

CRUZ VERMELHA PORTUGUESA

DELEGAÇÃO DE ÁGUEDA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS

2015



1. INDICE

1. INTRODUÇÃO	2
2. PRINCÍPIOS DE AÇÃO	3
3. POLÍTICAS	5
4. DESCRIÇÃO DA RESPOSTAS SOCIAIS	7
4.1. CENTRO DE ALOJAMENTO TEMPORÁRIO PARA PASSANTES E SEM-ABRIGO	7
4.2. CENTRO COMUNITÁRIO “PORTA ABERTA”	7
4.2.1 GABINETE DE ATENDIMENTO E ACOMPANHAMENTO PSICOSSOCIAL	8
4.2.2. ATELIERS DE DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS PARA JOVENS DOS 12 AOS 16 ANOS DE IDADE	10
4.2.3. COZINHA SOCIAL E COMUNITÁRIA	11
4.2.4. BALNEÁRIOS E LAVANDARIA SOCIAL	12
4.3. PROTOCOLO RENDIMENTO SOCIAL DE INSERÇÃO	12
4.4. PROTOCOLO REDE SOLIDÁRIA DE CANTINAS SOCIAIS - PLANO DE EMERGÊNCIA SOCIAL	13
5. EQUIPA DE EMERGÊNCIA, SOCORRO E TRANSPORTE	14
6. GRUPO CORAL	18
7. OPERACIONALIZAÇÃO DOS OBJETIVOS	19
8. MONITORIZAÇÃO, AVALIAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA	61
9. RECURSOS HUMANOS	62
10. RECURSOS FÍSICOS	63
11. CRONOGRAMA DE FUNCIONAMENTO REALIZADO	64
12. CONCLUSÕES	65

1. INTRODUÇÃO

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 da gestão que encerra o período de atividade relativo ao exercício de 2015, 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, 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 direcionar 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 ISO 9001:2008 implementada desde 27 Abril de 2013.

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 seriedade 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 AÇÃO

Os Princípios de Ação 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 respetivos países, devem sempre manter a sua autonomia para que tenham capacidade para, em todas as circunstâncias, atuarem 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 atividade humanitária a todo o território nacional.

Universalidade

O Movimento Internacional da Cruz Vermelha tem a sua ação 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 direção a qualidade, numa lógica de parceria e co-responsabilidade.

Confidencialidade - O sigilo é parte essencial da ética profissional.

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

3. POLITICAS

Política de Ética

A Política de Ética da Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa inspira-se nos Estatutos da Cruz Vermelha Portuguesa, Código de Ética 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 atuam sempre com ética e integridade e em nenhum caso desenvolvem atividades 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 Direção 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 atuação 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 direta com a Visão, Missão e Valores, no sentido de garantir a existência de um conjunto de instrumentos que contribuam diretamente para a

melhoria dos processos que nos permita alcançar os objetivos do Sistema de Gestão da Qualidade, assegurando o envolvimento de 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 atualização 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, delinea-se em vários níveis:

- Satisfação das necessidades básicas: alojamento, alimentação, higiene, tratamento de roupas;
- Acesso a serviços de saúde, nomeadamente o encaminhamento para consulta de STDR – Serviço de Tratamento de Doenças Respiratórias, para despistagem de doenças infecto-contagiosas;
- Realização de ações 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 sociofamiliar e profissional;
- Promoção de atividades para ocupação de tempos livres, tendentes à integração e aumento de auto-estima deste grupo socialmente excluído;
- Organização de Ações de Sensibilização temáticas;
- Proporcionar atividades 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 atividades 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”

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

4.2.1 Gabinete de Atendimento e Acompanhamento Psicossocial

Neste serviço realiza-se o encaminhamento e informação a cidadãos e/ou famílias em situação de pobreza e exclusão, 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 3.ª feira das 9:00h às 12:30h e das 14:00h às 18:00h e à 5.ª feira das 14:00h às 18:00h, 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 Bebé;
- 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.

Neste sentido, intervêm-se nos seguintes domínios:

- Apoio Pecuniário

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

- Apoio Alimentar

Traduz-se no fornecimento de géneros alimentares (rececionados no âmbito do Fundo Europeu de Auxílio a Carenciados (FEAC) e do Banco Alimentar Contra a Fome de Aveiro (BA)).

A distribuição alimentar é efetuada mensalmente, uma vez que a nossa intervenção é concelhia (335,3 km²) e o custo com a deslocação à instituição para a maioria dos utentes residentes fora da freguesia de Águeda é elevado. No entanto, a alguns utentes residentes perto da instituição, continuamos a adotar o sistema de distribuição semanal, numa lógica de uma intervenção psicossocial mais próxima e sistemática.

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 nos 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 a 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.

- Banco de Ajudas Técnicas

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

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

- Apoio em Diversos Géneros

As famílias apoiadas beneficiam gratuitamente de vestuário, calçado, artigos têxtil-lar, produtos de higiene pessoal, brinquedos, equipamentos domésticos e mobiliário diverso.

Estes bens são doados à instituição por particulares, superfícies comerciais e empresas.

- Atividades complementares

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

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

Ainda neste âmbito, organiza-se, anualmente, com a colaboração da Rádio Botaréu, Campanha Natal Mais Feliz, de Recolha de alimentos, brinquedos, material escolar e outros considerados pertinentes para promover a qualidade de vida das famílias.

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

Este serviço abrange jovens, dos 12 aos 16 anos de idade, com dificuldades de aprendizagem, absentismo/insucesso escolar, oriundos de famílias multiproblemáticas, nas atividades decorrentes desta resposta social. A participação, em período letivo e de férias escolares, em atividades de animação sócio-

cultural e aprendizagem de ateliers de desenvolvimento de competências nas áreas da informática, serralharia, olaria, fotografia, animação, bem como o apoio psicossocial que beneficiam, permitem aos jovens a aquisição de experiências enriquecedoras ao nível artístico e sócio-pedagógico.

Ainda neste âmbito tem-se estabelecido o Protocolo denominado “Dá-me Asas” celebrado com o Agrupamento de Escolas de Águeda, nomeadamente na presença dos ateliers, uma tarde por semana, de alunos da Turma de Ensino Especial da Escola E.B. 2,3 Fernando Caldeira.

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

4.2.3. 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 utente, 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 utentes do GAAS, aos jovens dos Ateliers de Desenvolvimento de Competências dos 12 aos 16 anos, aos residentes do Centro de Alojamento Temporário para Passantes e Sem Abrigo da 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 utentes que apresentem uma situação económica menos vulnerável e que possam pagar uma comparticipação à instituição, co-responsabilizando o utente no processo de mudança.

Convém salientar que nunca nenhum utente 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.

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 e 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.

4.2.4. Balneários e Lavandaria Social

Estes serviços ganharam destaque no ano de 2012, contribuindo significativamente na melhoria da qualidade de vida da população carenciada.

Até então, a utilização destes serviços era encarada por parte da população com muita reserva e vergonha. A alteração desta situação deveu-se muito ao trabalho psicossocial realizado pela Equipa Técnica do Centro Comunitário que sempre tentou desmistificar a utilização destes serviços.

Em 2012 continuou-se com a aplicação de um Programa de Higiene aos jovens que frequentam os Ateliers de Desenvolvimento de Competências da Instituição, que passa entre outras atividades pela obrigatoriedade de um banho diário em período de férias escolares.

4.3. Protocolo 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 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 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 Doméstica.

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 contempla a entrega de 65 refeições diárias. A Cantina Social insere-se na Rede Solidária das Cantinas Sociais e constitui-se como uma resposta de intervenção no âmbito do Programa de Emergência Social, que tem como objetivo suprir as necessidades alimentares dos indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade socioeconómica, através da disponibilização de refeições. A Cantina Social é de âmbito concelhio, com prevalência para as Freguesias de Macinhata do Vouga, Valongo do Vouga, Trofa, Lamas do Vouga, Segadães, Águeda, Préstimo, Macieira de Alcoba, Castanheira do Vouga, Travassô, Óis da Ribeira, Agadão e Belazaima do Chão.

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

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 objetivos

A. Objetivo:

- Garantir as condições e recursos necessários para a continuidade da Certificação no âmbito do Sistema Gestão da Qualidade de acordo com Norma NPEN ISO 9001: 2008.
- Continuar aferir o modelo de funcionamento das diferentes valências e serviços, nomeadamente através revisão dos mecanismos de avaliação de desempenho e de reafecção de recursos, no sentido de continuar a promover em tempo útil, os ajustamentos necessários à melhoria da eficácia das intervenções e da sustentabilidade das respostas ajustando às tendências envolventes.
- Continuar a desenvolver uma gestão de proximidade, participativa e com critérios de qualidade, promovendo a participação efetiva de todos os colaboradores.
- Através dos diversos instrumentos de gestão, pretende-se continuar a focalização nos clientes, através de um conhecimento melhorado das necessidades e expectativas dos clientes, e nas boas práticas organizacionais, procurando uma melhoria contínua de práticas e de resultados e um nível de qualidade elevada nos serviços prestados.

