	≥ 70%	≥ 70%	≥ 80%
	Taxa de absentismo	-----	16.6%	1.33%	2.16%	Reduzir 5%	2.52%
O.P. 7.1.4 Promover uma atitude participativa, reflexiva e colaborativa de todos os colaboradores e voluntários no planeamento da execução das atividades previstas	Nº de Reuniões entre Direção/ Direção Técnica e a Equipa Técnica / todos os colaboradores	14	15	12	2	Manter	1
	Nº de Reuniões entre Direção Técnica e a Equipa Técnica	21	49	50	18	20	21
	N.º de Reuniões entre Responsável de cada Resposta e a Equipa	44	51 (RSI - 22 Ateliers – 18 CAT – 11)	50 (RSI - 21 Ateliers – 20 CAT – 9)	39 (RSI - 15 Ateliers – 12 CAT – 12)	70	48 (RSI - 14 Ateliers – 24 CAT – 10)
	N.º Reuniões Equipa Qualidade	-----	13	10	12	12	10

Tabela 1 - Dados 2012/2013/2014/2015/2016

¹ O levantamento dos dados e a sua análise são da responsabilidade Diretora Técnica, Dra. Carla Ferreira

A implementação do Sistema de Gestão da Qualidade na Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa iniciou-se em Outubro de 2011, com a audácia e ambição de toda a Equipa Técnica e da Direção da instituição, procurando demonstrar de forma consistente a intervenção social com qualidade desde sempre praticada nas respostas sociais.

Deu-se assim início a uma estratégia de formação orientada para o apoio ao desenvolvimento da organização, visando a introdução de mudanças organizacionais e consequente melhoria da qualidade dos serviços prestados ao nível das respostas sociais de Centro Comunitário e do Centro de Alojamento Temporário para Passantes e Sem Abrigo.

Implementar um Sistema de Gestão da Qualidade é um processo que visa garantir essa qualidade e consistência, dotando a organização de instrumentos que lhe possibilitam entrar e manter-se de forma competitiva. Uma organização ao implementar a norma ISO 9001, está a adotar práticas internacionalmente aceites e a reger-se por uma filosofia de melhoria contínua dos seus processos e do seu desempenho.

Desde o início de todo este processo, foi nosso objetivo fomentar a participação e a mobilização de todos os envolvidos na dinâmica da organização, proporcionando que todos dessem contributos que achassem relevantes para essa identificação, através de formas de participação alargada, modelos de autoavaliação e da auscultação regular das necessidades e do grau de satisfação de todos aqueles que beneficiam de um serviço da instituição. Desta forma, a Equipa Responsável pela Implementação do Sistema foi sentindo o desenvolvimento de uma “cultura” favorável a este tipo de mudanças organizacionais, procurando envolver todo o seio da organização mas também o exterior, interligando em formas organizadas de partilha de experiências e parcerias para a prestação de novos serviços que sejam necessários e onde exista vantagem em trabalhar em conjunto para melhorar a qualidade de vida das pessoas que apoiamos diariamente.

Este processo mudou-nos a noção de que qualidade não é apenas fazer um bom serviço, é também dar responsabilidades a todos os colaboradores e simplificar tarefas e processos internos.

Todo o esforço, empenho conjunto de todos os envolvidos, foi reconhecido no dia **27 de Abril de 2013**, com a **Entrega do Certificado da Qualidade** e o **hastear da Bandeira** que encheu de orgulho a Direção, todos os colaboradores, voluntários e amigos da instituição.

Mas todo este Processo não terminou, adquirimos sim um instrumento para continuarmos a atingir objetivos mais amplos nos domínios da gestão, da organização e da melhoria da qualidade das respostas sociais da instituição.

A instituição, pelo quarto ano consecutivo, procurou promover a participação e o debate de todos os elementos intervenientes (clientes, colaboradores e parceiros), colaborar na sua implementação e disponibilizar todas as ferramentas para valorizar e interpretar os resultados obtidos. Neste sentido, procurou-se reunir a informação necessária de todas as respostas da

instituição, à avaliação dos objetivos estabelecidos e de desempenho organizacional numa perspetiva de melhoria contínua da prestação dos serviços, bem como da gestão dos seus processos organizativos, acompanhando, em tempo, a sua execução.

A avaliação proporciona uma melhor perceção relativamente aos diferentes aspetos da organização de forma a alinhar as estratégias para que todos se sintam parte integrante e que contribuam para o sucesso da organização.

A Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, no seu Capítulo II, artigo 15.º, define o conteúdo da Autoavaliação e informação associada, que, no seu conjunto, fazem parte integrante dos relatórios de atividades anuais dos serviços.

A Autoavaliação deve assim, considerar informação relativa:

- À apreciação, por parte dos utilizadores, da quantidade e qualidade dos serviços prestados, com especial relevo quando se trate de unidades prestadoras de serviços a utilizadores externos;
- À avaliação do sistema de controlo interno;
- Às causas de incumprimento de ações ou projetos não executados ou com resultados insuficientes;
- Às medidas que devem ser tomadas para um reforço positivo do seu desempenho, evidenciando as condicionantes que afetem os resultados a atingir;
- À comparação com o desempenho de serviços idênticos, no plano nacional e internacional, que possam constituir padrão de comparação;
- À audição de dirigentes intermédios e dos demais trabalhadores na autoavaliação do serviço.

A Autoavaliação foi assumida pela instituição como um processo de conhecimento da mesma, que tem como principal finalidade avaliar, neste caso sob a perspetiva dos colaboradores, clientes e parceiros, vetores fundamentais do desempenho da Instituição. Para tal, é decisiva uma participação ativa de todos os intervenientes, para maior fiabilidade dos resultados, a determinação de conclusões, especialmente aquelas que mais se refletem no quotidiano da instituição e, de forma incisiva, a divulgação e debate com as diferentes estruturas numa perspetiva de contributo para a consolidação e desenvolvimento da mesma.

Na sequência dos Questionários de Avaliação de Satisfação aplicados em Setembro de 2016, foi possível avaliar os índices de satisfação de todos os intervenientes.

Relativamente à **Avaliação Satisfação dos Clientes**², realizada entre os dias 03 e 30 de Setembro de 2016, no seu conjunto foram recebidas 230 respostas.

Podemos concluir que o **índice médio de satisfação dos clientes**, em 2016 é de **92.62%**, ligeiramente superior comparativamente a 2015 de **87%** e de 2014 de **91%**. Apesar do ligeiro aumento, estamos conscientes que atingimos os objetivos, inicialmente propostos, tendo em conta os resultados obtidos.

Relativamente à **Avaliação Satisfação dos Parceiros**³, realizada entre os dias 2 de Setembro a 15 de Outubro de 2016, no seu conjunto foram recebidas 45 respostas.

Na avaliação satisfação dos parceiros, em 2016 atingimos um índice de satisfação de **92.8%**, valor superior ao atingido no ano transato em avaliação, **70%**, o que espelha um aumento gradual do índice da satisfação dos parceiros da instituição. Apesar dos resultados serem muito positivos, no presente ano, continuamos a lamentar a reduzida taxa de resposta por parte dos parceiros pelo que pretendemos continuar a apresentar sugestões de melhorias nos aspetos menos positivos da avaliação, nomeadamente neste aspeto, para dar continuidade ao planeamento de estratégias de intervenção. Realçamos que em 2016 foi criado, pela primeira vez um Questionário de Avaliação de Satisfação dos Parceiros *online*, facilitando o seu preenchimento, pelo que pretendemos em 2017 reforçar junto de todos os parceiros a importância do preenchimento dos inquéritos.

Relativamente à **Avaliação Satisfação dos Colaboradores**⁴, realizada entre os dias 01 e 8 de Setembro de 2016, no seu conjunto foram preenchidos 32 inquéritos. Do total de colaboradores da instituição que responderam ao questionário de avaliação da satisfação, 25 são do género feminino e 7 são do género masculino.

Podemos concluir que o **índice médio de satisfação dos colaboradores**, em 2016 é de **52%**, em 2015 foi de 53% e em 2014 de apenas **67%**.

No presente ano em avaliação, verificou-se um ligeiro decréscimo da Taxa de Satisfação dos Colaboradores para um valor de 52% o que deve ser refletivo pela Direção da instituição, para que se adote novas estratégias de melhoria em 2017.

Dos critérios avaliados, destaque-se como **pontos fortes considerados pelos colaboradores**: o prestígio, solidez e sustentabilidade futura da organização; a formação que recebo; a utilidade e eficácia da formação que recebo; os contributos positivos da instituição para o meio onde se

² Relativamente a avaliação de satisfação de clientes da Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa para mais pormenores analisar o documento - **Relatório de Avaliação da Satisfação dos Clientes** aprovado em Reunião Direção de 7 de Novembro de 2016

³ Relativamente a avaliação de satisfação de parceiros da Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa para mais pormenores analisar o documento - **Relatório de Avaliação da Satisfação dos Parceiros** aprovado em Reunião Direção de 2 de Janeiro de 2017

⁴ Relativamente a avaliação de satisfação de colaboradores da Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa para mais pormenores analisar o documento - **Relatório de Avaliação da Satisfação dos Colaboradores** aprovado em Reunião Direção de 3 de Outubro de 2016

insere; as condições de higiene e segurança das instalações e equipamentos; a capacidade de liderança e chefia do superior hierárquico direto e o conhecimento do contributo da sua função para garantir os objetivos da qualidade.

Dos critérios avaliados, destaque-se como **pontos fracos considerados pelos colaboradores**: a oportunidade de progredir profissionalmente na instituição; as atividades desportivas, culturais e de convívio promovidas pela instituição e a promoção da igualdade de remuneração para funções iguais na organização.

É preciso acreditar para que seja possível a realização dos objetivos pessoais e profissionais, colocando ao serviço todas as capacidades e competências na procura da melhor qualidade de vida para os nossos clientes.

Esta avaliação proporciona uma melhor perceção dos colaboradores relativamente aos diferentes aspetos da organização, de forma a alinhar as estratégias para que todos se sintam parte integrante e que contribuam para o sucesso da organização, continuando a elevar o grau de satisfação dos nossos colaboradores, tomando medidas preventivas e corretivas, primordialmente nos itens que obtiveram um resultado menos positivo.

A adaptação e aplicação do modelo de avaliação da satisfação tornou-se exequível visto que todos os colaboradores tiveram acesso e devolveram o questionário devidamente preenchido, fornecendo dados que permitiram conhecer o grau de satisfação/insatisfação dos colaboradores nos diferentes itens a avaliar.

Ainda durante o ano em apreciação, não foi apresentada nenhuma Reclamação na Caixa de **Sugestões/Reclamações** que se encontra na Receção da instituição. A Instituição tem à disposição de todos os clientes, colaboradores e comunidade em geral os seguintes mecanismos de recolha de *feed-backs*:

- Livro de Reclamações;
- Procedimento de Gestão de Reclamações/Sugestões (IT05.02);
- Caixa de Sugestões/Reclamações;
- *Site*;
- Correio e/ou correio eletrónico.

A nível global, em 2016 atingimos um **índice de satisfação de 79.14%**, um aumento relativamente a 2015, mas apesar dos resultados serem positivos pretendemos continuar a melhorar a qualidade e a satisfação dos nossos clientes e de todos os envolventes, pelo que sugerimos a continuidade desse tipo de estudo/análise e, através dos resultados apresentados, se possa dar início ao planeamento de estratégias de intervenção para que sejam culminadas de forma eficaz os aspetos menos positivos nesta avaliação.

Decorrido o ano de 2016, **9** colaboradores não participaram em qualquer formação, obtendo-se um volume de formação realizada de **1.162h** de formação profissional, traduzindo-se numa

média de **29.05h** de formação por colaborador. Não concretizadas 2 Ações de Formação do Plano Anual de Formação, as quais transitaram todas para o Plano Anual de Formação 2017, devido aos atrasos nas Candidaturas Comunitárias para Formação Modular Certificada Financiada e posteriores financiamentos por parte das entidades formativas privadas e públicas. Atendendo ao momento difícil pelo qual a instituição passa e às dificuldades financeiras inerentes, não foi possível a instituição proporcionar Formação Modular Não Financiada aos colaboradores.

