

# **CRUZ VERMELHA PORTUGUESA DELEGAÇÃO DE ÁGUEDA**

PLANO DE ACTIVIDADES E ORÇAMENTO

2015



## Índice

Enquadramento.....	2
1. Princípios de Acção (Missão, Visão, Valores) .....	4
2. Políticas da Qualidade .....	5
3. Respostas ao nível Acção Social .....	7
3.1. Centro de Alojamento Temporário para Passantes e Sem-Abrigo.....	7
3.2. Centro Comunitário “Porta Aberta” .....	8
3.2.1. Gabinete de Atendimento e Acompanhamento Psicossocial.....	8
3.2.2. Ateliers de Desenvolvimento de Competências para Jovens dos 12 aos 16 anos de idade.....	10
3.2.3. Cozinha Social e Comunitária.....	10
3.2.4. Balneários Sociais.....	10
3.2.5. Lavandaria Social.....	11
3.3. Protocolo do Rendimento Social de Inserção.....	11
3.4. Protocolo Rede Solidária de Cantinas Sociais.....	11
3.5. Rede Social.....	12
3.6. Gabinete de Formação “Desenvolvimento Criativo e de Competências”.....	12
4. Equipa de Emergência, Socorro e Transporte.....	12
5. Grupo Coral.....	16
6. Operacionalização dos Objetivos .....	17
7. Monitorização, Avaliação e Melhoria Contínua.....	35
8. Recursos Humanos.....	36
9. Recursos Físicos.....	37
10. Cronograma de Funcionamento.....	38
11. Considerações Finais.....	39

## Enquadramento

Num período económico e social difícil, com um novo ano que se avizinha cheio de incertezas, a Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa quer ser uma certeza para todos os que procuram os seus serviços, proporcionando-lhes as condições necessárias à sua qualidade de vida, mesmo exigindo de toda a organização um esforço acrescido de perseverança e resiliência.

A conjuntura política, económica e social, todo o clima de imprevisibilidade, de falta de confiança e numa sociedade cada vez mais integrada e competitiva que se vive atualmente, num contexto altamente dinâmico, a eficiência das organizações é avaliada pela sua capacidade de administrar as ameaças e as oportunidades que surgem. Porém a crescente complexidade dos problemas a que as organizações de intervenção social têm que dar resposta, continua a exigir uma grande capacidade de adaptação à mudança e implicará a continuidade de um esforço adicional no sentido de preparar a Organização para os desafios futuros, pelo que se perceber-se-á não ser tarefa fácil sermos neste momento chamados a planificar o ano de 2015. É necessário estarmos todos conscientes de que seremos certamente convocados a tomar decisões que não serão fáceis, mas serão determinantes do ponto de vista estratégico para a organização.

O modelo de gestão da Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa assenta numa série de instrumentos de gestão centrais, nomeadamente o Plano Anual de Atividades e Orçamento, o Sistema de Monitorização, Medição e Avaliação, os Relatórios de Atividades e Contas e o Sistema de Melhoria Contínua. Atualmente a gestão por objetivos, preconizada pela organização, é essencial para promover a eficiência e eficácia na utilização dos recursos e perspetivar os resultados a obter. A sua operacionalização, em objetivos anuais, é concretizado no Plano Anual de Atividades e Orçamento, envolvendo todos os colaboradores e refletindo as necessidades internas/externas a que se pretende responder.

Nesta perspetiva, a Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa com o Plano de Atividades para 2015 que aqui se propõe prevê o seguimento do reposicionamento da Instituição em diversos domínios, continuando a investir na solidariedade com os grupos mais desfavorecidos, mas obrigando a perseguir objetivos estratégicos ambiciosos, num enquadramento legal e financeiro claramente difícil.

Neste âmbito, o Plano de Atividades e Orçamento para 2015, mais não pretende ser do que um instrumento facilitador e uniformizador de intenções, de modo a que, em tempo,

se possam gerir oportunidades, recursos e prioridades, de forma o mais consensualizada e consolidada possível.

O Plano de Atividades para 2015 é, evidentemente, um plano de continuidade, com contenção adequada dos meios disponíveis e previsíveis. O objetivo que aqui se prepara é o de procurar olhar para a Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa com a consciência de que o momento aconselha prudência, processos de reflexão e análise e uma reavaliação permanente da política de gestão num contexto de exigências crescentes em termos de racionalização de custos e eficiência dos recursos, a par das restrições de financiamento do Estado, implementando mecanismos conducentes a uma gestão mais eficaz e eficiente.