Indicador (organizacional)	2012	2013	2014	Meta prevista 2015	2015
Certificação de acordo com Norma NP EN ISO 9001: 2008	-----	27 de Abril 2013 (Auditoria de Certificação)	28 de Março 2014 (Auditoria Acompanhamento)	100%	100% 2ª Auditoria de Acompanhamento ocorrida a 31 de Março 2015
Índice Satisfação dos clientes	77.50%	84%	91%	90%	87%
Índice de Satisfação dos parceiros	69,6%	92%	94.5%	95%	70%
Índice de Satisfação dos colaboradores	48%	60%	67%	60%	53%
Índice de Satisfação Global	65%	79%	84.2%	80%	70%
N.º de Reclamações/Sugestões	-----	1	≥1	≥1	0

Tabela 1 – Dados 2012/2013/2014/2015

A implantação 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 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 terceiro 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 2015, foi possível avaliar os índices de satisfação de todos os intervenientes.

Relativamente à **Avaliação Satisfação dos Clientes**¹, realizada entre os dias 03 e 30 de Setembro de 2015, no seu conjunto foram recebidas 262 respostas.

Podemos concluir que o **índice médio de satisfação dos clientes**, em 2015 é de **87%**, ligeiramente inferior comparativamente a 2014 de **91%** e de 2013 de apenas **84%**. Apesar do decréscimo, estamos conscientes que atingimos os objetivos, inicialmente propostos, tendo em conta os resultados obtidos.

Relativamente à **Avaliação Satisfação dos Parceiros**², realizada entre os dias 1 de Setembro a 15 de Outubro de 2015, no seu conjunto foram recebidas 60 respostas.

Na avaliação satisfação dos parceiros, em 2015 atingimos um índice de satisfação de **70%**, valor inferior ao atingido no ano transato em avaliação, **94.5%**, o que espelha uma diminuição gradual do índice da satisfação dos parceiros da instituição. Apesar dos resultados serem muito positivos, lamentamos 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 2015 foi criado, pela primeira vez um Questionário de Avaliação de Satisfação dos Parceiros *online*, facilitando o seu preenchimento, pelo que pretendemos em 2016 reforçar junto de todos os parceiros a importância do preenchimento dos inquéritos.

Relativamente à **Avaliação Satisfação dos Colaboradores**³, realizada entre os dias 01 e 12 de Setembro de 2015, no seu conjunto foram preenchidos 31 inquéritos, o que se traduz numa taxa de

¹ 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 Dezembro de 2015

² 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 7 de Dezembro de 2015

³ 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 1 de Fevereiro de 2016

resposta de **88.60%**. Do total de colaboradores da instituição que responderam ao questionário de avaliação da satisfação, 24 são do género feminino (69%) e 7 são do género masculino (20%).

Podemos concluir que o **índice médio de satisfação dos colaboradores**, em 2015 é de **53%**, em 2014 foi de **67%** e em 2013 de apenas **60%**.

Há que notar que o grau de satisfação dos Colaboradores em 2012, em que se situava nos 48%, em 2013 nos 60%, em 2014 nos 67%, no presente ano em avaliação verificou-se uma diminuição de **14%**. Apesar do constante reforço no nível de motivação, comprometimento no desempenho e qualificação dos recursos humanos, sentimos que esta taxa de insatisfação por parte dos colaboradores se deve ao enorme aumento do volume de trabalho e à manutenção no número de recursos humanos afetos aos Acordos Atípicos e Protocolos celebrados com o Instituto Segurança Social desde 2004, pelo que em 2016 iremos demonstrar esta preocupação junto das entidades tutelares a fim de promover uma Revisão aos Acordos celebrados.

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.

Dos critérios avaliados, destaque-se como **pontos fortes** considerados pelos colaboradores: o **prestígio, solidez e sustentabilidade futura da organização**; os **contributos positivos da instituição para o meio onde se insere**; as **condições de higiene e segurança das instalações e equipamentos** e a **capacidade de liderança e chefia do superior hierárquico**.

Dos critérios avaliados, destaque-se como **pontos fracos** considerados pelos colaboradores: a **oportunidade de progredir profissionalmente na instituição**; **remuneração, regalias e benefícios atribuídos pela instituição** e **promoção da igualdade de remuneração para funções iguais na organização**.

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 *feedbacks*:

- 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 2015 atingimos um **índice de satisfação de 70%**, um ligeiro decréscimo relativamente a 2014, mas apesar dos resultados serem positivos não estamos ainda satisfeitos 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.

B. Objetivo:

- Dotar a Organização das competências e dos profissionais ajustando-os aos desafios definidos, fomentando o desenvolvimento profissional de todos os recursos humanos e a sua valorização pessoal e profissional;
- Desenvolver, comunicar e implementar o Plano Anual de Formação de Ativos (PFA) de acordo com o Levantamento de Necessidades de Formação 2014/2015;
- Aumentar as qualificações académicas e profissionais dos colaboradores, contribuindo para a melhoria do seu desempenho
- Medir e avaliar a eficácia da formação realizada;
- Cumprir com a legislação aplicável à formação de ativos.

Indicador	2012	2013	2014	Meta Prevista 2015	2015
N.º Colaboradores com 4º ano de escolaridade	3	3	3	3	3
N.º Colaboradores com 6º ano de escolaridade	2	1	1	1	0
N.º Colaboradores com 9º ano de escolaridade	7	7	7	7	9
N.º Colaboradores com 12º ano de escolaridade	8	14	14	14	12

N.º Colaboradores com CET	0	1	1	1	1
N.º Colaboradores com Escolaridade Superior	12	13	13	13	14
N.º médio de horas de formação por colaborador	140.97h	95.79h	50.50h	40h	9.91h
Eficácia da Formação	-----	-----	≥ 70%	≥ 70%	80%

Tabela 2 – Dados 2012/2013/2014/2015 Escolaridade/Formação dos colaboradores

Decorrido o ano de 2015, todos os colaboradores participaram em formação profissional obtendo-se um volume de formação realizada de **426h** de formação profissional, traduzindo-se numa média de **9.91** horas de formação por colaborador. Não foram concretizadas **4** Ações de Formação do Plano Anual de Formação, as quais transitaram todas para o Plano Anual de Formação 2016.

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.

Em **2015**, constatou-se um reduzido volume de horas de formação, apenas **426h**, perfazendo uma média por colaborador de **9.91h**, isto porque o último Quadro Comunitário terminou em Dezembro 2014 e até à data ainda não abriram Candidaturas para Formação Modular Certificada Financiada pelas entidades formativas. 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.

Em parceria com a empresa *Sesag Lda*, Empresa Prestadora do serviço de Higiene e Segurança Alimentar foi possível ministrar o **Curso de Formação de Higiene e Segurança Alimentar**, com duração de 12 h, a 6 colaboradoras da instituição em Março de 2015.

Por esse facto, todas as Formações previstas no Plano Anual de Formação de 2015 irão transitar para o **Plano Anual de Formação de 2016**, 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 no passado mês de Outubro, 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.

- C. **Objetivo:** Promover mecanismos regulares de monitorização de absentismo e de Avaliação de Desempenho nos colaboradores.

Indicador	2012	2013	2014	Meta Prevista 2015	2015
Taxa de absentismo	----- -	16.6%	1.33%	Reduzir 5%	2.16%
Taxa de colaboradores com avaliação igual ou superior a BOM decorrente da Avaliação de Desempenho	----- -	75%	Não foi efetuado	70%	Não foi efetuado
Melhorar o sistema de Avaliação de Desempenho	Reformular o Questionário de avaliação de desempenho definindo objetivos por Resposta Social/Serviço Aplicação do Questionário de avaliação			-----	

Tabela 3 – Dados 2012/2013/2014/2015

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).

D. Objetivo⁴:

- Manter a taxa de ocupação do Centro de Alojamento Temporário para Passantes e Sem Abrigo acima dos 95%, continuando a rentabilizar os recursos e equipamentos existentes. Pretende-se continuar a investir na qualidade dos serviços prestados, mantendo os índices de satisfação elevados. Pretende-se continuar a:
- 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 atividades previstas.
- Aplicação de Questionário de Avaliação de Satisfação a utentes e outras partes interessadas.