O que se pretende com a formação é valorizar a imagem do colaborador e da instituição nas mais variadas competências, tendo sempre como referência o triângulo dos saberes nomeadamente as competências **psicossociais/sócio afetivas**, que permitem desenvolver as atitudes comunicacionais e os efeitos comportamentais, as competências **cognitivas** que se situam ao nível do desenvolvimento intelectual e as competências **psicomotoras** para o desenvolvimento das capacidades manuais, que se situam ao nível do saber fazer.

Por esse facto, todas as Formações previstas no Plano Anual de Formação de 2016 não realizadas irão transitar para o **Plano Anual de Formação 2017**, simultaneamente a concretização do presente Relatório, foi também ao encontro da satisfação das necessidades de formação sentidas pelos colaboradores, através do Levantamento de Necessidades de Formação realizado anualmente, procurando continuar a contribuir para um melhor desempenho das suas funções e desenvolvimento de competências, quer profissionais quer pessoais.

Assim, neste enquadramento, o Plano de Formação visa continuar a abranger todos os colaboradores, no entanto dado as especificidades de algumas funções desempenhadas, nomeadamente pelos Técnicos Superiores, nem sempre é possível a realização de formação interna, pelo que, sempre que solicitada, pelo próprio ou pelo seu superior hierárquico, a frequência no exterior de formação adequada ao conteúdo do posto de trabalho é sujeita aprovação pela Direção.

As políticas de recursos humanos constituem um dos vetores mais relevantes de obtenção de vantagem competitiva. Hoje é comum ouvir dizer que os recursos humanos, ou seja, as pessoas que compõem e trabalham numa dada instituição e/ou empresa são o seu ativo mais importante. Do seu maior ou menor envolvimento, do seu maior ou menor grau de competências, depende a concretização dos objetivos organizacionais. Nesta perspetiva, a utilização de técnicas de gestão de recursos humanos aplicadas, direta e indiretamente, sobre as pessoas é, não apenas desejável, como indispensável.

A importância dos Recursos Humanos nos dias de hoje é primordial. O sucesso ou o insucesso passam, em grande medida, pela forma como as instituições gerem os seus recursos internos e reagem às novas mudanças do meio envolvente.

A flexibilidade e a adaptação às mudanças são um desafio à Gestão de Recursos Humanos. A mudança do mercado de trabalho coloca também novos desafios às instituições, que têm que implementar novos modelos de organização de trabalho, alterar as suas estruturas, procurar novas competências tornando-as mais flexíveis e com maior ênfase, não no contributo individual, mas no trabalho em equipa.

Embora os Recursos Humanos tenham que ser vistos numa perspetiva humanista, têm igualmente que estar voltados para os objetivos e estratégias da instituição e para o valor acrescentado que podem trazer.

As instituições de sucesso no futuro (ou até hoje) são aquelas que conseguirem conciliar: visão estratégica, processos simples, eficazes e competitivos; e, naturalmente, pessoas motivadas, competentes e dinâmicas.

O absentismo é uma expressão utilizada para designar as faltas ou ausências dos colaboradores ao trabalho. O absentismo é tempo trabalhável ou esperado que não foi utilizado. Assim a taxa de absentismo é calculada do seguinte modo:

$$\frac{\text{Número de Horas ou dias de ausência}}{\text{Número de horas ou dias esperados}} \times 100$$

A taxa de absentismo deve considerar um determinado período (por exemplo, uma quinzena, um mês, um ano). São excluídos dos dias trabalháveis as férias, os feriados, e os dias de descanso semanal. Também o efetivo em ausência prolongada, do tipo “serviço militar” ou “licença sem vencimento”, não é tido em conta no tempo a calcular.

Nem todo o tipo de absentismo é eliminável. Uma taxa de absentismo equivalente a zero não seria possível nem humanamente aceitável. Os vários tipos de ausência agrupam-se em dois conjuntos, conforme a lista seguinte, aos quais correspondem lógicas diferentes: há um absentismo que pode ser parcialmente reduzido por melhoria de condições e organização de trabalho, enquanto o outro não é redutível dessa forma ou representa quer um tempo de investimento (formação) quer o compromisso ou cumprimento com normas contratuais ou legais. Assim, como exemplo de classificação de **Motivos de Ausência**, temos:

- a) Absentismo em Parte Redutível** por ações de melhoria de condições e organizações do trabalho: doenças; acidentes de trabalho; faltas justificadas; atrasos; faltas injustificadas; suspensão disciplinar; greves internas.
- b) Absentismo Não Redutível** por ações de melhoria de condições e organização do trabalho: situações familiares (assistência inadiável, luto, casamento, entre outros); serviço militar; formação; atividade de organismos representativos de trabalhadores (sindical, comissão de trabalhadores).

Durante o ano em avaliação, procurou-se continuar a promover uma atitude participativa, reflexiva e colaborativa de todos os colaboradores e voluntários no planeamento da execução

das atividades previstas, na concretização de todas as atividades e na identificação de áreas de melhoria das respostas da instituição.

Ainda de acordo com Lei n.º 102/2009, de 10 de Setembro, que estabelece o Regime Jurídico da promoção da segurança e saúde no trabalho, que prevê no seu artigo 18º a consulta dos trabalhadores, “com vista à obtenção de parecer, o empregador, deve consultar por escrito e, pelo menos, duas vezes por ano, previamente ou em tempo útil, os representantes dos trabalhadores para a segurança e saúde ou, na sua falta, os próprios trabalhadores”, realizou-se a auscultação dos colaboradores no final do 1º semestre, podendo-se analisar mais detalhadamente nos respetivos Relatórios.

7.2. Objetivo Estratégico (OE)⁵:

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

Objetivo Operacional (OP) / Objetivo Estratégico (OE)	Indicador	2012	2013	2014	2015	Meta Prevista 2016	2016
O.E. 7.2.1 Manter a Taxa de ocupação 100% na resposta social de CAT	Taxa média de ocupação						
	$\frac{\text{Soma total dos dias de alojamento de todos os clientes}}{\text{N}^\circ \text{ de camas} \times 365 \text{ dias}} \times 100$	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%	82.05%	Superior a 85%	91.59%
O.E. 7.2.2 Taxa de autonomização, Taxa de abandono e Taxa de exclusão	Motivo de saída: exclusão (n.º Clientes)	0	0	3	1	Diminuir	0
	Motivo de saída: abandono (nº clientes)	12	20	20	14	Diminuir	29
	Motivo de saída: autonomização (nº clientes)	18	19	59	34	Responder ao Projeto de vida definido	12
	Motivo de saída: Reintegração na rede amigos / comunidade local	29	5	4	2	Responder ao Projeto de vida definido	4
	Motivo de saída: Integração institucional	2	3	1	9	Responder ao Projeto de vida definido	3

⁵ Levantamento de dados e análise da responsabilidade da Equipa Técnica do CAT

	Motivo de saída: Outros	----	----	28	0	Responder ao Projeto de vida definido	5
O.P. 7.2.3 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	Nº de contratos de prestação de serviços assinados em 24h	-	100%	100%	100%	Superior a 98%	100%
	Nº de Acordos de Inserção assinados dentro do prazo – duas semanas	-	98%	100%	100%	Manter	100%
	Grau médio de cumprimento do Plano Individual	-	Superior a 50%	71.82%	83.91%	Superior a 50%	68.50%
	Número de clientes	82	95	94	104	----	94
	Número de clientes sexo masculino	70	76	79	92	----	86
	Número de clientes sexo feminino	12	19	15	12	----	8
	Faixa etária: 12 aos 18 anos	1	1	2	2	----	1
	Faixa etária: 19 aos 24 anos	10	13	13	21	----	8
	Faixa etária: 25 aos 34 anos	13	15	14	12	----	18
	Faixa etária: 35 aos 49 anos	27	25	18	38	----	24
	Faixa etária: 50 aos 59 anos	17	16	25	24	----	24
	Faixa etária: 60 aos 64 anos	8	1	3	4	----	6
	Faixa etária: 65 aos 69 anos	2	2	2	2	-----	2
	Faixa etária: 70 aos 74 anos	4	0	2	0	-----	0
	Faixa etária: 75 aos 84 anos	0	0	1	1	----	0
	Desconhecido	0	22	14	1	-----	7
	Nº clientes nacionalidade Portuguesa	58	67	65	72	----	69
	N.º clientes União Europeia	17	16	15	29	-----	20
	N.º clientes de fora União Europeia	7	13	8	3	-----	5
	Apoios: Passantes	22	29	31	37	----	21
	Apoios: com projeto de vida definido	47	66	51	67	----	49
	Proveniência através LNES	7	14	15	19	----	10
Proveniência através iniciativa própria	4	7	6	2	----	1	

Proveniência: Serviços/IPSS concelho de Águeda	29	19	23	42	-----	28
Proveniência: Serviços/IPSS distrito de Aveiro	41	42	42	32	-----	52
Proveniência: Serviços/IPSS fora distrito de Aveiro	1	2	1	2	-----	3
Pedidos de integração: recusa de integração após entrevista	24	21	22	20	-----	33
Pedidos de integração: inexistência de vaga	12	17	14	15	-----	31
Pedidos de integração: sem requisitos	6	10	9	7	-----	7
Estado civil: solteiro	38	54	39	46	-----	39
Estado civil: casado	3	4	2	7	-----	5
Estado civil: divorciado (a)	18	11	13	12	-----	19
Estado Civil: União de Facto	0	1	5	1	-----	1
Estado Civil: Viúvo(a)	0	1	1	0	-----	0
Estado Civil: desconhecido	23	19	32	37	-----	30
Problemática associada situação Sem-abrigo: problemas de saúde e dependências	37	32	29	18	-----	42
Problemática associada situação Sem-abrigo: problemas familiares/rutina familiar	48	42	35	14	-----	26
Problemática associada situação Sem-abrigo: problemas habitacionais	54	28	34	6	-----	48
Problemática associada situação Sem-abrigo: problemas judiciais	22	20	10	1	-----	19
Problemática associada situação Sem-abrigo: violência doméstica	5	19	14	2	-----	8
Problemática associada situação Sem-abrigo: desemprego	48	46	37	23	-----	35
Problemática associada situação Sem-abrigo: endividamento	8	3	3	1	-----	4
Problemática associada situação Sem-abrigo:	80	95	75	36	-----	24

Satisfação das necessidades básicas							
Problemática associada situação de Sem-abrigo: Outras	----	----	28	2	-----	2	
Tempo de permanência: 1 noite	----	----	33	37	----	22	
Tempo de permanência: de 1 a 3 meses	9	9	13	13	-----	17	
Tempo de permanência: de 3 a 6 meses	6	4	8	15	-----	13	
Tempo de permanência: mais de 6 meses	13	18	6	1	-----	3	
Tempo de permanência: ainda permanece	16	14	13	5	----	9	
N.º Encaminhamentos efetuados para Emprego	32	37	28	26	Responder às necessidades	28	
N.º Encaminhamentos efetuados para Formação Profissional	32	36	25	6	Responder às necessidades	22	
N.º Encaminhamentos efetuados para Prestações Sociais (RSI, Pensão de Invalidez, Subsídio de desemprego, Subsídio Social de Desemprego, entre outros)	26	29	30	21	Responder às necessidades	23	
N.º Encaminhamentos para arrendamento privado	20	15	7	16	Responder às necessidades	10	
N.º Encaminhamentos para outros Equipamentos Sociais (lares, Casa Abrigo, Unidades Residenciais, entre outros)	4	3	21	9	Responder às necessidades	2	
N.º de clientes encaminhados Consultas de Medicina Familiar/ Serviços de Saúde	39	90	35	37	Responder às necessidades	45	
N.º de Consultas realizadas (Medicina Familiar; Urgências e outros serviços de Saúde)	12 – Med. Familiar 45 – SU e outras especialidades 25 – Dr. Óscar Henriques	102 – Med. Familiar e Dr. Óscar Henriques 45 – SU e outras especialidades	42 – Medicina Familiar e outras Especialidades 88 – SU	30 – Medicina Familiar 28 - Outras Especialidades 46 – SU 215 – Total de Consultas/atos médicos	Responder às necessidades	57 – Medicina Familiar 21 - Outras Especialidades 50 – SU 233 – Total de Consultas/atos médicos	
N.º de Clientes	8	11	8	3	Responder às	12	

	encaminhados para Consultas de Psiquiatria					necessidades	
	N.º de Consultas de Psiquiatria realizadas	31	12	13	2	Responder às necessidades	14
	N.º de Clientes encaminhados para Consultas de Alcoologia	9	1	6	7	Responder às necessidades	9
	N.º de Consultas de Alcoologia realizadas	8	7	7	6	Responder às necessidades	8
	N.º de clientes encaminhados para CRI/CRAC	6	7	7	4	Responder às necessidades	4
	Nº de Consultas no CRI/CRAC	12	23	14	3	Responder às necessidades	6
	N.º de Meios Complementares de Diagnóstico realizados	31	14	14	21	Responder às necessidades	37
	N.º de Encaminhamentos para toma de injetáveis no Centro de Saúde/Tratamentos	12	13	7	77	Responder às necessidades	34
	N.º Encaminhamentos para aquisição documentação/apoio jurídico	26	6	3	6	Responder às necessidades	17
	N.º de Apoios Económicos relacionados com saúde (medicação, análises clínicas, exames e taxas moderadoras)	44	44	35	126	Responder às necessidades	194
	N.º de Apoios Económicos (Documentação)	42	34	38	5	Responder às necessidades	0
	N.º Apoios Económicos (Outros)	46	44	19	65	-----	20
	Apoio em géneros (roupa/calçado e bens domésticos)	315 Géneros	311 Géneros	179 Géneros	198	Responder às necessidades	277
	Nº Atendimentos efetuados pela Técnica Serviço Social	808	748	742	634	Responder às necessidades	603
	Nº Atendimentos/Acompanhamentos efetuados pela Psicóloga	280	444	509	592	Responder às necessidades	1007
	Nº Reuniões Semanais entre Equipa Técnica e Clientes	34	14	31	4	Sempre que necessário, respondendo às necessidades da resposta social	5