Esperamos que este documento reflita, muito para lá da crise, os fundamentos da organização presentes nos seus estatutos, a sua missão, visão, valores e políticas que definem as linhas orientadoras basilares da sua atividade, estruturando a construção da sua identidade e o reforço da sua cultura organizacional, considerando a pessoa humana como o primeiro e o mais elevado de todos os valores, prevalecentes sobre todos os demais interesses, e permita alcançar níveis mais eficazes de impacto dos serviços, contribuindo para uma sociedade mais aberta e inclusiva.

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

*Diretora Técnica*  
*Dra. Carla Ferreira*

## **1. Princípios de Acção**

### **Missão**

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

### **Visão**

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

### **Valores**

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

### **Humanidade**

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

### **Imparcialidade**

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

### **Neutralidade**

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

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

### **Independência**

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

### **Voluntariado**

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

### **Unidade**

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

### **Universalidade**

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

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

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

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

**Confidencialidade** - O sigilo é parte essencial da ética profissional.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **3. Respostas ao nível Acção Social**

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

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

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

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

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

### **3.2. Centro Comunitário “Porta Aberta”**

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

#### **3.2.1. Gabinete de Atendimento e Acompanhamento Psicossocial**

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

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

- **Apoio Económico**

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

- **Apoio Alimentar**

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

### ■ **Cantina Social**

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

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

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

### ■ **Produtos para Bebé**

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

### ■ **Banco de Ajudas Técnicas**

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

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

### ■ **Actividades complementares**

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

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

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

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

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

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

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

### **3.2.3. Cozinha Social e Comunitária**

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

### **3.2.4. Balneários Sociais**

Para além do serviço diário às respostas sociais do centro comunitário, numa lógica de permanente combate à pobreza e exclusão social, o serviço dos Balneários Sociais permite a sua utilização por parte dos clientes e da comunidade em situação de vulnerabilidade, onde realizam diariamente a sua higiene.

### **3.2.5. Lavandaria Social**

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

### **3.3. Protocolo do Rendimento Social de Inserção**

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

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

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

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

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

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

Através de um Protocolo celebrado em 28 de Maio de 2012 com o Instituto Segurança Social, a Delegação de Águeda introduziu mais uma resposta social. A Cantina Social insere-se na Rede Solidária das Cantinas Sociais e constitui-se como uma resposta de intervenção no âmbito do Programa de Emergência Social, que tem como objetivo suprir as necessidades alimentares dos indivíduos e famílias em situação de

vulnerabilidade socioeconómica, através da disponibilização de refeições. A Cantina Social é de âmbito concelhio, com prevalência para as Freguesias de Macinhata do Vouga, Valongo do Vouga, Trofa, Lamas do Vouga, Segadães, Águeda, Préstimo, Macieira de Alcoba, Castanheira do Vouga, Travassô, Óis da Ribeira, Agadão e Belazaima do Chão.

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

### **3.5. Rede Social**

Tendo sempre por base contribuir para o desenvolvimento social local e enquanto entidade integrante do Núcleo Executivo da Rede Social de Águeda, a Instituição colabora nas actividades previstas e definidas em Regulamento Interno, executando e dinamizando o Conselho Local de Acção social (CLAS) e outras actividades subjacentes a esta parceria.

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

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

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

## **4. Equipa de Emergência, Socorro e Transporte**

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

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

- Equipa Socorro e Transportes
- Equipa de Apoio à Sobrevivência

- Equipa de Apoio à Logística
- Equipa de Apoio Psicossocial
- Equipa de Comunicações e Informática

### **Socorro e Transporte**

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

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

Estes Serviços são apoiados por diversas viaturas:

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

### **Logística**

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

### **Apoio à Sobrevivência**

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

### **Apoio a Eventos**

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

### **Apoio psicossocial**

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

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

### **Comunicações e Informática**

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

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

### **Ensino de Socorrismo:**

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

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

- Curso de Suporte Básico de Vida (4 horas)
  
- Curso de Suporte Básico de Vida com Desfibrilhação Automática Externa (6 horas).