Indicador	2010	2011	2012	2013	2014	Meta prevista	2015			
	2015									
Taxa média de ocupação mensal			Média de 18,5 clientes por mês – Taxa de ocupação de 115.625%	Média de 21 clientes por mês – Taxa de ocupação de 131.25%	Média de 19.75 por mês Taxa de ocupação de 84.29%	Superior a 98%	82.05%			
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>Soma total dos dias de alojamento de todos os clientes</td> <td rowspan="2" style="text-align: center;">X 100=</td> </tr> <tr> <td>Nº de camas X 365 dias</td> </tr> </table>	Soma total dos dias de alojamento de todos os clientes	X 100=	Nº de camas X 365 dias	-	-					
Soma total dos dias de alojamento de todos os clientes	X 100=									
Nº de camas X 365 dias										
Número de contratos de prestação de serviços assinados em 24h	-	-	-	100%	100%	Superior a 98%	100%			
Número de Acordos de Inserção assinados dentro do prazo –	-	-	-	98%	100%	Superior a 98%	100%			

⁴ O levantamento dos dados e a sua análise são da responsabilidade da Equipa Técnica da resposta social – Dra. Catarina Neves e Dra. Sandra Leitão

duas semanas							
Grau médio de cumprimento do Plano Individual	-	-	-	Superior a 50%	71.82%	Manter	83.91%
Número de clientes	105	122	82	95	94	-----	104
N.º clientes sexo masculino	65	84	70	76	79	-----	92
N.º clientes sexo feminino	40	38	12	19	15	-----	12
Faixa etária: Menos de 1 ano	----	-----	0	0	0	-----	0
Faixa etária: 1 aos 3 anos	5 (0 aos 10 anos)	0 (0 aos 10 anos)	0	0	0	-----	0
Faixa etária: 04 aos 11 anos	13 (11 aos 20 anos)	2 (11 aos 20 anos)	0	0	0	-----	0
Faixa etária: 12 aos 18 anos	18 (21 aos 30 anos)	24 (21 aos 30 anos)	1	1	2	-----	2
Faixa etária: 19 aos 24 anos	16 (31 aos 40 anos)	19 (31 aos 40 anos)	10	13	13	-----	21
Faixa etária: 25 aos 34 anos	26 (41 aos 50 anos)	33 (41 aos 50 anos)	13	15	14	-----	12
Faixa etária: 35 aos 49 anos	15 (51 aos 60 anos)	27 (51 aos 60 anos)	27	25	18	-----	38
Faixa etária: 50 aos 59 anos	9 (61 aos 71 anos)	13 (61 aos 71 anos)	17	16	25	-----	24
Faixa etária: 60 aos 64 anos	2 + 71)	4	8	1	3	-----	4
Faixa etária: 65 aos 69 anos	Incluídos noutro intervalo	Incluídos noutro intervalo	2	2	2	-----	2
Faixa etária: 70 aos 74 anos	Incluídos noutro intervalo	Incluídos noutro intervalo	4	0	2	-----	0
Faixa etária: 75 aos 84 anos	Incluídos noutro	Incluídos noutro	0	0	1	-----	1

	intervalo	intervalo					
Desconhecido	4	0	0	22	14	-----	1
N.º Clientes Nacionalidade Portuguesa	62	76	58	67	65	-----	72
N.º Clientes União Europeia	26	39	17	16	15	-----	29
N.º Clientes de fora União Europeia	13	7	7	13	8	-----	3
Apoios: Passantes	24	48	22	29	31	-----	37
Apoios: com projeto de vida definido	81	74	47	66	51	-----	67
Proveniências através LNES	36	14	7	14	15	-----	19
Proveniência através iniciativa própria	8	3	4	7	6	-----	2
Proveniência: Serviços/IPSS concelho de Águeda	29	66	29	19	23	-----	42
Proveniência: Serviços/IPSS distrito de Aveiro	31	39	41	42	42	-----	32
Proveniência: Serviços/IPSS fora do distrito de Aveiro	1	0	1	2	1	-----	2
Pedidos de Integração: recusa de integração após entrevista	6	51	24	21	22	-----	20
Pedidos de Integração: inexistência de vaga	9	17	12	17	14	-----	15
Pedidos de Integração: Sem requisitos	4	8	6	10	9	-----	7
Estado Civil: Solteiro	44	37	38	54	39	-----	46
Estado Civil: Casado	16	6	3	4	2	-----	7
Estado Civil: Divorciado(a)	19	21	18	11	13	-----	12
Estado Civil: União de Facto	----	8	0	1	5	-----	1
Estado Civil: Viúvo(a)	3	2	0	1	1	-----	0
Estado Civil: desconhecido	23	48	23	19	32	-----	37
Problemática associada situação Sem-abrigo: problemas de saúde e dependências	29	15	37	32	29	-----	18
Problemática associada situação Sem-abrigo: problemas	2	8	48	42	35	-----	14

familiares/rutura familiar							
Problemática associada situação Sem-abrigo: problemas habitacionais	14	12	54	28	34	-----	6
Problemática associada situação Sem-abrigo: problemas judiciais	4	3	22	20	10	-----	1
Problemática associada situação Sem-abrigo: violência doméstica	19	16	5	19	14	-----	2
Problemática associada situação Sem-abrigo: desemprego	12	18	48	46	37	-----	23
Problemática associada situação Sem-abrigo: endividamento	-----	2	8	3	3	-----	1
Problemática associada situação Sem-abrigo: Satisfação das necessidades básicas	42	48	80	95	75	-----	36
Problemática associada situação de Sem-abrigo: Outras	-----	-----	-----	-----	28	-----	2
Tempo de permanência: 1 noite	-----	-----	-----	-----	33	-----	37
Tempo de permanência: até 1 mês	61	67	38	33	17	-----	27
Tempo de permanência: de 1 a 3 meses	14	22	9	9	13	-----	13
Tempo de permanência: de 3 a 6 meses	15	10	6	4	8	-----	15
Tempo de permanência: mais de 6 meses	4	7	13	18	6	Manter	1
Tempo de permanência: ainda permanece	11	16	16	14	13	-----	5
Motivo de saída: exclusão	6	2	0	0	3	Manter	1
Motivo de saída: abandono	17	9	12	20	20	Manter	14
Motivo de saída: autonomização	71	81	18	19	20	Manter	34

Motivo de saída: Reintegração familiar	17	10	5	7	6	-----	9
Motivo de saída: Reintegração na rede amigos / comunidade local	-----	2	29	5	4	-----	2
Motivo de saída: Integração institucional	7	2	2	3	1	-----	9
Motivo de saída: Outros	-----	-----	-----	-----	28	-----	0
N.º Encaminhamentos efetuados para Emprego	12	36	32	37	28	-----	26
N.º Encaminhamentos efetuados para Formação Profissional	4	33	32	36	25	-----	6
N.º Encaminhamentos efetuados para Prestações Sociais (RSI, Pensão de Invalidez, Subsídio de desemprego, Subsídio Social de Desemprego, entre outros)	14	32	26	29	30	-----	21
N.º Encaminhamentos para arrendamento privado	-----	22	20	15	7	-----	16
N.º Encaminhamentos para outros Equipamentos Sociais (lares, Casa Abrigo, Unidades Residenciais, entre outros)	-----	4	4	3	21	-----	9
N.º de clientes encaminhados Consultas de Medicina Familiar/ Serviços de Saúde	----	----	39	90	35	-----	37
N.º de Consultas realizadas (Medicina Familiar; Urgências e outros serviços de Saúde)	----	7	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 – Med. Familiar 28 – Outras especialidades SU – 46 215 -

							Total de Consultas/actos médicos
N.º de Clientes encaminhados para Consultas de Psiquiatria	----	----- -----	8	11	8		3
N.º de Consultas de Psiquiatria realizadas		17	31	12	13	-----	2
N.º de Clientes encaminhados para Consultas de Alcoologia	----	----- ----	9	1	6	-----	7
N.º de Consultas de Alcoologia realizadas		15	8	7	7	-----	6
N.º de clientes encaminhados para CRI/CRAC	----	----- -----	6	7	7	-----	4
Nº de Consultas no CRI/CRAC		11	12	23	14	-----	3
N.º de Meios Complementares de Diagnóstico realizados	----- ---	----- -----	31	14	14	-----	21
N.º de Encaminhamentos para toma de injetáveis no Centro de Saúde/Tratamentos	----- ---	----- ----	12	13	7	-----	77 (realizados)
N.º Encaminhamentos para aquisição documentação/apoio jurídico	---	18	26	6	3	-----	6
N.º de Apoios Económicos relacionados com saúde (medicação, análises clínicas, exames e taxas moderadoras)	98	233	44	44	35	-----	126
N.º de Apoios Económicos (Documentação)	15	5	42	34	38	-----	5
N.º Apoios Económicos (Outros)	12	57	46	44	19	-----	65
Apoio em géneros (roupa/calçado e bens domésticos)			315 Géneros	311 Géneros	179 Géneros	-----	198
N.º Atendimentos efetuados pela Técnica Serviço Social	575	636	808	748	742	Responder a 95% das solicitações	634
N.º Atendimentos /	242	263	280	444		Responder	592

Acompanhamentos efetuados pela Psicóloga					509	a 95% das solicitações	
Nº Reuniões Semanais entre Equipa Técnica e Clientes	----- -----	14	34	14	31	Sempre que necessário, respondendo às necessidades da resposta social	4

Tabela 4 – Dados 2010 / 2011 / 2012/2013/2014/2015 referentes ao Centro Alojamento Temporário para Passantes e Sem Abrigo

Em relação à taxa de ocupação, esta foi de 82.05%, inferior àquela que foi prevista, tal como aconteceu no ano anterior. Da mesma forma, é importante referir a dificuldade existente em estabelecer uma meta, uma vez que a procura desta resposta social em nada depende da Instituição ou da intervenção dos Técnicos. Pelo contrário, pelo facto dos clientes serem encaminhados por outros serviços, o preenchimento das vagas está totalmente dependente da procura das entidades externas, que por sua vez depende das necessidades existentes. Contudo, mais uma vez ao longo de 2015, as vagas disponíveis estiveram com elevados níveis de ocupação, tendo-se mantido uma elevadíssima procura por parte dos serviços aquando da existência de vagas. Assim, manteve-se uma elevada rentabilização de recursos apostando sempre na elevada qualidade dos serviços prestados, cumprindo os requisitos das respectivas entidades tutelares.