Tabela 2 – Dados 2012/2013/2014/2015/2016 referentes ao Centro Alojamento Temporário para Passantes e Sem Abrigo

Em relação à taxa de ocupação, esta foi de **91.59%**, superior à prevista e à dos anos anteriores. Continuamos a afirmar, que é difícil estabelecer uma meta, uma vez que a procura desta resposta social em nada depende da instituição ou da intervenção dos Técnicos, uma vez que como já foi referido, o encaminhamento dos clientes é da responsabilidade de outros serviços e o preenchimento das vagas está totalmente dependente da procura das entidades externas, que por sua vez dependem das necessidades existentes. Em 2016, manteve-se uma elevada procura a esta resposta mantendo-se a elevada rentabilização de recursos, já referida anteriormente, continuando a apostar sempre na qualidade dos serviços prestados, cumprindo os requisitos das respetivas entidades tutelares.

Durante o **ano de 2016** foram acolhidos **94 clientes**, verificando-se um ligeiro decréscimo em relação ao ano transato. É importante referir que em 2015 a taxa de ocupação foi menor mas o número de clientes maior, o que significa que em 2016 houve maior estabilidade, o que se fica a dever ao facto de se terem admitido clientes com características mais dependentes e problemas de saúde associados e também à escassez de respostas externas que se tornam num obstáculo à promoção da autonomização.

Assim, em 2016 houve um aumento significativo do número de Consultas realizados e dos encaminhamentos efetuados para Consultas Médicas, devido ao facto mencionado anteriormente, ou seja, aumento do número de clientes acolhidos que apresentavam problemas de saúde em associação à situação de sem abrigo.

No que diz respeito ao sexo, verifica-se que continua a haver uma maior predominância de pessoas do sexo masculino.

Em relação à faixa etária, manteve-se a predominância da faixa etária entre os 35 e os 49 anos mas foi igualada pela faixa etária entre os 50 e os 59 anos, ambas com 24 clientes. Tal como no ano passado esta situação parece-nos ser explicada pelo elevado número de desemprego e dificuldades no acesso ao mercado de trabalho, bem como pela existência de problemas de saúde que impedem a integração (permanente ou temporária) em mercado de trabalho, conforme se pode verificar pela análise da tabela anterior.

No que respeita à nacionalidade, a maioria continua a ser de nacionalidade portuguesa, conforme se verificou em anos anteriores mas continua a haver uma elevada procura por parte de cidadãos estrangeiros, com 26 indivíduos.

Tal como nos anos anteriores os passantes apoiados (21) continuam a ser na sua maioria cidadãos estrangeiros, aos quais se presta sobretudo a satisfação das necessidades básicas (alojamento, higiene e alimentação), de acordo com o pedido efetuado e necessidades apresentadas.

Relativamente à forma de integração nesta resposta social, verifica-se que maioritariamente os clientes continuam a ser encaminhados pelas Instituições e Entidades do Distrito, havendo

apenas 3 clientes que vieram de fora do Distrito. Em relação aos encaminhamentos da LNES verifica-se um decréscimo que poderá estar relacionado com o aumento da taxa de ocupação e por isso, com menos vagas disponíveis ao longo do ano. Também houve, em relação a 2015, um número menor de clientes oriundos do concelho de Águeda mas que se situa mais ou menos ao mesmo nível de 2014 e 2013.

A análise efetuada aos dados da tabela acima, também nos mostra que em 2016 houve um elevado número de clientes que recusou admissão após entrevista (33). Este número pode estar relacionado com a retoma do mercado de trabalho, e maior facilidade em conseguir sobreviver através da realização de biscates e o aumento de outros recursos disponíveis para esta população, pelo que os mesmos consideram outras alternativas antes de aceitar a integração em Centro de Alojamento Temporário. O número de pedidos de integração que não cumpriam os requisitos para a mesma (portadores de doenças infecto-contagiosas, dependentes, com consumos de substâncias e sem motivação para tratamento) não difere significativamente do que aconteceu em 2015 mas podemos verificar que aumentou bastante o número de pedidos que não foi dada resposta por inexistência de vaga, facto que mais uma vez se explica pela elevada taxa de ocupação apresentada em 2016.

No que diz respeito ao estado civil, os números não diferem do que aconteceu nos anos anteriores, continuando a haver uma maioria de clientes solteiros, logo seguidos pelos divorciados.

Em relação às problemáticas apresentadas, verificou-se que a maioria dos clientes apresentava problemas relacionados com a satisfação das necessidades básicas, desemprego, problemas de saúde, problemas familiares/de rutura familiar e dependência e habitacionais. Tal como referido anteriormente, em Relatórios anteriores, o agrupamento das problemáticas continua a ser difícil de definir, uma vez que esta população apresentava elevada cormobilidade, sendo também difícil distinguir as problemáticas que são causa ou consequência da situação de sem-abrigo.

Quanto ao tempo de permanência na resposta, verifica-se pela análise da tabela, que a maioria dos clientes permaneceu o CAT por menos de 1 mês, havendo 22 que apenas permaneceram uma noite. Verifica-se que 29 clientes permaneceram apenas 1 mês, verificando-se que a maioria dos abandonos ocorre neste período. Assim, parece-nos que continua a haver existência de alguns encaminhamentos menos adequados, nos quais os clientes poderão ter alternativas que não foram devidamente exploradas, ausência de motivação dos clientes para a implementação de um processo de mudança e dificuldades de adaptação. O número de clientes que se mantiveram na resposta por mais de 6 meses continua a ser muito baixo, continuando a haver um elevado número de clientes autonomizados com a prestação de RSI e alguma recuperação no mercado de trabalho, tendo sido autonomizados 12 clientes através do emprego. Verifica-se que este número diminuiu em relação a 2015, porque durante o ano transato foi admitido um número mais elevado de clientes com incapacidade para trabalho, devido ao facto de haver

inexistência de vagas nas respostas específicas para estas situações, o que constitui uma lacuna que interfere com o processo de autonomização dos clientes.

Relativamente aos encaminhamentos efetuados, tal como nos anos anteriores, a grande maioria dos clientes continua a ser encaminhado para emprego, formação profissional e escolar (ações de aumento de escolaridade), encaminhamentos para prestações sociais (nomeadamente o RSI), quando após alguns meses de permanência não se consegue a integração profissional/formativa ou se verifica que o cliente necessita de uma intervenção/acompanhamento mais prolongado que não é compatível com o tempo de permanência previsto para esta resposta (6 meses).

No que refere à saúde, verifica-se um ligeiro acréscimo no número de consultas/atos médicos (233) no total, o que se explica pelos motivos já referidos (aumento do número de clientes portadores de problemas de saúde). Verifica-se um aumento nas Consultas de Medicina Familiar que se deve a uma melhoria na articulação entre serviços.

No que refere às Consultas de Psiquiatria, houve um aumento em relação ao ano de 2015 mas que se mantém estável relativamente aos anos anteriores. Ainda assim, é de salientar a boa articulação da Equipa Técnica do CAT com os Técnicos de Saúde Mental, que intervêm sempre que necessário.

Em relação aos encaminhamentos efetuados para as Consultas de Alcoologia continua a verificar-se um número superior em relação ao número de Consultas efetivadas. Assim continua a verificar-se que os clientes tendem abandonar o CAT antes de irem às consultas, continuando a verificar-se que os clientes com este tipo de problemática continuam a apresentar muito pouca adesão aos tratamentos o que parece constituir um problema social relevante.

No que respeita aos encaminhamentos para tratamentos relacionados com a toxicodependência (CRI), os números não diferem muito do que acontece em anos anteriores. Continua a haver poucos clientes encaminhados e a beneficiar deste encaminhamento, uma vez que o cliente com consumos/história de toxicodependência tem muita dificuldade em aceitar as condições de funcionamento de um Centro de Alojamento Temporário, nomeadamente a abstinência nos consumos.

Ao nível dos apoios concedidos, voltou a verificar-se, tal como já tinha acontecido em 2015, um aumento significativo dos apoios económicos ao nível da saúde, sendo este fenómeno explicado pelo aumento do número de clientes com doença crónica (o que também parece estar relacionado com a diminuição do recurso aos serviços de urgência).

Não houve qualquer apoio para aquisição de documentação uma vez que se conseguiu articular com os serviços, para que a grande maioria dos documentos seja gratuito.

Voltamos a salientar que o tipo de apoio económico prestado é muito variável porque depende exclusivamente das necessidades específicas dos clientes acolhidos. Voltou também a verificar-se um aumento no número de apoio concedido em géneros, nomeadamente roupa, de acordo

com as necessidades, facto que parece indicar que os clientes que integraram o CAT em 2016 se apresentavam numa situação de vulnerabilidade extrema.

Em relação aos atendimentos efetuados pela Técnica Superior de Serviço Social (603), apesar de se ter verificado uma diminuição dos mesmos, estes responderam totalmente às necessidades apresentadas.

No que refere aos atendimentos efetuados pela Psicóloga, verificou-se um aumento, continuando a haver muitos atendimentos aos clientes dedicados à resolução e encaminhamento de situações de saúde e medicação. Durante o ano de 2016 foi fundamental o apoio da Psicóloga estagiária no Acompanhamento Psicológico aos clientes do CAT, situação que também explica o elevado aumento do número dos atendimentos pela Psicóloga.

Finalmente, há que referir que o número de Reuniões Semanais entre a Equipa Técnica e os clientes se manteve em relação a 2015, continuando a realizar-se as reuniões sempre que se justifica, como tem vindo a acontecer nos anos anteriores.

Assim, também, tal como aconteceu nos anos anteriores, e de forma a contribuir para o desenvolvimento de competências individuais e sociais, que têm como objetivo a integração social, os utentes residentes no CAT continuam a realizar diariamente atividades de apoio institucional (nos serviços de limpeza, lavandaria, cozinha) e Ateliers Ocupacionais.

7.3. Objetivo Estratégico (OE)

- Prestar todos os serviços existentes no Centro Comunitário, garantindo o desenvolvimento sustentado da resposta social, de acordo com o Acordo Atípico celebrado com o Instituto Segurança Social;
- Aumentar o número de cidadãos/famílias apoiadas no Centro Comunitário, permitindo a rentabilização dos equipamentos e recursos existentes e a melhoria dos serviços prestados, através de:
 - Garantir que as respostas sociais cumpram os requisitos da qualidade das respetivas entidades tutelares;
 - Promover condições para a continuidade dos serviços prestados;
 - Executar os volumes de intervenção e as atividades previstas;
 - Aplicação do Questionário de Avaliação de Satisfação a clientes e outras partes interessadas.