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

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

## **5. Grupo Coral**

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

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

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

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

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

## 6. Operacionalização dos Objectivos

### A. Objectivo:

- 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.
- Elaborar até Março de 2015 do Plano Estratégico para o período compreendido 2015/2017, redefinindo e implementando outras e novas estratégias do modelo de intervenção, tendo sempre como base a Norma NPEN ISO 9001:2008, mas procurando continuar a potenciar o desenvolvimento de práticas e responsabilidades alinhadas com os princípios, e valores a organização.
- 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	Meta (final 2014)	Meta Prevista 2015
Certificação Sistema Gestão da Qualidade de acordo com Norma NPEN ISO 9001: 2008	-----	27 de Abril 2013	100%	100%
Índice Satisfação dos Clientes	77.50%	84%	-----	90%
Índice Satisfação dos Parceiros	69.60%	92%	-----	95%
Índice Satisfação dos Colaboradores	48%	60%	-----	60%
Índice de Satisfação Global	65%	79%	80%	80%
N.º de Reclamações/Sugestões	-----	1	≥1	≥1

### B. Objectivo:

- 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	Meta (final 2014)	Meta Prevista 2015
N.º Colaboradores com 4º ano de escolaridade	3	3	3	3
N.º Colaboradores com 6º ano de escolaridade	2	1	1	1
N.º Colaboradores com 9º ano de escolaridade	7	7	7	7
N.º Colaboradores com 12º ano de escolaridade	8	14	14	14
N.º Colaboradores com CET	-----	1	-----	1
N.º Colaboradores com Escolaridade Superior	12	13	-----	13
N.º médio de horas de formação por colaborador	140.97h	95.79h	40h	40h
Eficácia da Formação	-----	-----	≥ 70%	≥ 70%

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

Indicador	2012	2013	Meta (final 2014)	Meta Prevista 2015
Taxa de absentismo	-----	16.6%	Reduzir 8%	Reduzir 5%
Taxa de colaboradores com avaliação igual ou superior a BOM decorrente da Avaliação de Desempenho	-----	75%	70%	70%
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		

#### D. Objetivo:

Manter a taxa de ocupação do Centro de Alojamento Temporário para Passantes e Sem Abrigo acima dos 95%, e aumentar o número de cidadãos/famílias apoiadas no Centro Comunitário, permitindo a rentabilização dos recursos e equipamentos existentes e a melhoria dos serviços prestados, através de:

- Garantir que as respostas sociais cumpram os requisitos da qualidade das respetivas entidades tutelares;
- Promover condições para a continuidade dos serviços prestados.
- Executar os volumes de intervenção e atividades previstas.
- Aplicação de Questionário de Avaliação de Satisfação a clientes e outras partes interessadas.

<b>Indicador</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>Meta (final 2014)</b>	<b>Meta Prevista 2015</b>
Taxa ocupação	---	----	Média de 18.5 clientes por mês – Taxa de ocupação de 115.625%	Média de 21 clientes por mês – Taxa de ocupação de 131.25%	Superior a 98%	Superior a 98%
Tempo de permanência: mais de 6 meses	4	7	13	18	Diminuir em 3%	Manter
Motivo de saída: exclusão	6	2	0	0	Diminuir em 95%	Manter
Motivo de saída: abandono	17	9	12	20	Diminuir em 60%	Manter
Motivo de saída: autonomização	71	81	18	19	Aumentar 30%	Manter
N.º Atendimentos efetuados pela Técnica Serviço Social	575	636	808	748	Manter	Responder 95% às necessidades
N.º Atendimentos/Acompanhamentos efetuados pela Psicóloga	242	263	280	444	Manter	Responder 95% às necessidades

Nº Reuniões Semanais entre Equipa Técnica e Clientes	-----	14	34	14	Superior a 95%	Sempre que necessário, respondendo às necessidades da resposta social
Número de Acordos de Inserção assinados dentro do prazo – duas semanas	-	-	-	98%	Superior a 98%	Superior a 98%
Número de contratos de prestação de serviços assinados em 24h	-	-	-	100%	Superior a 98%	Superior a 98%
Grau médio de cumprimento do Plano Individual	-	-	-	Superior a 50%	Superior a 60%	Manter
Número de Inquéritos de Satisfação passados	-	-	-	100%	100%	100%
Grau de Satisfação dos Clientes	-	-	-	Superior a 85%	Superior a 90%	Superior a 90%