Durante o **ano de 2015** foram acolhidos 104 clientes, verificando-se (através da análise da tabela anterior) que se tem vindo a manter um número de clientes relativamente estável. Continuam a manter-se as dificuldades referidas em anos anteriores, nomeadamente a dificuldade de autonomização através de emprego devido às lacunas existentes em termos de oferta a este nível. Continua a verificar-se a existência de problemática relevante em termos de saúde, tendo sido realizados diversos encaminhamentos e diligências neste âmbito. Verifica-se uma redução do número de consultas, quer por falta de resposta de serviços quer pelo facto dos clientes saírem do CAT (autonomização e abandono) antes de efetivar as referidas Consultas.

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, ocorreu uma alteração em relação ao verificado no ano transacto, uma vez que predominou a faixa etária entre os 35 e os 49 anos. 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. No ano de 2015, aumentou o número de clientes oriundos da Comunidade Europeia/Espaço Schengen e ocorreu um ligeiro decréscimo de pessoas fora da CE.

Os passantes apoiados (37) 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 efectuado e necessidades apresentadas.

No que se refere aos encaminhamentos, 19 clientes foram encaminhados pela LNES – Linha Nacional de Emergência Social, pouco mais que nos anos anteriores. Tal como nos anos anteriores, a maior parte dos clientes acolhidos continua a ser encaminhado por Instituições e Entidades do Distrito de Aveiro, tendo-se verificado um ligeiro aumento dos encaminhamentos efectuados pelos Serviços/IPSS do Concelho de Águeda, o parece indicar que tem vindo a aumentar o número de pessoas da comunidade de Águeda a necessitar deste apoio.

Em 2015, o número de clientes que recusou integração após a realização da Entrevista de admissão, 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) e o número de clientes que não foi integrado por ausência de vagas, não difere significativamente do que aconteceu em 2014.

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 ruptura familiar e dependência e habitacionais. Tal como referido anteriormente o agrupamento das problemáticas continua a ser difícil de definir, uma vez que esta população apresenta 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 37 que apenas permaneceram uma noite. Verifica-se que 27 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. Mantêm-se a tendência de redução do número de clientes que se mantiveram na resposta por mais de 6 meses, continuando a haver um elevado número de clientes autonomizados com a prestação de RSI e alguma recuperação no mercado de trabalho, tendo sido autonomizados 26 clientes através do emprego. Além disso, a Equipa Técnica tem vindo a ser mais criteriosa e exigente na admissão dos clientes, tendo admitido menos clientes em situação de dependência (física ou mental), obrigando a que os mesmos sejam encaminhados para as respostas adequadas.

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 da 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 respeita ao recurso ao Serviço de Urgência do Centro Hospitalar do Baixo Vouga verificou-se uma diminuição em relação a 2014, o que parece ser explicado pela melhoria de repostas do Centro de Saúde aos clientes do CAT e pela existência de menor número de doença aguda.

No que refere às Consultas de Psiquiatria, continuou a haver um decréscimo em relação aos anos anteriores o que se pode continuar a explicar pela boa articulação da Equipa Técnica do CAT com os Técnicos de Saúde Mental, conseguindo-se aumentar a estabilidade dos clientes sem necessidade de recorrer às Consultas de Especialidade.

Em relação aos encaminhamentos efectuados para as Consultas de Alcoologia verificou-se uma ligeira diminuição em relação a 2014 mas ainda assim continua a verificar-se que os clientes tendem a abandonar o CAT antes de concluírem o tratamento. Continua a verificar-se por isso, 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, os números diminuíram em relação a 2014, uma vez que foram acolhidos menos clientes com problemáticas relacionadas com o consumo destas substâncias e estes tendem a abandonar o CAT antes de se dar seguimento a estes encaminhamentos.

Ao nível dos apoios concedidos, verificou-se 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). Ocorreu uma diminuição significativa dos apoios económicos para obtenção de documentação por não ter sido necessário. Salientamos que o tipo de apoio económico prestado é muito variável, porque depende exclusivamente das necessidades específicas dos clientes acolhidos. Esta situação, também parece justificar o aumento dos outros apoios, que basicamente foram orientados para pagamento de transporte necessário à deslocação do cliente com vista à resolução de problemáticas diversas. Também se verificou um aumento do número de apoio em géneros, nomeadamente roupa, de acordo com as necessidades.

Em relação aos atendimentos efectuados pela Técnica de Serviço Social, (634) apesar de se ter verificado uma diminuição dos mesmos, estes responderam totalmente às necessidades apresentadas. No que refere aos atendimentos efectuados pela Psicóloga, um aumento, continuando a ser a maior parte dos atendimentos aos clientes dedicados à resolução e encaminhamento de situações de saúde e medicação, havendo uma melhor gestão a este nível, o que também poderá justificar a redução do número de consultas, nomeadamente no Serviço de Urgência.

Finalmente, há que referir que o número de Reuniões Semanais entre a Equipa Técnica e os clientes diminui em relação a 2014, tendo sido realizadas reuniões sempre que se justificou e de acordo com a relevância que estas reuniões têm no equilíbrio das relações grupais, como tem vindo a acontecer nos anos anteriores.

Assim também, 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 continua a realizar diariamente atividades de Apoio institucional (nos serviços de limpeza, Lavandaria, Cozinha) e Ateliers Ocupacionais.

E. Objetivo⁵:

- 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;

⁵ O levantamento dos dados e a sua análise são da responsabilidade da Equipa Técnica da resposta social – Dra. Patrícia Coutinho, Dra. Catarina Neves e Dra. Sandra Leitão

- 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 utentes e outras partes interessadas.

Indicador	2010	2011	2012	2013	2014	Meta prevista 2015	2015
N.º Agregados Familiares Acompanhados	83	170	191	115	133	-----	131
N.º de Processos Familiares ativos com PI assinado	-	348	282	115	126	-----	111
Taxa de Cumprimento do PI	-----	-----	-----	83,5%	98.75%	95%	98,10%
N.º Atendimentos efetuados pela Técnica Serviço Social	569	674	1003	1201	1038	Manter	933
N.º Atendimentos / Acompanhamentos efetuados pela Psicóloga	207	405	345	432	411	Manter	477
N.º Utentes que beneficiaram de Acompanhamento Psicológico	-	38	37	27	36	Manter	32
N.º Visitas Domiciliárias efetuadas	-	96	89	52	12	50	7
N.º Empréstimo/aluguer de Ajudas Técnicas	39	53	48	35	30	35	40
N.º Pedidos de Financiamento de Ajudas Técnicas ao ISS	35	22	23	10	9	100%	9
N.º Embalagens Fraldas para Bebé atribuídas	344	385	157	75	103	-----	72
N.º Embalagens Produtos Incontinência atribuídas	640	442	447	299	370	250	435
N.º Refeições Cozinha social (pequeno almoço, almoço, lanche, Jantar e Ceia)	31.833	38.484	48.177	45.105	46.695	50.000	41.181
Cozinha Comunitária (n.º refeições)	-	12.187	9.635	3.754	1700	Aumentar	1.608
Lavandaria Social (n.º utilizações)	181	228	538	520	504	Responder a 98% das solicitações	377
Lavandaria Comunitária (n.º)	-	548	445	193	178	Aumentar	92

utilizações)							
Balneários Sociais (n.º utilizações) CC	702	325	151	538	402	Responder a 98% das solicitações	274
N.º Cabazes de alimentos fornecidos (FEAC+BA+Campanhas)	986	999	857	713	531	800	400
Apoios económicos concedidos	92	119	141	68	42	Manter	91
N.º de Encaminhamentos/N.º Consultas de Medicina Familiar e outros serviços de saúde	-	-	6	3	0	-----	5
N.º de Encaminhamentos/N.º Consultas de Psiquiatria	-	-	12	6	2	-----	2
.º de Encaminhamentos/N.º Consultas CRI/CRAC/Alcoologia	-	-	1	2	3	-----	4
N.º de Encaminhamentos/N.º de tomadas de injetável no Centro de Saúde	-	-	26	22	13	-----	12
N.º Requerimentos CSI entregues no ISS	-	21	10	11	5	Responder a 100% das solicitações	6
N.º Atendimentos efetuados no âmbito do CSI	-	44	17	22	13	-----	13

Tabela 5 – Dados 2010 / 2011 / 2012 / 2013 / 2014/ 2015 referente Centro Comunitário “Porta Aberta”

No decorrer do ano de 2015 procurou-se dar resposta a todos os indivíduos/famílias em situação de vulnerabilidade sócio-económica, 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 2010, 2011, 2012, 2013, 2014 e 2015.

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

Relativamente ao número de **processos familiares acompanhados**, comparativamente a 2014 verificou-se um número similar de processos em acompanhamento.