Objetivo Operacional (OP)	Indicador	2012	2013	2014	2015	Meta Prevista 2016	2016
O.P. 7.3.1 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 Agregados Familiares Acompanhados	191	115	133	131	-----	125
	N.º de Processos Familiares ativos, cumpridores do PI	282	115	126	111	Responder às necessidades/pedidos	78
	Taxa de Cumprimento do PI	-----	83.5%	98.75%	98.10%	-----	97.5%
	N.º Atendimentos efetuados pela Técnica Serviço Social	1003	1201	1038	933	Responder às necessidades/pedidos	818
	N.º Atendimentos / Acompanhamentos efetuados pela Psicóloga	345	432	411	477	Responder às necessidades/pedidos	559
	N.º clientes que beneficiaram de Acompanhamento Psicológico	37	27	36	32	Responder às necessidades/pedidos	29
	N.º Visitas Domiciliárias efetuadas	89	52	12	7	Aumentar	29
	N.º Ajudas Técnicas cedidas (empréstimo/aluguer)	48	35	30	40	Responder às necessidades/pedidos	37
	N.º Pedidos de Financiamento de Ajudas Técnicas ao ISS	23	10	9	9	100%	14
	N.º de Embalagens Fraldas para Bebe atribuídas	157	75	103	72	-----	72
	N.º Embalagens Produtos Incontinência atribuídas	447	299	370	435	Responder às necessidades/pedidos	337
	N.º Refeições Cozinha Social (pequeno almoço, almoço,	48.177	45.105	46.695	41.181	Responder a todos os pedidos	43.424

	lanche, Jantar e Ceia)						
	Cozinha Comunitária (nº de refeições)	9.635	3.754	1.700	1.608	Aumentar	1.439
	Lavandaria Social (nº utilizações)	538	520	504	377	Responder a todos os pedidos/necessidades	615
	Lavandaria Comunitária (nº utilizações)	445	193	178	92	Aumentar	110
	Balneários Sociais (nº utilizações)	151	538	402	274	Responder a todos os pedidos/necessidades	301
	Nº Cabazes de alimentos fornecidos (FEAC+BA+Campanhas)	857	713	531	400	Responder a todos os pedidos/necessidades	348
	Apoios económicos concedidos (n.º)	141	68	42	91	Responder a todos os pedidos/necessidades	38
	N.º de Encaminhamentos/ nº Consultas de Medicina Familiar e outros serviços de saúde	6	3	0	5	-----	MF – 4 Total atos médicos – 39
	N.º de Encaminhamentos / N.º de Consultas de Psiquiatria	12	6	2	2	-----	6
	N.º de Encaminhamentos / N.º Consultas CRI / CRAC / Alcoologia	1	2	3	4	-----	3
	N.º de Encaminhamentos/nº de tomas de injetável no Centro de Saúde	26	22	13	12	-----	10
	Requerimentos CSI entregues no ISS (n.º)	10	11	5	6	Responder a todos os pedidos/necessidades	5
	12N.º de Atendimentos efetuados no âmbito do CSI	17	22	13	13	-----	12

Tabela 5 – Dados de 2012 / 2013 / 2014 / 2015 /2016 referentes ao Centro Comunitário “Porta Aberta”

No decorrer no ano de 2016 procurou-se dar resposta a todos os indivíduos / famílias em situação de vulnerabilidade socioeconómica, apoiadas no Centro Comunitário, permitindo a rentabilização dos equipamentos e recursos existentes e a melhoria dos serviços prestados, garantindo que a resposta social cumpra os requisitos de qualidade das respetivas entidades tutelares, promovendo condições para a continuidade do serviço prestado e executando os volumes de intervenção e atividades previstas.

Através da análise da tabela anterior é possível analisar e comparar os dados referentes aos serviços prestados em 2012, 2013, 2014, 2015 e 2016.

Seguidamente tentar-se-á realizar uma análise quantitativa e qualitativa dos indicadores presentes na 5.

Relativamente ao número de **processos familiares acompanhados**, comparativamente a 2015 verificou-se um ligeiro decréscimo de processos em acompanhamento, o que se justifica pela

implementação de uma RLIS noutra instituição que acompanha a mesma área geográfica que a CVP.

No que diz respeito ao número de processos com Plano de Inserção assinado constatou-se igualmente uma diminuição, que ocorreu na sequência de novas orientações do Centro Distrital da Segurança Social de Aveiro, aquando da visita de acompanhamento, que pressupõem que apenas se estabeleça Plano de Inserção para os clientes que não têm acompanhamento no âmbito do Rendimento Social de Inserção.

Quanto à taxa de cumprimento do PI manteve-se bastante elevada, sendo que 97.5% dos clientes acompanhados em 2016 cumpriam o **Plano de Inserção**.

No que diz respeito ao número de **atendimentos efetuados pela Técnica Superior de Serviço Social**, verificou-se uma diminuição relativamente a 2015. No entanto, a Equipa Técnica deu resposta a todos os clientes que recorreram à Instituição a solicitar atendimento. Este indicador é meramente de monitorização, uma vez que o número de atendimentos não depende da Instituição, tratando-se de um fator externo. Nestes dados verifica-se também o impacto da criação da RLIS.

Quanto ao número de **visitas domiciliárias** efetuadas, verificou-se um aumento comparativamente a 2015.

A intervenção no domínio das Ajudas Técnicas no fornecimento de produtos de incontinência, empréstimo de ajudas técnicas e organização de processos de pedido de financiamento para aquisição de ajudas técnicas, no âmbito do Sistema Supletivo de Financiamento de Ajudas Técnicas do ISS. Em 2016 foram cedidas 37 ajudas técnicas à população do concelho de Águeda, quer através de empréstimo, quer através de aluguer, dependendo da situação económica. Foram ainda enviados 14 pedidos de financiamento de ajudas técnicas ao ISS.

A população carenciada que possui problemas ao nível de incontinência, é apoiada ao nível do fornecimento gratuito de **produtos de incontinência**. As famílias que não estão em situação de grave carência económica mas que também vivem com algumas dificuldades, pagam uma comparticipação pelas fraldas, compatível com a sua situação económica. Em 2016 foram distribuídas 337 embalagens de fraldas, resguardos e pensos.

A Delegação de Águeda da CVP também apoia a população ao nível de **fraldas para bebe**, em situações de extrema necessidade. Em 2015 foram fornecidas 72 embalagens de fraldas para bebe de forma gratuita.

No que diz respeito à **Cantina Social**, no ano de 2016 foram servidas 43.424 refeições sociais, o que se traduz num aumento significativo comparativamente a 2015.

Um dos constrangimentos que continuamos a identificar ao nível da Cantina Social prende-se com o facto de só ser acessível para os que vivem perto da instituição e têm possibilidade de se deslocarem diariamente. Seria uma mais valia possuímos uma viatura de apoio domiciliário, para podermos transportar as refeições a entregar ao domicílio daquelas pessoas que apesar de

necessitarem de apoio ao nível da Cantina Social, por motivos variados não se podem deslocar à Instituição.

Quanto à **Cantina Comunitária**, verificou-se um decréscimo comparativamente ao ano anterior, o que já se vem verificando nos últimos anos, e que se deve ao aumento da oferta na área da restauração, em que os Restaurantes têm preços cada vez mais acessíveis.

No que diz respeito ao apoio alimentar em géneros, em 2016 foram distribuídos 348 **cabazes de alimentos**. Denota-se um decréscimo relativamente a 2015 que se deve ao facto de no ano de 2016 a instituição ter muito menos alimentos para distribuir, visto que o Banco Alimentar deu menos quantidade e não recebemos apoio do Programa FEAC (Fundo Europeu de Auxílio a Carenciados), que não foi implementado pelo ISS em 2016.

Analisando os dados referentes à **Lavandaria Social** foram apoiados os clientes em 615 utilizações, havendo um aumento significativo relativamente ao ano anterior, de apenas 377.

Quanto à **Lavandaria Comunitária**, verificou-se um ligeiro aumento comparativamente a 2015, de 92 para 110 utilizações.

Os **apoios económicos pecuniários** concedidos ao longo do ano, tiveram como objetivo primordial diminuir a situação de carência económica, prevenindo o agravamento de situações de risco e/ou exclusão social. Efetuaram-se 38 apoios económicos em 2016, o que se traduz numa diminuição comparativamente a 2015.

Analisando os dados anteriores constata-se que, tal como já acontecia em anos anteriores, os apoios económicos concedidos são predominantemente para aquisição de medicação, o que confirma que a saúde é uma vulnerabilidade dos grupos da população como menos recursos. Para além das dificuldades que apresentam ao nível do acesso aos serviços de saúde, também os custos com a medicação são insuportáveis para alguns indivíduos/agregados familiares. Apesar da saúde ter sido a área com mais impacto ao nível dos apoios económicos, em 2016 também se verificou um elevado número de apoios para pagamento de despesas relacionadas com habitação (renda, água, eletricidade e gás).

Os procedimentos adotados em relação ao **Serviço de Psicologia** continuam de acordo com o que foi descrito em documentos anteriores, nomeadamente no Relatório de Atividades de 2013. Assim, de acordo com a disponibilidade da Psicóloga realiza-se uma Consulta de Triage onde é definido a continuidade do acompanhamento psicológico, definidas as condições para a Consulta Psicológica e estabelecido o acordo terapêutico entre Técnico e cliente. Caso não sejam reunidas as condições para a continuidade do acompanhamento psicológico, a entidade responsável pelo encaminhamento é informada e/ou o cliente é encaminhado para o serviço adequado às suas necessidades / competências.

As Consultas Psicológicas são realizadas de acordo com a periodicidade adequada à necessidade do cliente e respeitando, sempre que possível, a sua preferência e disponibilidade em termos de

horário, interferindo o menos possível na sua atividade profissional e organização da vida pessoal.

Relativamente aos atendimentos realizados pela Psicóloga (559) estes aumentaram ligeiramente em relação a 2015, tal como se têm vindo a verificar nos anos anteriores, respondendo à procura e às necessidades apresentadas pelos clientes. O número de clientes acompanhados em Consulta Psicológica diminuiu ligeiramente (29), verificando-se uma menor variabilidade nos clientes acompanhados ao longo do ano o que parece indicar uma maior motivação dos clientes para este tipo de intervenção.

Tal como já referido anteriormente, a Equipa do Centro Comunitário continua a trabalhar multidisciplinarmente, seguindo os princípios da intervenção sistémica com as famílias multiproblemáticas, continuando a ser fundamental a intervenção psicoterapêutica e o apoio psicológico aos indivíduos do concelho de Águeda que não possuem recursos (económicos, familiares, de saúde ou outros) para beneficiar deste apoio em outro estabelecimento/entidade.

Relativamente à **Cidadania e Informação**, durante o ano em avaliação, celebrou-se Protocolo de Parceria com a Associação Abraço – Delegação do Norte, **Projeto + Abraço Aveiro**, a 5 de Agosto de 2016, o qual consiste na promoção ao acesso à prevenção primária e secundária da infeção por VIH/Sida, Hepatites Viricas e outras IST's, garantindo o acesso atempado à informação, meios de prevenção, diagnóstico e cuidados de saúde especializados junto de populações vulneráveis. Assim, através da celebração deste Protocolo foi possível dinamizar Ações de Prevenção sobre “*Cuidados de Saúde Primários*” para os clientes de todas as respostas sociais da instituição e utentes do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS) das restantes IPSS's do concelho de Águeda, perfazendo um total de **177 participantes**, de acordo com a calendarização abaixo, tendo as Ações decorrido nas instalações das várias instituições.

Data	Instituição / resposta social	N.º de abrangidos
16.03.2016	CVP / Centro Alojamento Temporário para Passantes e Sem Abrigo / Centro Comunitário	22
13.04.2016	CVP / beneficiários do RSI	10
11.05.2016	CVP / beneficiários do RSI	14
08.06.2016	CVP / população etnia cigana	22
11.07.2016	CVP / beneficiários do RSI	20
18.07.2016	CVP / Jovens dos Ateliers Desenvolvimento de Competências	19
19.09.2016	Os Pioneiros / AAS	25
03.10.2016	CVP / Centro Alojamento Temporário para Passantes e Sem Abrigo / Centro Comunitário	11
24.10.2016	Centro Social e Paroquial de Recardães / AAS	13
21.11.2016	Censi / AAS	21

Através de um Protocolo de colaboração estabelecido com o CICCOPN do Norte foi ministrada a Formação sobre “**Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho – conceitos básicos**”, 0349, 25h, que decorreu em Janeiro e Fevereiro de 2016 para **21 colaboradores das IPSS’s do concelho**, sendo 7 da Santa Casa da Misericórdia de Águeda e 14 da Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa.