No que diz respeito ao número de processos com Plano de Inserção assinado constatou-se uma ligeira 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, uma vez que para esses o PI é definido pela Técnica Gestora de Processo do Rendimento Social de Inserção.

Quanto à taxa de cumprimento do PI verificou-se um aumento comparativamente a 2014, sendo que 98.10% dos clientes acompanhados cumpriram o **Plano de Inserção**.

No que diz respeito ao número de **atendimentos efetuados pela Técnica Superior de Serviço Social**, verificou-se uma ligeira diminuição relativamente a 2014. 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.

Quanto ao número de **visitas domiciliárias** efetuadas, a meta estabelecida não foi alcançada, o que se deve ao facto da Equipa Técnica ser constituída unicamente por duas Técnicas de Serviço Social, sendo que uma só está a 70% e uma Psicóloga a 50%, que apresentam um elevado volume de trabalho com os atendimentos/acompanhamentos, gestão dos processos familiares e todo o restante serviço relacionado com a parte administrativa.

A intervenção no domínio das **Ajudas Técnicas** traduz-se 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 2015 foram cedidas 40 ajudas técnicas à população do concelho de Águeda, quer através de empréstimo, quer através de aluguer, dependendo da situação económica. Foram ainda enviados 9 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 2015 foram distribuídas 435 embalagens de fraldas, resguardos e pensos, o que se traduz num aumento significativo comparativamente a 2014.

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

No que diz respeito à **Cantina Social**, no ano de 2015 foram servidas 41181 refeições sociais, no entanto a meta não foi alcançada, o que se justifica com o facto muitos dos clientes terem sido apoiados no âmbito da Cantina Social do Plano de Emergência Alimentar, que teve um aumento bastante significativo, como será espelhado mais à frente.

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 2015 foram distribuídos 400 **cabazes de alimentos**. Denota-se um decréscimo relativamente a 2014 que se deve ao facto de no ano de 2015 a Instituição ter muito menos alimentos para distribuir, visto que o Banco Alimentar e o FEAC (Fundo Europeu de Auxílio a Carenciados) distribuíram menos quantidade.

Analisando os dados referentes à **Lavandaria Social** foram apoiados 13 clientes, havendo um decréscimo de 7 clientes relativamente ao ano anterior, e um total de 92 utilizações.

Quanto à **Lavandaria Comunitária**, verificou-se um ligeiro decréscimo comparativamente a 2014, 92 utilizações no ano em avaliação comparativamente a 178 utilizações.

Relativamente ao **Balneários Sociais**, 16 clientes beneficiaram desta resposta, havendo um aumento de 6 relativamente ao ano transacto. Relativamente ao nº de utilizações em 2015 foram contabilizados 274 banhos gratuitos.

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 de exclusão social. Efetuaram-se 91 apoios económicos em 2015, o que se traduz num aumento muito significativo, uma vez que este tipo de apoio duplicou comparativamente a 2014.

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 com 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 2015 também se verificou um elevado número de apoios para pagamento de despesas relacionadas com habitação (renda, água, eletricidade e gás).

A Equipa do Centro Comunitário continua a trabalhar multidisciplinarmente, seguindo os princípios da intervenção sistémica com as famílias multi-problemáticas, 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 aos atendimentos realizados pela Psicóloga estes aumentaram ligeiramente em relação a 2014, respondendo à procura e às necessidades apresentadas pelos clientes. O número de clientes acompanhados em Consulta Psicológica diminuiu ligeiramente, verificando-se uma menor variabilidade nos clientes acompanhados ao longo do ano.

Os procedimentos adoptados em relação ao Acompanhamento Psicológico continuam de acordo com o que foi descrito nos documentos anteriores, nomeadamente no Relatório de Actividades de 2013. Assim, de acordo com a disponibilidade da Psicóloga realiza-se uma Consulta de Triagem 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 actividade profissional e organização da vida pessoal.

Ateliers Desenvolvimento de Competências para Jovens 12 aos 16 anos (ADC)⁶

Indicador	2011	2012	2013	2014	Meta prevista 2015	2015
N.º Jovens frequentaram os Ateliers Desenvolvimento de Competências	25	40 (25%)	43	41	Aumentar 5%	118
Jovens que têm os objetivos do PDI totalmente alcançados	-----	-----	65%	70%	70%	-----
N.º Ações de Sensibilização Temáticas	-----	13	18	16	15	7
N.º Passeios/Visitas temáticas	-----	37	27	45	30	33
N.º Consultas gratuitas de Medicina Dentária ⁷	15	40	20	13	20	29

⁶ O levantamento dos dados e a sua análise são 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 estas inseridas no Protocolo de Cooperação com a Clínica Dentária “Sorrisos Perfeitos”

Envolvimento da família dos jovens (Magusto, Campanhas de Solidariedade, Festa de Natal, Carnaval, Dia da Família, Festa de Verão, Reuniões de Encarregados de Educação)	-----	62%	57%	51%	50%	-----
Grau de Satisfação dos Jovens da resposta	-----	76%	40%	92.31%	80%	92.31%

Tabela 6 – Dados 2011/2012 / 2013 / 2014 / 2015 referentes Ateliers Desenvolvimento de Competências para Jovens dos 12 aos 16 anos

Ateliers Ocupacionais (Clientes CAT, Centro Comunitário, RSI)⁸

Indicador	2011	2012	2013	2014	Meta prevista 2015	2015
Nº Clientes a frequentar os Ateliers Ocupacionais	-----	120	67	54	70	131
Clientes que têm os objetivos do PDI totalmente alcançados	-----	-----	60%	58%	60%	-----
N.º Ações de Sensibilização Temáticas	-----	12	2	25	10	8
Realização de Amostras Biológicas	-----	3	2	2	2	2
N.º Passeios/Visitas temáticas	-----	17	2	3	2	2

Tabela 7 – Dados 2011/2012 / 2013 / 2014 / 2015 referentes Ateliers Ocupacionais (Clientes CAT, Centro Comunitário, RSI)

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 14:00h 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 09:00h às 18:00h, 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,

⁸ O levantamento dos dados e a sua análise são da responsabilidade da Monitora dos AO – Dra. Liliana Rodrigues

maioritariamente provenientes de famílias problemáticas, experiências únicas, enriquecedoras e diversificadas.

Durante o ano de 2015, 45 jovens frequentaram esta resposta, concretizando um ligeiro aumento de 4 jovens relativamente a 2014.

Através do **Protocolo celebrado com a Escola E.B 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 3.ª feira das 14:00h às 16:00h bem como à sextas no mesmo horário, sendo o transporte da escola para a CVP e da CVP para a escola assegurado pela nossa instituição, para a escola Fernando Caldeira. 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 lectivo, 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.

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 29 Consultas de Medicina Dentária, durante o ano de 2015.

Relativamente às Ações de Sensibilização temáticas, ocorreram 7 e 33 Passeios/visitas temáticas.

Os clientes do Centro Comunitário, Centro Alojamento Temporário para Passantes e Sem Abrigo e beneficiários do Rendimento Social 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 programas de competências sociais e pessoais.

Os Ateliers Ocupacionais funcionam diariamente, das 9:00h às 12:00h e 14h às 16h. Durante o ano de 2015, 131 clientes frequentaram esta resposta. Foram realizadas 8 acções temáticas e 2 Passeios/visitas temáticas. A taxa de participação na horta biológica foi de 47%.

F. Objetivo⁹:

Manter o Protocolo ao nível do Rendimento Social Inserção estabelecido com o ISS, rentabilizando os equipamentos e recursos existentes.

Indicador	Valor (18/12/2010 a 17/12/2011)	Valor (18/12/2011 a 17/12/2012)	2013	2014	Meta prevista 2015	2015
	N.º famílias acompanhadas	217	179	170	200	Manter o acompanhamento de 100 famílias
N.º Acordos/Contratos de Inserção assinados	172	157	153	130	100%	137
N.º Beneficiários	----	394	309	350	De acordo com a legislação em vigor, acompanhar 100% dos beneficiários	361
N.º Beneficiários abrangidos nos Acordos/Contratos de Inserção	398	200	----	350	100%	282
N.º Requerimentos entrados	----	----	57	80	Garantir o acompanhamento de 100 processos	132
N.º Acordos/Contratos de Inserção cessados	67	64	68	100	Manter	124
N.º agregados autonomizados da prestação	----	----	----	----	5%	37
N.º Ações acordadas	441	911	950	1000	Manter	856
N.º visitas domiciliárias	887	565	504	700	Aumentar 5%	858
N.º Atendimentos efetuados Técnica Superior Serviço Social	867	673	578	800	Manter	342
N.º Atendimentos efetuados	515	309	304	400	Manter	184

⁹ O levantamento dos dados e a sua análise são da responsabilidade da Equipa Técnica da resposta social – Dra. Catarina Costa e Dra. Mafalda Silva

Psicóloga						
N.º momentos de trabalho (ações desenvolvimento sociocomunitárias: sessões de intervenção em grupo, ações sensibilização temáticas, Horta Biológica, Ateliers Ocupacionais, Serviços externos que incluem acompanhamento a serviços, consultas, deslocação ISS, entre outros)	373	496	343	298	Aumentar 10%	244
N.º Total de reuniões de NLI	51	34	33	1 por semana	Estar presente em 98% das Reuniões	46

Tabela 8 – Dados 2011 / 2012 / 2013/ 2014/2015 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 2015 a equipa procedeu ao acompanhamento de 179 famílias, ultrapassando-se, assim, a meta estabelecida em 79%.

No que diz respeito ao número de beneficiários foi realizado o acompanhamento a 100% dos beneficiários, das respectivas famílias, cumprindo-se, assim também, a meta estabelecida.

O acompanhamento dos beneficiários prevê a celebração de Contratos de Inserção que são constituídos por um conjunto de ações com vista à efectiva integração sociocomunitária dos mesmos, no sentido de criar, de acordo com as respectivas 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 137 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 houve uma diminuição no número das mesmas, pelo que por conseguinte a meta estabelecida não foi cumprida. Contudo, tal deve-se ao facto da mesma ter não

sido bem definida. Trata-se de um indicador que depende de factores externos e fora do controlo da equipa. Não é possível prever o número de acções que serão contratualizadas já que não dispomos de um conhecimento prévio das características de cada família/indivíduo que vão estar em acompanhamento.

Quanto ao número de requerimento entrados verificou-se um aumento em relação ao ano anterior, que permitiu cumprir a meta definida de garantir o acompanhamento de 100 famílias, ao longo de todo o ano.

No que diz respeito ao número de contratos de inserção cessados, verificou-se um aumento relativamente ao ano anterior, não tendo a meta sido cumprida. Contudo, é importante referir que a mesma foi mal estabelecida uma vez que este indicador é, também, influenciado por factores externos, que fogem ao controlo da equipa, como incumprimentos por parte dos beneficiários, autonomizações, mudanças de residência e falecimentos, entre outros.

Ao longo do ano de 2015 verificou-se que 37 famílias foram autonomizadas da medida, o que levou a ultrapassar a meta estabelecida em 25.6%. Contudo, e apesar de se revelar como um resultado positivo, tal também depende de factores externos à equipa como, por exemplo, a actual conjuntura socioeconómica do país.

Quanto ao número de vistas domiciliárias verificou-se um aumento das mesmas ultrapassando a meta estabelecida em 17.6%.

Já no que toca ao número de atendimentos realizados pela Técnica de Serviço Social verificou-se uma diminuição, não se cumprindo a meta estipulada. Contudo, tal é justificado com o facto de terem existido alterações na dinâmica e nas funções das Técnicas Superiores da equipa, nomeadamente, a Técnica de Serviço Social deixou de ser a única gestora dos processos em acompanhamento.

No que diz respeito aos atendimentos da Psicóloga também se verificou uma diminuição e da mesma forma a meta não foi cumprida. Contudo, tal vai de encontro ao referido no parágrafo anterior. A mesma também passou a ser gestora de processos, contudo, a mudança nas suas funções foi sendo gradual, ao longo do ano, já que implicou um processo de transição e adaptação. Acrescem ainda motivos relacionados com a dinâmica e funcionamento da equipa. A Psicóloga possui menos processo em acompanhamento, que por si só pode levar a um menor número de atendimentos, no entanto, em contrapartida, colabora com a TSS na informatização dos processos da mesma.

Também ainda de referir a este respeito que o facto das mesmas ter passado a realizar visitas domiciliárias, levou a que os beneficiários não sentissem tanta necessidade de recorrer aos atendimentos. Aliado ainda ao facto deste indicador também estar altamente relacionado com factores externos às Técnicas, 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, que levou a que a meta não fosse cumprida. Contudo, acresce dizer que a meta mais uma vez não foi bem estabelecida uma vez que este item inclui várias actividades que dependem de factores 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 uma meta de presença em 98% das reuniões. Esta meta não foi cumprida, sendo que a equipa esteve apenas presente em 87% das reuniões, contudo, devido a factores que fugiram ao controle da mesma, devido ao facto de que, por vezes, as Técnicas têm de participar noutro tipo de atividades não previstas e que colidam com a presença nas respectivas reuniões.

G. Objetivo definido¹⁰:

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.

Indicador	2012	2013	2014	Meta Prevista 2015	2015
N.º Refeições Cozinha social (Almoço e Jantar)	7.266	32.931	30.913	Manter 100 refeições diárias	35.308

Tabela 9 – Dados 2012/ 2013 / 2014 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 o Protocolo com o Instituto Segurança Social,

¹⁰ O levantamento dos dados e a sua análise são da responsabilidade Dra. Patrícia Coutinho

passando a Delegação de Águeda a contemplar a entrega de 100 refeições diárias, destinadas preferencialmente a consumo externo durante sete dias da semana.

Esta resposta social inserida na Rede Solidária de Cantinas Sociais, criada pelo Programa de Emergência Social, destina-se a pessoas idosas com baixos rendimentos, famílias expostas ao desemprego, famílias com filhos menores o 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 2015 foram fornecidas 35.308 refeições de forma totalmente gratuita, o que se traduz num aumento de 4.395 refeições comparativamente a 2014.

H. Objetivo definido¹¹:

- Garantir o Serviço de Transporte de Doentes, mantendo o Protocolo celebrado com a Administração Regional Saúde Centro (ARSC);
- Garantir o Serviço de Posto de Reserva de INEM, mantendo o Protocolo celebrado com o INEM;
- Assegurar os Serviços de Transportes de Doentes com o Centro Hospitalar do Baixo Vouga (CHBV);
- Reorganizar o funcionamento da Equipa de Emergência, melhorando a qualidade do serviço prestado aos doentes;
- Elaborar Protocolo com a Câmara Municipal de Águeda e com o apoio da Sede Nacional, para a criação da Plataforma Logística Centro 2;
- Criação da Equipa de Salvamento em Meio Aquático;
- Criação da Equipa de Grande Ângulo;
- Criação de Equipas de intervenção permanente de apoio á prevenção florestal;
- Continuação da implementação da Central de Comunicações, com aquisição de rádios de comunicação e implementação nas viaturas;
- Criação de um posto PEM com viatura fornecida pelo INEM;

¹¹ O levantamento dos dados e a sua análise são da responsabilidade do Coordenador Local Emergência

Indicador	2012	2013	2014	Meta prevista 2015	2015
	N.º de serviços de transporte de doentes, através do Protocolo com ARSC	4.535	8.063 ↑77.8%	7.631	Aumentar
N.º de serviços de transporte de doentes, através do Protocolo com INEM	36	24	7	Sempre que solicitado	4
N.º de serviços de transporte de doentes, solicitados por particulares	343	407 ↑19%	2.673	Aumentar	2857
N.º de serviços de transporte de doentes, solicitados pelo CHBV	1.736	1.905 ↑10%	68	Manter	5
N.º de serviços de transporte de doentes, solicitados pelos HUC	-----	379	0	Aumentar	0
Aumentar a participação da Equipa de Emergência em eventos, iniciativas através de assistência sanitária, com recursos humanos e materiais (Feira do Leitão, Operação Fátima, Jogos de Futebol, <i>Drag Racing Team</i> entre outros)	52	55 ↑6%	51	Aumentar 5%	30
N. de voluntários envolvidos em participações em Eventos	200	247 ↑23.5%	191	Aumentar 10%	192
N.º de representações da EEST em cerimónias (Cerimónia em Castanheira do Vouga)	1	1	7	Sempre que solicitado	3
Responder prontamente, ao CDOS, a qualquer situação de Catástrofe, Sinistro e Calamidade Pública, (n.º de presenças/n.º solicitações)	6	2	0	Sempre que solicitado	0
N.º de Cursos de Formação (reciclagem) para Membros Ativos da EEST	1	2	1	----	1
N.º de Cursos de Formação Base/TAT para novos Membros Ativos da EEST	2	3	1	-----	1
Elaboração de rastreios na área da saúde	0	10	-----		
N.º Kms viaturas de EEST	359.287	372.402	278.389	-----	233.401

Tabela 10 – Dados 2011/ 2012/2013/2014/2015 Equipa Emergência Socorro e Transporte

Relativamente ao número de serviço de transporte de doentes, através do Protocolo com Administração Regional Saúde Centro, de acordo com os dados constantes na Tabela, houve uma diminuição de 452 serviços.

No que diz respeito ao número de serviço de transporte de doentes, através do Protocolo com INEM, enquanto Posto de Reserva de INEM, efetuaram-se 4 serviços, menos 3 serviços do que no ano de 2014.

Realce-se que também se verificou um drástico decréscimo do n.º de serviço de transporte de doentes, solicitados pelo Centro Hospitalar Baixo Vouga (CHBV), de 68 em 2014 apenas se realizaram **4** no ano em avaliação. Esta situação deve-se ao facto do Centro Hospitalar Baixo Vouga ter aberto Concurso Público para transporte de doentes, tendo o mesmo sido atribuído a uma empresa particular.