Através de uma parceria com a CECOIA – Coimbra, a 21.06.2016 iniciou um Curso de “**Gestão de Stress e Gestão de Conflitos**”, 4651, 25h, para **22 colaboradores das IPSS’s do concelho**, 4 da Santa Casa da Misericórdia, 3 Bela Vista, 4 O Mágico e 11 da Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa.

No dia 25 de Novembro de 2016, participamos da Campanha de Proximidade “**Dia Internacional pela Eliminação da Violência Contra as Mulheres**” a convite da CERCIA, entidade organizadora, com **20 participantes** do Centro Comunitário, Protocolo Rendimento Social de Inserção e Centro de Alojamento Temporário para Passantes e Sem Abrigo.

No início de Dezembro, a Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa entregou cerca de **450 presentes de Natal** às instituições do concelho com **Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS)**, os Pioneiros, Bela Vista – Centro Educação Integrada, Centro Social e Paroquial de Valongo do Vouga, Centro Social e Paroquial da Freguesia de Recardães e Centro Social e Paroquial da Borralha, para distribuírem às crianças do concelho de Águeda que acompanham nesta época natalícia, contribuindo desta forma para um Natal mais feliz das crianças que acompanham de famílias sem recursos e, por isso em risco de exclusão social. Esta iniciativa só foi possível, graças à parceria estabelecida entre a empresa *Euromaster* e a Cruz Vermelha Portuguesa, pelo segundo ano consecutivo, numa Campanha Nacional para angariação e distribuição de brinquedos, novos, no Natal para as crianças / jovens que são acompanhados pelas estruturas locais.

Na época natalícia, a 19.12.2016, oferecido pelo Restaurante “**A Aldeia**”, em parceria com a Câmara Municipal de Águeda realizou-se um Jantar de Natal Solidário, onde foram convidados e participaram 13 clientes do Centro Comunitário e do Rendimento Social de Inserção da instituição.

Com este Serviço pretendeu-se continuar a dinamizar ações de educação, formação, de sensibilização e sessões de esclarecimentos, sessões informativos para clientes do Centro Comunitários, clientes de outras IPSS’s, Associações e/ou organizações locais e a comunidade em geral, constituindo um meio facilitador para acesso a informação útil e de temáticas diversas, de acordo com as necessidades de melhoria e capacitação identificadas.

Pretendeu-se ainda a dinamização de Ações de Formação para Recursos Humanos da Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa e de outras instituições e entidades locais, de acordo com as necessidades de melhoria e capacitação identificadas.

Promoveu-se ainda Ações de divulgação e promoção do Centro Comunitário da Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa e das atividades desenvolvidas, junto de órgãos de comunicação social, das redes sociais e junto da população e da comunidade em geral.

7.4. Objetivo Estratégico (OE)⁶

- Prestar todos os serviços existentes nos Ateliers de Desenvolvimento de Competências para jovens dos 12 aos 16 anos, garantindo o desenvolvimento sustentado da resposta social, de acordo com o Acordo Atípico celebrado com o Instituto Segurança Social;

Objetivo Operacional (OP)	Indicador	2012	2013	2014	2015	Meta Prevista 2016	2016
O.P. 7.4.1 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	118	Aumentar	42
	Nº Ações de Sensibilização Temáticas	13	18	16	7	Aumentar	3
	Nº Passeios/Visitas temáticas	37	27	45	33	Aumentar	35
	N.º Consultas gratuitas de Medicina Dentária ⁷	40	20	13	29	Responder a todos os pedidos/necessidades	16
	Nº de atendimentos aos encarregados de educação	---	103	51	41	Responder a todas as solicitações	27
	Grau de Satisfação dos Clientes	76%	40%	92.3%	92.3%	Manter	84.4%

Tabela 6 – Dados de 2012/2013/2014/2015/2016 referentes Ateliers Desenvolvimento de Competências para Jovens dos 12 aos 16 anos

	Descrição
Ações de Sensibilização Temáticas	Ação de Sensibilização – violência no Namoro Ação de Sensibilização – Prevenção Rodoviária Programa de Desenvolvimento de Competências Sociais
N. de Atividades de lazer / visitas temáticas	Atividade realização do Bolo-rei (Amper) Visita ESTGA Visita <i>Jornalix</i> Visita Passadiços do Paiva Rota dos Moinhos – Albergaria Atividade Piquenique – Parque Alta Vila Visita Centro Social Travassô Visita Ersuc Atividade Centro Ambiental da Mealhada Visita Biblioteca Municipal de Águeda Idas ao Rio Idas à Piscina Atividades Desportivas Visita Exploratório – Coimbra Visita AMAR

⁶ Levantamento de dados e análise da responsabilidade da Animadora dos ADC, Dra. Cláudia Marques

⁷ 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”

	Visita Museu Ferroviário de Macinhata do Vouga Visitas Amper Visita Museu Etnográfico da Região do Vouga Visita “Os Pioneiros” Ida à Praia Visitas “O Mágico” Participação na Feira “CERCIAG em Movimento” Atividades “Pista de Gelo” Sessões Fotográficas
--	--

Uma das grandes áreas de intervenção do Centro Comunitário situa-se ao nível dos Ateliers de Desenvolvimento de Competências para jovens dos 12 aos 16 anos de idade.

Durante o ano letivo, é a partir das 14h que os jovens frequentam os Ateliers, após terminarem as atividades escolares, nas áreas da Serralharia, Olaria, Informática, Fotografia e Animação. A instituição é responsável pelo seu transporte da escola para a instituição, onde participam nas diversas atividades e beneficiam de lanche e por levá-los a casa ao final do dia.

A frequência dos jovens em período letivo é definida em função do horário escolar, sendo na maioria dos casos diária.

Em período de férias escolares os Ateliers são frequentados diariamente, das 9h às 18h, sendo também o transporte e a alimentação da responsabilidade da Instituição. Neste período, as atividades são mais diversificadas e vão desde a frequência dos Ateliers, a saídas e atividades no exterior da instituição. Esta metodologia é resultado da necessidade de proporcionar aos jovens, maioritariamente provenientes de famílias problemáticas, experiências únicas, enriquecedoras e diversificadas.

Durante o ano de 2016, 42 jovens frequentaram esta resposta, mantendo-se relativamente perto da média o número de jovens relativamente a 2015.

Através do Protocolo celebrado com a Escola EB 2,3 Fernando Caldeira de Águeda denominado “*Dá-me Asas*”, jovens com necessidades educativas especiais, com idades compreendidas entre os 12 e os 16 anos de idade, foram alvo de intervenção nos Ateliers de Desenvolvimento de Competências. A intervenção, desenvolveu-se à 3ª feira das 14h às 16h, sendo o transporte da escola para a CVP e da instituição para a escola assegurada pela Delegação. Esta atividade decorreu durante o ano letivo, no entanto alguns jovens começaram a frequentar as nossas atividades diariamente e em período de férias.

Pelo primeiro ano letivo 2015/2016, celebrou-se Protocolo com a Escola Secundária Marques de Castilho “*Passo a Passo*”, jovens com necessidades educativas especiais, com idades entre os 12 e os 16 anos de idade, que se estabeleceu nos mesmos moldes, sendo este à 6ª feira das 14h às 16h.

Com o intuito de melhorar a qualidade deste serviço, celebrou-se Protocolo de Cooperação com a Clínica Dentária “*Sorrisos Perfeitos*”, proporcionado tratamento dentário gratuito aos

jovens que frequentam os Ateliers. Perfazendo um total de 16 Consultas de Medicina Dentária, durante o ano de 2016.

Relativamente às Ações de Sensibilização temáticas, ocorreram 3 e 35 Passeios/visitas temáticas.

7.5. Objetivo Estratégico (OE)⁸

- Prestar todos os serviços existentes nos Ateliers Ocupacionais, garantindo o desenvolvimento sustentado da resposta social;

Objetivos Operacionais (OP)	Indicador	2012	2013	2014	2015	Meta Prevista 2016	2016
O.P. 7.5.1 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	131	Aumentar	78
	Nº Ações de Sensibilização Temáticas	12	2	25	8	Aumentar	90
	Nº. de clientes a frequentar a Horta Biológica	---	---	---	---	10	8
	Nº. de clientes participantes em eventos/campanhas	---	---	---	---	10	12
	Nº Passeios/Visitas temáticas	17	2	3	2	Aumentar	4

Tabela 7 – Dados 2012/2013/2014/2015/2016 referentes Ateliers Ocupacionais

Os clientes do Centro Comunitário, Centro Alojamento Temporário para Passantes e Sem Abrigo e beneficiários do Rendimento Social de Inserção se encontram em situação de desemprego, com experiências profissionais pouco consistentes e qualificadas, com baixos níveis de escolaridade e poucas competências sociais, pessoais e profissionais, os que assim desejam, frequentam os **Ateliers Ocupacionais** da instituição nas áreas de Serralharia, Olaria, Informática, Fotografia e Animação.

A frequência dos Ateliers é importante para a gestão do tempo livre de forma satisfatória e saudável, tendo sempre subjacente o desenvolvimento de programa de competência sociais e pessoais.

Os Ateliers Ocupacionais funcionam diariamente, das 9h às 12h e das 14h às 16h. Durante o ano de 2016, **78 clientes** frequentaram esta resposta. Foram realizadas 90 Ações Temáticas e 6 Passeios/visitas temáticas. Quanto à participação na horta biológica, durante o ano de 2016, foram 8 os clientes que participaram no Projeto.

Um dos principais objetivos dos AO tem a ver com a reabilitação ocupacional e autonomia das pessoas, maioritariamente com doença mental. A reabilitação implica ser-se ativo e participativo na sua própria vida. A ocupação desempenha um papel fundamental no processo de recuperação das pessoas com doença mental, pelo que a nossa intervenção passa muito pelo incentivo à

⁸ Levantamento de dados e análise da responsabilidade da Animadora dos ADC, Dra. Liliana Rodrigues

integração e manutenção dos clientes em atividades produtivas. No âmbito deste objetivo, o trabalho levado a cabo pela Equipa passa pela motivação do utente para a frequência de uma ocupação num dos Ateliers, apresentando as vantagens para a sua reintegração na comunidade e bem estar, tentando que sejam ocupações/atividades onde é revelado o potencial e o interesse dos clientes.

Em suma, podemos afirmar que os resultados obtidos pelos AO, durante o ano 2016, são muito satisfatórios, uma vez que os objetivos propostos no Projeto estão a ser atingidos. Verifica-se, assim, que as atividades levadas a cabo são bastante pertinentes, pois contribuem para a integração na comunidade das pessoas excluídas, particularmente com doença mental, desempenhando um papel muito importante no seu processo de reabilitação psicossocial.

Durante o ano de 2016, realizaram-se as seguintes atividades:

	Descrição
Ações de Sensibilização Temáticas	- Cuidados de Saúde Primários (33 clientes); - Alcoolismo; - Higiene Oral.
N. de Clientes participantes em Eventos / Campanhas	Missão Sorriso em Março e Outubro; Participação na Ferie “ <i>Cerciag em Movimento</i> ”; Feira de Emprego – Cerciag; Comemoração do Dia Mundial da Saúde Mental (8 clientes); Magusto Institucional; Comemoração do Halloween; Festa de Natal.
N.º Atividades de Lazer / Visitas Temáticas	Museu Etnográfico da Região do Vouga; Fundação Dionísio Pinheiro; Pateira de Óis da Ribeira; Exposição “ <i>O Vouguinha</i> ” no Posto de Turismo de Águeda (8 clientes); Ida ao Rio.

Realização de **Jogos Didáticos / Estimulação Cognitiva** semanalmente, estimulando as suas capacidades de flexibilidade mental e de Atenção/Concentração:

- Construção de palavras cruzadas;
- Sopa de Letras ou caça palavras;
- Jogos de Tabuleiro;
- Diferenças;
- Puzzles;
- Visionamento de filmes, documentários, fotografias;
- entre outros.