Conforme dados da tabela, constata-se que em 2015 a Equipa de Emergência participou em 30 **eventos**, em menos 21 eventos do que em 2014, iniciativas através de assistência sanitária, com recursos humanos e materiais (Feira do Leitão, Operação Fátima, Jogos de Futebol, *Drag Racing Team* entre outros), envolvendo um total de **192 voluntários**.

Durante o ano 2015, a Equipa de Emergência não respondeu nenhuma solicitação do CDOS.

Salienta-se o número de Km's de viaturas percorridos pela Equipa de Emergência e Transporte, 233.401Km's, menos 45.000Km's relativamente a 2014, o que se justifica pela drástica diminuição dos serviços de transporte.

I. Objetivo definido¹²:

- Melhorar a atividade do Coro, renovando o repertório e a performance com novas peças;

Indicador	2012	2013	2014	Prevista 2015	2015
N.º atuações a nível nacional	10	8	12	Manter	8
N.º atuações a nível internacional	1	0	1	Manter	1

Tabela 11 – Dados 2012/2013/2014/2015 referentes Grupo Coral

Durante o **ano de 2015**, efetuaram-se as seguintes atuações:

2 de Maio - XX Encontro de Coros da Bairrada - Quartel das Artes de Oliveira do Bairro

4 de Julho - Festival de Coros Polifónicos - "*Maio Music'all 2015*" - Teatro Municipal da Covilhã

18 de Julho - XVII Encontro de Coros - Montijo - Sociedade Filarmónica 1.º Dezembro

3 de Outubro - 9.º Aniversário do Coro CVP Águeda - Concerto Cineteatro S. Pedro

11 de Outubro - Encontro de Coros "Mês da Música" - Igreja do Cardal - Pombal

18 de Outubro - Catedral de Santiago Compostela - Animação litúrgica da Missa do Peregrino

24 de Outubro - XXXVI Encontro de Música Coral e Instrumental - Pevidém (Guimarães)

13 de Dezembro - Concerto de Natal da CVP Águeda - Igreja Paroquial de Segadães

20 de Dezembro - Concerto de Natal - Igreja Matriz de Águeda – organizado pela CMA

Numa análise sucinta, o Coro da CVP Águeda manteve a sua atividade regular e performance artística, com 9 concertos realizados no país e Espanha.

Como marco importante, e que figurará no seu vasto e rico historial, é sem dúvida a animação da Missa do Peregrino na Catedral de Santiago de Compostela, a convite da Oficina do Peregrino. Este facto é sinal da qualidade que o Coro granjeou ao longo destes 10 anos de existência, com muito trabalho e afino dos seus intervenientes.

Na qualidade de maestro do Coro da CVP Águeda, sinto-me orgulhoso dos meus coralistas e da Direção que me acompanha.

J. Objetivo¹³:

Preconizar o trabalho da Instituição, procurando aumentar o número de parcerias estabelecidas com entidades, organizações ou outros e a participação em Campanhas, Eventos ou iniciativas e potenciar o conhecimento interno e externo do trabalho desenvolvido pela Instituição.

Indicador	2012	2013	2014	Prevista 2015	2015
Nº Parcerias/Protocolos existentes	7	16	13	20	17
N.º Campanhas em que a instituição é entidade organizadora/participante	10	11	10	15	8
N.º de Participações/Representações em Seminários/Debates/Congressos	23	14	15	Aumentar 10%	14 (envolvendo 28 colaboradores)
N.º de Participações/Representações em Reuniões promovidas por outros	54	160	120	100	118

¹³ O levantamento dos dados e a sua análise são da responsabilidade da Diretora Técnica

serviços ¹⁴					
N.º de Organizações/Participações em Eventos/Iniciativas	25	24	22	25	12
N.º de pessoas colocadas a executar trabalho comunitário, através IRS Anadia	-----	10	0	-----	5 (Respondeu-se a todos os casos solicitados)
N.º Cursos de Formação realizados no âmbito do Gabinete de Formação “Desenvolvimento Criativo e de Competências”	2	1	12	Manter	0

Tabela 12 – Dados 2011/2012/2013/2014/2015 referentes Parcerias/Campanhas, Eventos ou Iniciativas

Relativamente às Parceiras/Protocolos existentes, na Tabela 12, apenas é efetuada contabilização das **Parcerias/Protocolos** formais celebrados.

Durante o ano em apreciação, manteve-se ainda em vigor o **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.

Em 2015, renovação do Protocolo celebrado com D’Orfeu para constituição de **Opá! Orquestra Percussiva de Águeda**.

Protocolo Rede Solidária de Cantinas Sociais no âmbito do Plano de Emergência Social renovado a 26 de Janeiro de 2015 com o Instituto Segurança Social, continuando a Delegação de Águeda a contemplar a entrega de 100 refeições diárias.

A 26 de Março de 2015, celebrado Protocolo com a Câmara Municipal de Águeda para participação no Ágitagueda do Coro Misto da instituição.

Protocolo Rede Solidária de Cantinas Sociais no âmbito do Plano de Emergência Social renovado a 8 de Maio de 2015 com o Instituto Segurança Social, continuando a Delegação de Águeda a contemplar a entrega de 100 refeições diárias.

¹⁴ Neste âmbito insere-se todas as presenças nas Reuniões do Conselho Local da Ação Social da Rede Social de Águeda, EAPN, entre outros.

No dia 25 de Maio de 2015, celebração **Agrupamento Escolas de Águeda Sul** para colocação em Formação em Contexto de Trabalho, num total de 210horas, 1 aluno do Curso Técnico de Informática de Gestão.

No dia 12 de Junho de 2015, celebração **Protocolo com Escola Secundária de Adolfo Portela** para colocação em Formação em Contexto de Trabalho, num total de 420horas, 1 aluno do Curso de Gestão e Programação de Sistemas Informáticos.

2 de julho de 2015, celebração **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)

2 de julho de 2015, celebração **Protocolo com a Câmara Municipal de Águeda** no âmbito do Programa de Apoio às Organizações de Solidariedade Social, medidas C. (Coro)

Protocolo Rede Solidária de Cantinas Sociais no âmbito do Plano de Emergência Social renovado a 31 de julho de 2015 com o Instituto Segurança Social, continuando a Delegação de Águeda a contemplar a entrega de 100 refeições diárias.

Em 2015, foi celebrado um **Protocolo com Escola Fernando Caldeira** para a realização de um Plano Individual de Transição (PIT) para uma aluna 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.

No dia 18 de Setembro de 2015, celebrado **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.

No dia 18 de Setembro de 2015, celebrado **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.

No dia 2 de Outubro de 2015 foi ainda, celebrado **Protocolo de Parceria com a Escola EB 2,3 Fernando Caldeira** no âmbito do Projeto da Educação Especial "**Dá-me Asas**", 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.

A 6 de Outubro de 2015, foi celebrado um **Protocolo de Parceria com o Agrupamento de Escolas de Águeda Sul** para a realização de um Plano Individual de Transição (PIT) para uma aluna 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.

A 7 de Outubro de 2015, **Contrato de Serviços de Transporte Escolar** em viaturas e aluguer de alunos portadores de deficiência ou com NEE do Agrupamento de Escolas de Águeda para o ano letivo 2015/2016.

No dia 8 de Outubro de 2015 foi ainda, celebrado **Protocolo de Parceria com o Agrupamento de Escolas de Águeda Sul** no âmbito do Projeto da Educação Especial "**Passo a Passo**", 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 3 alunos.

Relativamente ao número de **Campanhas e de Eventos/Iniciativas** em que a instituição foi entidade organizadora/participante, constatou-se a sua manutenção, realçando-se:

- 14 de Fevereiro de 2015, **Jantar Dançante** do Coro Misto da instituição;
- 21 de Março de 2015 **Campanha de Recolha de Sangue**, em parceria com o Grupo de Dadores de Sangue e o Instituto Português do Sangue;
- **Feira dos Saberes e Sabores** no dia 18 de Abril de 2015 no Instituto Vinha e do Vinho;
- **Missão Sorriso** que decorreu nos dias 24, 25 e 26 de Abril 2015 na Loja Modelo de Águeda;
- Participação no **Encontro de Coros da Bairrada** no dia 2 de Maio 2015;
- Exposição "**10 anos, 10 rostos**" no âmbito dos Ateliers Desenvolvimento de Competências;
- **Participação nas Comemorações do Feriado Municipal** no Parque do Souto Rio no dia 25 de Maio 2015;
- **Campanha** de Recolha de Géneros alimentares do **Banco Alimentar** nos dias 30 e 31 de Maio de 2015;
- 4 a 26 de Julho 2015, participação no **Agitágueda**, participação e sob responsabilidade do Coro Misto da instituição;
- 17 de Julho de 2015, **V Encontro de Jovens** organizado pelos Ateliers Desenvolvimento de Competências para Jovens e pela Seção da Juventude;
- 11 de Julho **Campanha de Recolha de Sangue**, em parceria com o Grupo de Dadores de Sangue e o Instituto Português do Sangue;
- **Festa do Leite 2015** nos dias 9, 10, 11, 12 e 13 em Setembro, com a participação da Equipa Ação Social e Equipa Emergência Socorro e Transporte da instituição;
- **CERCIAG em Movimento** no dia 19 de Setembro de 2015 no Praça 8 de Maio;
- **9º Aniversário do Coro Misto** no dia 3 de Outubro 2015;
- **Magusto institucional** decorrido no dia 11 de Novembro de 2015;
- **Missão Sorriso** que decorreu nos dias 16, 17 e 18 de Novembro 2015 na Loja Modelo de Águeda;
- 21 de Novembro de 2015 **Campanha de Recolha de Sangue**, em parceria com o Grupo de Dadores de Sangue e o Instituto Português do Sangue;
- **Campanha de Recolha de Géneros alimentares do Banco Alimentar** nos dias 28 e 29 Novembro de 2015;

- 5 de Dezembro de 2015, **Peditório Anual** da instituição;
- **Festa Natal da CVP** no dia 22 de Dezembro de 2015.