7.6. Objetivo Estratégico (OE)⁹

- Manter o Protocolo ao nível do Rendimento Social Inserção estabelecido com o ISS, 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)	2014	2015	Meta Prevista 2016	2016
O.P. 7.6.1 Dar resposta a todos os requerimentos recebidos de acordo com os requisitos legais previstos na Legislação em vigor	Nº Processos acompanhados	170	200	179	Garantir o acompanhamento de todos os processos com CI em vigor (referencial = mínimo de 100)	161
	Nº Acordos/Contratos de inserção assinados	153	130	137	Garantir que todos os processos em acompanhamento se encontrem com CI assinado	127
	N.º Beneficiários	309	350	361	-----	275
	Nº Beneficiários abrangidos nos Contratos de Inserção	-----	350	282	100%	242
	Nº Requerimentos Entrados	57	80	132	Dar resposta a todos os requerimentos recebidos	58
	Nº Ações acordadas	950	1000	856	Corresponder às Necessidades dos Beneficiários	708
	Nº Contratos de Inserção Cessados por Autonomização	---	---	37	Garantir o encaminhamento de todos os beneficiários para ações com vista à sua autonomização	16
	Nº Contratos de Inserção Cessados por Incumprimento	---	---	---	Garantir a comunicação de todas as situações detectadas de incumprimento	9
	Nº Atendimentos efetuados (Psicóloga + TSS)	882	628	526	Responder às Necessidades	501
	N.º Visitas domiciliárias	504	303	858	Responder às Necessidades	788
	Nº 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	244	Responder às Necessidades	197
	Nº Total de Reuniões de NLI	33	31	46	Garantir a presença em todas as reuniões de NLI de forma a homologar todos os CI's assinados	31

Tabela 8 – Dados 2013/2014/2015/2016 referentes Protocolo Rendimento Social de Inserção

O Protocolo do Rendimento Social de Inserção celebrado entre a Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa e o ISS, I.P. prevê manter o acompanhamento da Equipa a 100 famílias beneficiárias da referida prestação pecuniária. Neste sentido, acresce dizer que no ano de 2016 a

⁹ Levantamento de dados e análise da responsabilidade das Técnicas Superiores do Protocolo

Equipa procedeu ao acompanhamento de 161 famílias, ultrapassando-se, assim, a meta estabelecida em 61%.

No que diz respeito ao número de beneficiários foi realizado o acompanhamento a 100% dos beneficiários, das respetivas famílias, cumprindo-se, assim também, a meta estabelecida. Foram acompanhados 275 beneficiários ao longo do ano de 2016.

O acompanhamento dos beneficiários prevê a celebração de Contratos de Inserção que são constituídos por um conjunto de ações com vista à efetiva integração sociocomunitária dos mesmos, no sentido de criar, de acordo com as respetivas situações, condições facilitadoras à sua autonomização da medida. Estes contratos são celebrados entre os beneficiários, os Técnicos Gestores e as entidades obrigatórias integrantes do NLI de Águeda. No presente ano foram celebrados 127 **Contratos de Inserção**. A meta estabelecida foi cumprida já que respondemos a todos os pedidos de assinatura de contrato, dos processos que se encontravam em conformidade para o efeito.

No que diz respeito aos **beneficiários abrangidos** nos contratos, a meta foi igualmente cumprida uma vez que todos os beneficiários foram abrangidos pelos Contratos de Inserção celebrados no presente ano.

Quanto ao **número de ações acordadas**, no presente ano por comparação ao ano anterior, houve uma diminuição no número das mesmas contudo a meta estabelecida foi cumprida dado a Equipa ter respondido 100% às necessidades dos beneficiários. Acresce informar, que a diminuição do número de Ações depende de fatores externos e fora do controlo da Equipa, sendo que está relacionado com o número de Contrato de Inserção celebrados, o número de beneficiários abrangidos nos mesmos e ainda com as características de cada família/individuo que vão estar em acompanhamento.

Quanto ao **número de requerimentos entrados** verificou-se que a meta definida foi cumprida, uma vez que a Equipa respondeu a todos os requerimentos recebidos. Importa referir que a diminuição observada em relação ao ano anterior, encontra-se dependente de fatores externos à Equipa tais como:

- 1) O número de processos em acompanhamento, sendo que a Equipa não deve acompanhar mais de 125 famílias em simultâneo mas deve garantir o acompanhamento mínimo de 100 famílias ao longo de todo o ano;
- 2) A ausência de pagamento das ajudas de custo e dos vencimentos dos elementos da Equipa nos meses de Agosto, Setembro e Outubro conduziu à não aceitação de novos requerimentos nos respetivos meses por orientações da Direção da instituição.

No que diz respeito ao número de Contratos de Inserção cessados por incumprimento verifica-se que no ano transato foram cessados 9 Contratos de Inserção garantindo-se a comunicação de todas as situações detetados por incumprimento.

Ao longo do ano de 2016, a Equipa garantiu o encaminhamento de todos os beneficiários para ações com vista à sua autonomização, sendo possível observar que 16 famílias foram autonomizadas da medida. Contudo, e apesar de se revelar como um resultado positivo, tal também depende de fatores externos à Equipa como, por exemplo, a atual conjuntura socioeconómica do país.

Quanto ao **número de visitas domiciliárias** verificou-se uma diminuição justificada pela na ausência de pagamento das ajudas de custo e dos vencimentos dos elementos da Equipa nos meses de Agosto, Setembro e Outubro que comprometeu toda a intervenção da Equipa, com impacto direto no número de visitas domiciliárias.

Já no que toca ao **número de atendimentos** realizados pelas **Técnicas Superiores** verificou-se uma diminuição dos mesmos. Contudo, este indicador também está altamente relacionado com fatores externos à Equipa, tais como as características intrínsecas de cada indivíduo (alguns revelam uma maior dependência dos serviços do que outros) e as necessidades dos mesmos que definem o tipo de acompanhamento necessário (mais regular e sistemático ou mais pontual).

Quanto ao item “**outros momentos de trabalhos**” houve uma ligeira diminuição relativamente ao ano anterior. Contudo, importa informar que houve um menor número de sessões de Ateliers para Adultos devido a uma maior integração dos mesmos em Cursos de Formação Profissional. Acresce ainda referir que as diferentes atividades realizadas, foram progressivamente ajustadas e desenvolvidas como forma de responder às necessidades dos beneficiários que mudam constantemente, sendo necessária uma avaliação cuidada e persistente consoante as expetativas e exigências da referida população. Assim, para além de se ter reforçado os Workshops relativos à **Gestão Financeira e Higiene Doméstica e Pessoal**, criou-se um Workshop novo relacionado com a área de emprego designado de “**Orientação e boas Práticas para a procura ativa de emprego**” e foi realizado um convívio com os beneficiários que revelam uma atitude participativa como forma de reforçar positivamente o comportamento e de revelar locais didáticos e educativos que estimulem os beneficiários a desenvolver competências, potenciando assim uma efetiva integração na sociedade. É necessário alertar que este indicador inclui várias atividades que dependem de fatores externos à Equipa tais como a disponibilidade para colaboração na realização das mesmas por parte de outras entidades e das características e necessidades das próprias famílias / beneficiários.

Por último, o indicador relacionado com o **número total de reuniões de NLI** pressupunha a presença em todas as reuniões de NLI de forma a homologar todos os CI’s assinados. Esta meta foi cumprida sendo que a Equipa esteve presente em 31 reuniões.

7.7. Objetivo Estratégico (OE)¹⁰

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

Objetivo Operacional (OP)	Indicador	2012	2013	2014	2015	Meta Prevista 2016	2016
O.P. 7.7.1 Fornecer 100 refeições diárias mantendo a qualidade do serviço prestado	Nº Refeições Cozinha social (Almoço e Jantar)	7.266	32.931	30.913	35.308	Manter 100 refeições diárias	31.930
	Grau de Satisfação dos beneficiários	-	-	85.4%	95.4%	90%	96%

Tabela 9 – Dados 2012/2013/2014/2015/2016 referentes ao Protocolo Rede Solidária de Cantinas Sociais

O Protocolo Rede Solidária de Cantinas Sociais no âmbito do Plano de Emergência Social celebrado a 28 de Maio de 2012 com o Instituto Segurança Social contemplava a entrega de 65 refeições diárias. No dia 29 de Janeiro de 2013 foi renovado passando a contemplar a entrega de 100 refeições diárias, destinadas preferencialmente a consumo externo durante sete dias da semana.

No passado dia 7 de Setembro de 2016, foi renovado o Protocolo Rede Solidária de Cantinas Sociais, para o 2º semestre do ano, continuando a instituição a contemplar a entrega de **98 refeições diárias**.

Esta resposta social inserida no Programa de Emergência Social, destina-se a pessoas idosas com baixos rendimentos, famílias expostas ao desemprego, famílias com filhos menores a cargo, pessoas portadoras de deficiência, incapacidade ou invalidez e a pessoas com dificuldades de reintegração em mercado de trabalho, designadamente a desempregados de longa duração.

Maximizando os recursos existentes na instituição e aproveitando a experiência e o saber que a instituição detém, o PEA, inserido na Rede Solidária de Cantinas Sociais e numa lógica de proximidade, veio permitir que fosse dada resposta às populações de maior vulnerabilidade e carência social.

Durante o ano de 2016 integrados todos os agregados atendidos na instituição ou encaminhados por outras organizações de apoio social do concelho. Todas as refeições foram atribuídas gratuitamente aos beneficiários. Durante o ano de 2016 foram fornecidas 31.930 refeições, uma média mensal de 2.660 refeições.

Os recursos humanos de suporte a esta resposta são constituídos pelos recursos humanos afetos ao serviço de cozinha e uma Técnica de Serviço Social comuns a outras valências da instituição.

¹⁰ Levantamento de dados e análise da responsabilidade das Técnicas Superiores do Protocolo

7.8. Objetivo Estratégico (OE)¹¹

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

Objetivo Operacional (OP)	Indicador	2012	2013	2014	2015	Meta Prevista 2016	2016
O.P 7.8.1 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	17	20	29
	Nº Campanhas em que a instituição organizadora/participante	10	11	10	8	15	4
	Nº de Participações/ Representações em Seminários/Debates/ Congressos	23	14	15	14 (Envolvendo 28 colaboradores)	Aumentar 10%	19 colaboradores num total de 118h
	Nº de Participações/ Representações em Reuniões promovidas por outros serviços ¹²	54	160	120	118	20	30
	Nº de Organizações/Participações em Eventos/Iniciativas	25	24	22	12	15	26
	Nº de pessoas colocadas a executar trabalho comunitário, através IRS Anadia	-----	10	0	5 (Respondeu-se a todos os casos solicitados)	100% dos pedidos solicitados	100% dos pedidos solicitados 5

Tabela 10 – Dados 2012/2013/2014/2015/2016 referentes ao Parcerias/Campanhas, Eventos ou Iniciativas

No decorrer do ano de 2016, procurou-se aumentar o **número de parcerias** estabelecidas com entidades, organizações ou outros e a participação em Campanhas, Eventos ou Iniciativas, sempre com o objetivo de potenciar o conhecimento interno e externo do trabalho desenvolvido pela Instituição.

Relativamente às **Parcerias/Protocolos** existentes, apenas é efetuada contabilização das Parcerias/ Protocolos formais celebrados, apresentamos uma descrição suscita na Tabela 11:

¹¹ Levantamento de dados e análise da responsabilidade da responsabilidade da Diretora Técnica

¹² Neste âmbito insere-se todas as presenças nas Reuniões do Conselho Local Ação Social, CMJ, EAPN, BA, entre outros

Data	Protocolo / objetivo
Em vigência	Protocolo Parceria com a Clínica Sorrisos Perfeitos Lda. , com objetivo de promover a Saúde Oral em populações mais carenciadas, visando o tratamento dentário gratuito dos jovens que frequentam os Ateliers de Desenvolvimento de Competências da instituição e vantagens para os seus associados. Foram ainda organizadas <u>2 Ações</u> temáticas sobre a “ Importância da Higiene Oral ” pela Equipa Médica da Clínica para beneficiários do RSI, utentes do CAT e Centro Comunitário;
Em vigência	Protocolo celebrado com D’Orfeu para constituição de Opá! Orquestra Percussiva de Águeda;
Em vigência	Protocolo de Cooperação com a Direção Geral de Reinserção e Serviços Prisionais , no sentido de se criarem condições facilitadoras da execução de penas e medidas na comunidade, celebrado a 18 de Setembro de 2015;
Em vigência	Protocolo de Cooperação com a Direção Geral de Reinserção e Serviços Prisionais , no sentido de se criarem condições facilitadoras da execução da execução de prestação de trabalho, celebrado no dia 18 de Setembro;
Em vigência até Junho	Protocolo de Parceria com o Agrupamento de Escolas de Águeda Sul para a realização de um Plano Individual de Transição (PIT) para <u>uma aluna</u> com NEE, de acordo com o Artigo 14º do Decreto de Lei n.º3/2008 de 7 de Janeiro para a realização de experiência vocacional na área da Lavandaria celebrado a 6 de Outubro de 2015;
Em vigência até Junho	Contrato de Serviços de Transporte Escolar para alunos portadores de deficiência ou com NEE do Agrupamento de Escolas de Águeda para o ano letivo 2015/2016, celebrado a <u>7 de Outubro de 2015;</u>
Em vigência até Junho	Protocolo de Parceria com o Agrupamento de Escolas de Águeda Sul no âmbito do Projeto da Educação Especial “ <i>Passo a Passo</i> ”, com o objetivo de proporcionar aos alunos que se encontram a beneficiar de um Currículo Especifico Individual, ao abrigo do Dec. Lei n.º3/2008 de 7 de Janeiro, uma vertente mais funcional que fará parte integrante do seu Programa Educativo Individual, abrangendo 3 alunos. Protocolo este celebrado a <u>8 de Outubro de 2015;</u>
Em vigência até Junho	Protocolo de Parceria com a Escola EB 2,3 Fernando Caldeira no âmbito do Projeto da Educação Especial “ <i>Dá-me Asas</i> ”, com o objetivo de proporcionar aos alunos que se encontram a beneficiar de um Currículo Especifico Individual, ao abrigo do Dec. Lei n.º3/2008 de 7 de Janeiro, uma vertente mais funcional que fará parte integrante do seu Programa Educativo Individual, abrangendo 6 alunos, celebrado no dia <u>2 de Outubro de 2015;</u>
Em vigência durante 2016	Protocolo de colaboração com o CICCOPN – Centro de Formação Profissional da Indústria da Construção Civil e Obras Públicas do Norte para Formação sobre “ <i>Segurança, Higiene e Saude no Trabalho</i> ”, 25h, dirigida aos colaboradores da instituição;
Em vigência durante 1º semestre	Protocolo Rede Solidária de Cantinas Sociais no âmbito do Plano de Emergência Social renovado a 19 de Fevereiro de 2016 com o Instituto Segurança Social, continuando a Delegação de Águeda a contemplar a entrega de 100 refeições diárias, para 1º semestre;
Em vigência até Junho	Adenda ao Protocolo de Parceria com a Escola EB 2,3 Fernando Caldeira no âmbito do Projeto da Educação Especial “ <i>Dá-me Asas</i> ”, com o objetivo de proporcionar aos alunos que se encontram a beneficiar de um Currículo Especifico Individual, ao abrigo do Dec. Lei n.º3/2008 de 7 de Janeiro, uma vertente mais funcional que fará parte integrante do seu Programa Educativo Individual, abrangendo mais 1 aluno, celebrado no dia <u>23 de Março de 2016;</u>
28 de Março de 2016	Protocolo com Escola Secundária de Adolfo Portela para colocação em Formação em Contexto de Trabalho, num total de 400horas, um aluno do Curso de Gestão e Programação de Sistemas Informáticos;
02 de Junho de 2016	Protocolo com Escola Secundária de Adolfo Portela para colocação em Formação em Contexto de Trabalho, num total de 200horas, uma aluna do Curso Profissional de Animador Sociocultural, que decorreu de <u>13 de Junho a 15 de Julho de 2016;</u>
22 de Junho de 2016	Protocolo com a Câmara Municipal de Águeda no âmbito do Programa de Apoio às Organizações de Solidariedade Social, medida A, B e C. (Ação Social);

21 de Junho de 2016	Estabelecimento de Parceria com a CERCIAG, no âmbito da Candidatura ao Projeto 71 na área estratégica Formar e Qualificar Profissionais para a Prevenção e Combate à Violência Doméstica e de Género;
22 de Julho de 2016	Protocolo com a Câmara Municipal de Águeda para participação no Ágitagueda do Coro Misto da instituição;
5 de Agosto de 2016	Protocolo com a Câmara Municipal de Águeda no âmbito do Programa de Apoio às Organizações de Solidariedade Social, medidas C (Coro);
5 de Agosto de 2016	Protocolo com a Associação Abraço – Delegação do Norte , Projeto + Abraço Aveiro, que consiste na promoção ao acesso à prevenção primária e secundária da infeção por VIH/Sida, Hepatites Víricas e outras IST's, garantindo o acesso atempado à informação, meios de prevenção, diagnóstico e cuidados de saúde especializados junto de populações vulneráveis;
Em vigência durante 2º semestre	Protocolo Rede Solidária de Cantinas Sociais no âmbito do Plano de Emergência Social renovado a 7 de Setembro de 2016 com o Instituto Segurança Social, continuando a Delegação de Águeda a contemplar a entrega de 98 refeições diárias;
Em vigência até 31 Julho 2018	Adenda de Renovação do Protocolo RSI com Instituto Segurança Social no dia <u>22 de Setembro de 2016</u> ;
Em vigência até Junho 2017	Protocolo de Parceria com a Escola EB 2,3 Fernando Caldeira no âmbito do Projeto da Educação Especial " Dá-me Asas " 2016/2017, com o objetivo de proporcionar aos alunos que se encontram a beneficiar de um Currículo Específico Individual, ao abrigo do Dec. Lei n.º3/2008 de 7 de Janeiro, uma vertente mais funcional que fará parte integrante do seu Programa Educativo Individual, abrangendo 8 alunos, celebrado no dia <u>27 de Setembro de 2016</u> ;
Em vigência	Protocolo de Cooperação com a Administração Regional de Saúde do Centro no dia 11 de Outubro de 2016, para administração de toma presencial de metadona aos utentes do CRI de Aveiro;
Em vigência até Junho 2017	Protocolo de Cooperação com o Agrupamento de Escolas de Águeda Sul para a realização de um Plano Individual de Transição (PIT) para <u>uma aluna</u> com NEE, de acordo com o Artigo 14º do Decreto de Lei n.º3/2008 de 7 de Janeiro para a realização de experiência vocacional na área da Lavandaria celebrado a <u>14 de Outubro de 2016</u> ;
20.10.2016	Protocolo de Cooperação "Escutar Silêncios – Rede Local contra a Violência Doméstica" do concelho de Águeda, com o objetivo de definir e implementar estratégias que possam contribuir, na área da violência doméstica, para "quebrar o ciclo de violência" e para uma maior eficácia na intervenção, considerando-se fundamental partilhar saberes, de forma a promover um maior investimento na melhoria das competências dos técnicos que trabalham nos vários serviços da comunidade onde esta problemática é abordada. São parceiros deste projeto ARS Centro (ACES Baixo Vouga – C. Saúde de Águeda), Unidade de Saúde Mental Comunitária do Departamento de Psiquiatria e Saúde Mental do Centro Hospitalar do Baixo Vouga (CHBV), Ministério Público (DIAP de Águeda), Direção Geral de Reinserção e Serviços Prisionais (DGRSP), Cáritas Diocesana de Aveiro – Núcleo de Apoio a Vítimas de Violência Doméstica do Distrito de Aveiro (NAV), Câmara Municipal de Águeda e algumas IPSS's do concelho;
Em vigência até Junho 2017	Protocolo de Cooperação com a Escola Secundária Adolfo Portela para a realização de um Plano Individual de Transição (PIT) para <u>um aluno</u> com NEE, de acordo com o Artigo 14º do Decreto de Lei n.º3/2008 de 7 de Janeiro para a realização de experiência vocacional na área da Lavandaria celebrado a <u>31 de Outubro de 2016</u> ;
Em vigência até Junho 2017	Contrato de Serviços de Transporte Escolar para alunos portadores de deficiência ou com NEE do Agrupamento de Escolas de Águeda para o ano letivo 2016/2017, celebrado a <u>2 de Novembro de 2016</u> ;

Em vigência até Junho 2017	Protocolo de Cooperação com o Agrupamento de Escolas de Águeda Sul para a realização de um Plano Individual de Transição (PIT) para <u>uma aluna</u> com NEE, de acordo com o Artigo 14º do Decreto de Lei n.º3/2008 de 7 de Janeiro para a realização de experiência vocacional na área da Lavandaria celebrado a <u>11 de Novembro de 2016</u> ;
16.09.2016	Protocolo com a Câmara Municipal de Águeda no âmbito das Comemorações do Aniversário do Coro, para atuação da Orquestra Ligeira do Exército;
Outubro 16	Celebração de Protocolo com a Empresa CARPREV no âmbito da prestação de serviços de Segurança da instituição

Tabela 11 – Parcerias / Protocolos formais celebrados

Data	Eventos / Iniciativas
11.01.2016	2º Lugar obtido no 1º Concurso de Presépios Reciclados, organizado pela instituição “O Mágico”;
13.04.2016	Apresentação “ Cruz Vermelha Portuguesa – respostas sociais da Delegação de Águeda, Serviço Teleassistência e Linha Nacional de Emergência ” aos idosos do Centro de Convívio do CASAS, em Segadães;
5.05.2016	Criação Página <i>Facebook</i> institucional nas redes sociais;
4, 5 e 6 de Março 2016	Missão Sorriso que decorreu na Loja Modelo Continente de Águeda e Loja <i>Meu Super</i> de Aguada de Cima, num total de <u>28 voluntários</u> , angariando 1642 KG/litros e 747 unidades de géneros alimentares;
19.03.2016	Campanha de Recolha de Sangue , em parceria com o Grupo de Dadores de Sangue e o Instituto Português do Sangue;
16.04.2016	Participação Coro Misto no 27º Encontro de Coros organizado pelo Orfeão Polifónico de Mortágua;
23.04.2016	Feira dos Saberes e Sabores no Instituto Vinha e do Vinho, com a participação da Equipa Emergência Socorro e Transporte;
30.04.2016	Caminhada pela Prevenção dos Maus Tratos na Infância e Juventude , organizada pelo Serviço de Pediatria do Centro Hospital do Baixo Vouga, que contou com a participação dos jovens dos Ateliers Desenvolvimento de Competências;
20.05.2016	XXVII Encontro de Coros Primavera no Mosteiro de Celas, Coimbra com a participação Coro Misto da instituição;
28 e 29 Maio de 2016	Campanha de Recolha de Géneros alimentares do Banco Alimentar , num total de <u>12 voluntários</u> ;
12.06.2016	Participação do Coro na “ Trilogia Serrana ”, a convite da União de Freguesias de Castanheira, Agadão e Belazaima do Chão;
2.07.2016	Participação do Coro no XXIX Encontro de Coros de Gouveia ;
15.07.2016	VI Encontro de Jovens organizado pelos Ateliers Desenvolvimento de Competências para Jovens;
16.07.2016	Campanha de Recolha de Sangue , em parceria com o Grupo de Dadores de Sangue e o Instituto Português do Sangue;
17 a 24 de Julho 2016	Participação no Agitágueda , participação e sob responsabilidade do Coro Misto da instituição;
7, 8, 9, 10 e 11 em Setembro	Festa do Leitão 2016 com a participação da Equipa Ação Social e Equipa Emergência Socorro e Transporte da instituição;
23.09.2016	CERCIAG em Movimento no Praça 8 de Maio;
01.10.2016	10º Aniversário do Coro Misto ;
7, 8 e 9 de Outubro 2016	Missão Sorriso que decorreu na Loja Modelo Continente de Águeda e Loja <i>Meu Super</i> de Aguada de Cima, num total de 32 voluntários, angariando 1800 KG/litros e 1718 unidades de géneros alimentares;
25.10.2016	Apresentação do trabalho desenvolvido pela Equipa Protocolo do Rendimento Social de Inserção ao Núcleo Local de Inserção de Anadia;
26.11.2016	Concerto Comemorativo do 10º Aniversário do Coral Polifónico do Oeste – Sede da Filarmónica de Guia (Pombal)