Destacam-se ainda as seguintes participações:

31 de Março de 2015, 2ª Auditoria de Acompanhamento da APCER no âmbito do Sistema Gestão Qualidade;

18 de Maio de 2015, Visita de Acompanhamento da Equipa Técnica do Centro Distrital de Aveiro do Instituto Segurança Social no âmbito do Centro Comunitário;

No decorrer do ano de 2015, 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.

K. Objetivo¹⁵:

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.

Indicador	2012	2013	2014	Previsto 2015	2015
Nº de Reuniões entre Direção / Direção Técnica e a Equipa Técnica / todos os colaboradores	14	15	12	Manter	2
Nº de Reuniões entre Direcção Técnica e a Equipa Técnica	21	49	50	20	18
N.º de Reuniões entre Responsável de cada Resposta e a Equipa	44	22 (RSI) 18 (Ateliers) 11 (CAT) Total - 51	21 (RSI) 20 (Ateliers) 9 (CAT) Total - 50	70	15 (RSI) 12 (Ateliers) 12 (CAT) Total - 39
Nº Reuniões Equipa Qualidade	-----	13	10	12	12

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.

¹⁵ O levantamento dos dados e a sua análise são da responsabilidade da Diretora Técnica

Tabela 13 – Dados 2011/2012/2013/2014/2015 referentes Reuniões ocorridas internas

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.

L. Objetivo¹⁶:

Estabelecer e reforçar as condições de sustentabilidade organizacional.

Objetivo Operacional (OP)	Indicador	2012	2013	2014	Meta Prevista 2015	2015
O.P. 6.8.1 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 <i>Merchandising</i> e aumento dos serviços prestados ao exterior.	Volume de rendimentos próprios (exceto subsídios contratualizados)	761.869,82 €	864.037 €	756.440,51 €	720.000 €	737.852,13 €
O.P. 6.8.2 Melhorar Gestão Orçamental, através da sistematização e implementação de procedimentos de aquisição de produtos/serviços; rever formas de financiamento dos serviços, numa lógica de sustentabilidade; implementar uma política de gestão orçamental baseada na sustentabilidade da Instituição.	Liquidez geral	1.32	1.31	0.99	1.1	0,95
	Autonomia Financeira = Total do Capital próprio / Activo Líquido	71%	71%	84%	86%	85%
	Taxa de Crescimento do Resultado Líquido do Exercício	- 75%	153%	-53%	60%	92%
	Peso dos Fornecedores e Serviços Externos (FSE/Custos totais X 100)	22%	23%	18%	19%	17%
	Resultados da avaliação de	-----	85% A	80%	90%	65 fornecedores – A

¹⁶ O levantamento dos dados e a sua análise são da responsabilidade do Tesoureiro, Dr. Ricardo Matos.

forneedores						
Consumo de combustíveis	51.279,23 €	53.085,80 €	35.098,37 €	35.005 €	28.337,64 €	
Prazo médio de pagamentos com os fornecedores	-----	30 dias	30 dias	30 dias	30 dias	
Taxa de crescimento dos Custos com manutenção de viaturas	-----	217%	↓- 74%	- 5%	-51%	
Execução orçamental dos gastos com manutenções e reparações	14.866,64€	32.216,30€	37.848€	35.368€	18.072,19 €	
Execução orçamental do Financiamento do CAT	-----	-----	-----	95%	95%	
Execução orçamental do Financiamento do CC	-----	-----	-----	100%	100%	
Taxa de aumento das participações dos clientes	-----	-----	-----	5%	5%	
Execução orçamental do Financiamento do RSI	-----	-----	-----	95%	-----	
Execução orçamental do Financiamento Ateliers	-----	-----	-----	90%	-----	
Execução orçamental com gastos com pessoal	-----	-----	-----	95%	95%	
Taxa de	-----	-----	-----	5%	-26%	

	donativos					
	Taxa de autofinanciamento	-----	-----	-----	30%	30%

Tabela 14 – Dados 2012 / 2013 / 2014 / 2015 referentes Volume Receitas próprias

8. Monitorização, Avaliação e Melhoria Contínua

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

- A eficácia dos serviços prestados;
- A eficiência dos recursos envolvidos;
- A eficácia do sistema de gestão na perspetiva da intervenção, Infraestruturas e Recursos.

Os instrumentos de medida a utilizados são o Plano de Monitorização e o Plano Anual de Atividades, bem como todos os impressos de recolha de informação relativa à intervenção junto dos Clientes. Acresce a recolha e análise das Atas de todas as reuniões realizadas interna e externamente.

Durante o período de referência, foram operacionalizados, melhorados e simplificados, dentro dos objetivos previstos, os instrumentos de monitorização, no entanto, para o próximo ano, pretendemos continuar a aperfeiçoar o sistema de monitorização e avaliação, para servir de *input* a uma melhoria contínua, permitindo à organização dispor de informação permanentemente atualizada por resposta social.

A avaliação do Plano de Atividades prevê a elaboração de um Relatório de Desempenho, contendo: atividades e ações planeadas e implementadas e respetiva justificação de eventuais atividades planeadas e não implementadas; atividades e ações implementadas não planeadas; resultados das atividades e ações desenvolvidas; grau de concretização da intervenção planeada; conclusões, evidenciando se as ações geraram os resultados pretendidos e sugerindo recomendações para o plano seguinte.

9. Recursos Humanos

Colaboradores	N.º
Diretor Administrativo	1
Diretor Técnico	1
Psicólogo	2
Técnico Serviço Social	3
Ajudante Ação Direta	3
Monitor de Cerâmica	1
Monitor de Fotografia	1
Monitor Informática	1
Monitor Serralharia	1
Animador Socioeducativo	1
Assistente Administrativa	1
Auxiliar Administrativa	1
Telefonista	1
Cozinheira	1
Auxiliar Cozinha	3
Auxiliar (CAT)	2
Auxiliar (CC)	2
Auxiliar Limpeza	1
Vigilante	2
Motoristas	8

<i>Outsourcing</i>
Técnico Oficial de Contas
Apoio Informático
HSST
HACCP
Manutenção Segurança

Total Colaboradores – 37
• Sem Termo – 29
• A Termo – 7
• Estágio - 1

10. Recursos Físicos

N.º de Edifícios: 3				
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 Ajudas Técnicas	
	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		Edifício 3 – Asseguins (cedido pela Câmara Municipal de Águeda)	1 Armazém Unidade de Socorro
	1 Gabinete Presidente	1 Apartamento tipologia T4 arrendado no Edifício da Caixa		
	1 Gabinete Administrativo	1 Loja Social inaugurada a 1 de Novembro 2013, num espaço cedido na Rua da Misericórdia em Águeda		
	1 Gabinete Vigilante			
	1 Secretaria	N.º de Viaturas: 15		
	1 Arquivo	4 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			

11. Cronograma de Funcionamento Realizado

JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Feriado	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Feriado	Feriado
2	2	2	2	Feriado	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	Feriado	5	5
6	6	6	Feriado	6	6	6	6	6	6	6	6
7	7	7	7	7	Feriado	7	7	7	7	7	7
8	8	8	Páscoa	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	Feriado	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	Feriado	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21
22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23
24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24
25	25	25	Feriado	25	25	25	25	25	25	25	Natal
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	28
29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29
30		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
31		31		31		31	31		31		31
251											
22	20	22	19	22	19	22	22	20	22	21	20

12. Conclusões

No sentido da melhoria contínua e, ainda, em resultado das exigências dos processos de implementação de acordo com a Norma NP EN ISO 9001:2008, durante o ano 2015, foram revistos e reajustados os quadros de indicadores, pelo que o Sistema de Monitorização e Avaliação ainda se encontra em solidificação.

Em termos gerais, no entanto, conclui-se que a alocação de recursos e a sua consequente eficiência estiveram em linha com a eficácia dos serviços prestados, sendo que todas as situações onde se verificaram desvios/tendências menos positivas, se encontram devidamente sinalizadas e continuam a ser trabalhadas no exercício de 2016.

Conclui-se assim que o Sistema de Gestão da Qualidade concluído em Abril de 2013, contribuiu diretamente para uma melhoria de todos os resultados a obter no final do próximo ano, conduzindo de forma ativa à melhoria contínua do desempenho da organização.

Águeda, 31 de Março de 2016

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



(César Marques)