26.11.2016	VII Concurso de Sopas e II Mostra de Doçaria organizado pela CERCIAG
30.11.2016	Concerto com Orquestra Ligeira do Exército , inserido nas comemorações do 10º Aniversário do Coro da Cruz Vermelha Portuguesa
3 e 4 Dezembro de 2016	Campanha de Recolha de Géneros alimentares do Banco Alimentar , num total de <u>8 voluntários</u> ;
3.12.2016	Concerto do Coro no âmbito da 36ª Edição da Entrega de Judeus de Outo pela Anata – Salão Nobre CMA
7.12.2016	Homenagem com um Diploma e Medalha de Cruz Vermelha de Dedicção, àqueles que deram vida em Águeda à maior Instituição Humanitária do Mundo e ainda entre nós.
08.12.2016	Participação do Coro no Concerto Inclusivo à Padroeira – Igreja Matriz da Golegã
11.12.2016	Concerto Natal na sede da Tuna 1º Janeiro em Mourisca do Vouga
18.12.2016	Natal Cerveira 2016 – Concerto na Igreja Matriz de Vila Nova de Cerveira
22.12.2016	Festa Natal da CVP

Tabela 12 – Eventos / Iniciativas

Desenvolvimento de Projetos / Candidaturas Institucionais

- 18.03.2016 **Candidatura ao Prémio Águeda 21**, pela Equipa Técnica dos Ateliers Desenvolvimento de Competências;
- 31 de Março de 2016, remetido Candidatura no âmbito do Programa de Apoio às Organizações de Solidariedade Social, medida A, B e C. (Ação Social) à **Câmara Municipal de Águeda**;
- 31 de Março de 2016, remetido Candidatura no âmbito do Programa de Apoio às Organizações de Solidariedade Social, medida C (Coro) à **Câmara Municipal de Águeda**;
- Candidatura ao **Prémio Agir** da REN com o **Projeto “AGIR para RENovar (a pessoa com doença mental)”** remetida no dia 29.04.2016;
- Candidatura à **EDP Solidária – Inclusão Social 2016**, com o Projeto **“Entrelaçar Sonhos”** remetida no dia 12.05.2016;
- Candidatura ao **Prémio Maria José Nogueira Pinto**, com o Projeto **“Despertar Sonhos”**, remetida no dia 13.05.2016;
- Candidatura ao **Prémio Manuel António da Mota**, com o Projeto **“Despertar (mentes)”**, remetida no dia 30.06.2016;

Destacam-se ainda as seguintes participações:

- 11 e 12 de Fevereiro de 2016, Auditoria de Renovação da Certificação pela APCER no âmbito do Sistema Gestão Qualidade;
- 23 de Maio de 2016, Visita de Acompanhamento da Equipa Técnica do Centro Distrital de Aveiro do Instituto Segurança Social no âmbito do Centro Alojamento Temporário para Passantes e Sem Abrigo;
- Pedido de Revisão do Acordo de Cooperação Atípico de Centro Comunitário ao Instituto Segurança Social no dia 29.07.2016;

- Pedido de Celebração de Acordo de Cooperação Atípico para Serviço de Atendimento Acompanhamento Social (AAS); no dia 29.07.2016;

Serviço Comunitário

Como vem acontecendo de há uns anos a esta parte, a Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa em estreita colaboração com o Ministério da Justiça e Direção Geral de Reinserção Social, através de Protocolo de Cooperação celebrado a 18 de Setembro de 2015, com a Direção Geral de Reinserção e Serviços Prisionais, no sentido de se criarem condições facilitadoras da execução de penas e medidas na comunidade e no sentido de se criarem condições facilitadoras da execução de prestação de trabalho, tem sido uma entidade disponível para aceitar a realização e cumprimento de horas de serviço comunitário nos vários serviços da Instituição. Ao longo de 2016, foram realizadas 570h de serviço comunitário distribuídas por **5 arguidos** (as) em vários serviços da Instituição, respondendo a 100% dos pedidos solicitados.

7.9. Objetivo Estratégico (OE)¹³

- Estabelecer e reforçar as condições de sustentabilidade organizacional.

Objetivo Operacional (OP)	Indicador	2012	2013	2014	2015	Meta Prevista 2016	2016
O.P. 7.8.1 Procurar fontes alternativas de financiamento operacional, através do desenvolvimento de ações que visem o aumento do número de associados, angariação de donativos, aumento do volume de vendas de produtos Merchandising e aumento dos serviços prestados ao exterior.	Volume de rendimentos próprios (exceto subsídios contratualizados)	387.460,14€	466.420,92€	424.842,720€	297.322€	395.000€	293.861,80€
O.P. 7.8.2 Melhorar estão 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	0,95	1.2	1.2
	Autonomia Financeira = Total do Capital próprio / Ativo 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%	22%
	Resultados da avaliação de fornecedores	-----	85% A	80%	65 Fornecedores – A 1 Fornecedor- C	90%A	92% A
	Consumo de combustíveis	51.279,23€	53.085,80€	35.098,37€	28.337,64€	39.000€	25.383,57€

¹³ Levantamento de dados e análise da sustentabilidade da responsabilidade do Tesoureiro, Dr. Ricardo Matos

7.10. Objetivo Estratégico (OE)¹⁴:

- 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 emergência da instituição.

¹⁴ Levantamento de dados da responsabilidade do Coordenador Local Emergência

Objetivo Operacional (OP)	Indicador	2012	2013	2014	2015	Meta Prevista 2016	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	7.179	Aumentar	6.859
	Nº de Doentes Transportados ao abrigo do Protocolo com o INEM (Reserva INEM)	36	24	7	4	Sempre que solicitado	0
	Nº de Doentes Transportados solicitados por Particulares	343	407	2.673	2.857	Aumentar	4318
	Nº de Doentes Transportados solicitados pelo CHBV	1.736	1.905	68	5	Manter	19
	Nº de Doentes Transportados solicitados pelo IPO	---	----	---	---	Aumentar	353
	Nº de Doentes Transportados solicitados pelo HUC	-----	379	0	0	Aumentar	0
	Nº de Participações da Equipa de Emergência em Eventos	52	55	51	30	Aumentar 5%	25
	Nº de Voluntários envolvidos em Participações da Equipa de Emergência em Eventos	200	247	191	192	Aumentar 10%	160
	Nº de Representações da EEST em cerimónias	1	1	7	3	Sempre que solicitado	3
	Nº de Solicitações do CDOS	6	2	0	0	Sempre que solicitado	0
	Nº de Cursos de Formação (reciclagem) organizados para Membros Ativos da EEST	1	2	1	1	1	2
	Nº de Cursos de Formação Base/TAT organizados para novos Membros Ativos da EEST	2	3	1	1	1	2

7.11. Objetivo Estratégico (OE)¹⁵:

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

Objetivo Operacional (OP)	Indicador	2012	2013	2014	2015	Meta Prevista 2016	2016
O.P 7.1 Melhorar a atividade do Coro, renovando o repertório e a performance com novas peças;	N.º concertos a nível nacional	10	8	12	8	12	11
	N.º concertos a nível internacional	1	0	1	1	1	0

AGENDA 2016:

- 16 de Abril – XXVII Encontro de Coros de Mortágua – Centro Cultural de Mortágua
- 20 de Maio – XXVII Encontro de Coros de Primavera – Mosteiro de Celas de Coimbra
- 12 de Junho – Trilogia Serrana – Pavilhão Multiusos de Castanheira do Vouga
- 2 de Julho – XXIX Encontro de Coros de Gouveia – Teatro Cine de Gouveia
- 1 de Outubro – Missa de Acção de Graças pelo 10.º Aniversário do Coro da Cruz Vermelha de Águeda na Igreja Matriz / Concerto de Aniversário no Auditório CEFAS
- 26 de Novembro – Concerto comemorativo do 10.º Aniversário do Coral Polifónico do Oeste – Sede da Filarmónica de Guia (Pombal)
- 30 de Novembro – Concerto com a Orquestra Ligeira do Exército, inserido nas comemorações do 10.º Aniversário do Coro da Cruz Vermelha de Águeda
- 3 de Dezembro – 36.ª Edição da Entrega de Judeus de Ouro pela ANATA – Salão Nobre CMA
- 8 de Dezembro – Concerto Inclusivo à Padroeira – Igreja Matriz de Golegã
- 11 de Dezembro – Concerto de Natal na Sede da Tuna 1º Janeiro – Mourisca do Vouga
- 18 de Dezembro – Natal Cerveira 2016 – Concerto na Igreja Matriz de Vila Nova de Cerveira

Quanto ao balanço do **ano coral 2016**, e na qualidade de maestro do Coro, posso afirmar que foi extremamente positivo, tanto mais que este ano comemorámos 10 anos de existência, totalizando mais de 100 concertos efetuados a nível nacional e internacional.

A qualidade do Coro é reconhecida no panorama da Música Coral Portuguesa, sendo considerado um dos melhores Coros Amadores do País, afirmações que nos têm chegado pela crítica e pelo público.

O Coro respira saúde e encontra-se devidamente estruturado e organizado, de forma a ir ao encontro dos novos desafios que lhe vão surgindo.

¹⁵ 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) e Plano de Monitorização 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 ações implementadas e não planeadas
- Resultados das actividades e acções desenvolvidas
- Grau de concretização da intervenção planeada
- Conclusão, destacando as ações que geraram os resultados pretendidos e sugerindo recomendações para o Plano seguinte.

8. Recursos Humanos¹⁶

Categoria Profissional	Taxa de Afetação		
	CC	CAT	RSI
Diretora Financeira e de Recursos Humanos			
Diretora Técnica	50%	50%	
Técnica de 2.ª Classe - Psicóloga	50%	50%	
Técnica de 2.ª Classe - Serviço Social	100%		
Técnica de 2.ª Classe - Serviço Social	70%	30%	
Técnica Superior de Psicologia	Estagiária		
Técnica de 2.ª Classe - Psicóloga			100%
Técnica de 2.ª Classe - Serviço Social			100%
Ajudante de Ação Direta			100%
Ajudante de Ação Direta			100%
Ajudante de Ação Direta			100%
Telefonista	100%		
Assistente Administrativa	80%	20%	
Assistente Administrativa	100%		
Animadora Socioeducativa	50%	50%	
Monitor de Cerâmica	100%		
Monitor de Informática	100%		
Monitor de Serralharia	100%		
Monitora de Fotografia	100%		
Assistente Operacional		100%	
Assistente Operacional		100%	
Vigilante		100%	
Vigilante		100%	
Auxiliar de Cozinha	80%	20%	
Auxiliar de Cozinha	80%	20%	
Cozinheira	80%	20%	
Motorista			
Motorista de Ligeiros			
Motorista/Socorrista			

¹⁶ Existentes à data de 31.10.2016

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 – Asseguins (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	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	Feriado	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	5	5	5
6	6	6	Férias	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	Feriado	15	15	15	15
16	16	16	16	16	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	Férias
25	25	25	Feriado	Feriado	25	25	25	25	25	25	Feriado
26	26	26	26	26	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
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
21	20	22	20	19	21	23	21	22	22	21	20
252											

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

11. Considerações Finais

Após leitura exaustiva dos dados, quer os qualitativos quer os quantitativos, chegamos à conclusão que, cada vez mais, a gestão da Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa deverá ser minuciosa, com visão e linha de pensamento estratégico. As obrigatoriedades são cada vez maiores, a sociedade mais exigente, colaboradores mais conscientes dos seus direitos, entidades competentes com mais fiscalizações, exige uma metodologia de trabalho baseada em fatos, em resultados, em medição e monitorização dos objetivos, auscultando as partes interessadas.

Estamos conscientes da urgência da Revisão dos Acordos de Cooperação de Centro Comunitário e de Centro Alojamento Temporário para Passantes e Sem Abrigo, nunca revistos desde a sua celebração, mas temos consciência que não depende só de nós, temos insistido e continuaremos a insistir através do Centro Distrital de Aveiro.

Não podemos finalizar o presente Relatório sem deixar um agradecimento aqueles que fazem vida a esta Delegação, que vivem os seus princípios, que tratam como se fosse da família os nossos clientes: colaboradores.

Não esquecendo o papel crucial dos nossos parceiros, pois sem eles muito do que fazemos para a comunidade não seria possível. Há que reforçar ainda mais o trabalho em rede, alinhar as metodologias de trabalho, pois só juntos conseguiremos levar avante as nossas ambições numa conjuntura socioeconómica cinzenta.

Continuamos certos de que os projetos bem-sucedidos são os que aprendem com o desenrolar dos acontecimentos e que efectuam 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.

*Diretora Técnica
Dra. Carla Ferreira*

6 de Março de 2017

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


(César Marques)