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

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

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

### Centro Comunitário

Indicador	2010	2011	2012	2013	Meta (final 2014)	Meta Prevista 2015
N.º de Processos Familiares ativos, cumpridores do PI	-----	348	282	115	90%	95%
N.º Atendimentos efetuados pela Técnica Serviço Social	569	674	1003	1201	Manter	Manter
N.º Atendimentos / Acompanhamentos efetuados pela Psicóloga	207	405	345	432	Manter	Manter
N.º Utentes que beneficiaram de Acompanhamento Psicológico	-----	38	37	27	Manter	Manter
N.º Visitas Domiciliárias efetuadas	-----	96	89	52	100	50
N.º Empréstimo/aluguer de Ajudas Técnicas	39	53	48	35	25	35
N.º Pedidos de Financiamento de Ajudas Técnicas ao ISS	35	22	23	10	15	100%
N.º Embalagens Produtos Incontinência atribuídas	640	442	447	299	250	250
N.º Refeições Cozinha Social (pequeno almoço, almoço, lanche,	31.833	38.484	48.177	45.105	55.000	50.000

Jantar e Ceia)						
Cozinha Comunitária (n.º de refeições)	-----	12.187	9.635	3.754	Manter	Aumentar
Lavandaria Social (n.º utilizações)	181	228	538	520	Responder a 98% das solicitações	Responder a 98% das solicitações
Lavandaria Comunitária (n.º utilizações)	-----	548	445	193	Manter	Aumentar
Balneários Sociais (n.º utilizações)	702	325	151	538	Responder a 98% das solicitações	Responder a 98% das solicitações
N.º Cabazes de alimentos fornecidos (PCAAC+BA+Campanhas)	986	999	857	713	950	800
Apoios económicos concedidos (n.º)	92	119	141	68	Manter	Manter
Requerimentos CSI entregues no ISS (n.º)	-----	21	10	11	-----	Responder a 100% das solicitações

### Ateliers Desenvolvimento de Competências para Jovens 12 aos 16 anos

Indicador	2010	2011	2012	2013	Meta (final 2014)	Meta Prevista 2015
Nº Jovens a frequentar os Ateliers Desenvolvimento de Competências	-	25	40	43	Aumentar 5%	Aumentar 5%
Jovens que têm os objetivos do PDI totalmente alcançados	-	-	-	65%	70%	70%
N.º Ações de Sensibilização Temáticas	-	-	13	18	15	15
N.º Passeios/Visitas temáticas	-	-	37	27	25	30
Taxa de concretização das actividades do Projecto Pedagógico	-	-	76%	93%	Manter	Manter
N.º Consultas gratuitas de Medicina Dentária <sup>1</sup>	-	15	40	20	Aumentar 15%	20

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

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%	50%	50%
Número de Inquéritos de Satisfação passados	-	-	-	100%	100%	100%
Grau de Satisfação dos Clientes	-	-	76% Bom	60%	60 % Totalmente Satisfeito	80 % Totalmente Satisfeito

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

Indicador	2010	2011	2012	2013	Meta (final 2014)	Meta Prevista 2015
Nº Clientes a frequentar os Ateliers Ocupacionais	-	-	120	67	Manter	70
Clientes que têm os objetivos do PDI totalmente alcançados	-	-	-	60%	Manter	60%
N.º Ações de Sensibilização Temáticas	-	-	12	2	5	10
Frequência Horta Biológica	-	-	92%	52%	Manter	50%
Realização de Amostras Biológicas	-	-	3	2	4	2
N.º Passeios/Visitas temáticas	-	-	17	2	2	2
Taxa de concretização das atividades do Projeto Desenvolvimento de Competências Pessoais	-	-	73%	83%	85%	85%
Número de Inquéritos de Satisfação passados	-	-	-	100%	100%	100%
Grau de Satisfação dos clientes da resposta	-	-	80% Bom	81% Bom	80% Bom	80% Bom

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

**Objetivos específicos:**

- Promover a autonomia dos indivíduos/famílias beneficiárias do Rendimento Social de Inserção através da sua integração laboral, social e comunitária.
- Desenvolver as atividades constantes no protocolo celebrado com a Segurança Social: realizar diagnósticos sociais, averiguações RSI, celebrar contratos de inserção e acompanhar as ações acordadas, realizar acompanhamento psicossocial dos beneficiários através de atendimentos sociais (individuais e/ou familiares), visitas domiciliárias, consultas psicológicas, grupos de intervenção psicológica, integração ocupacional (ateliers ocupacionais e voluntariado), intervenção psicoeducativa (ações de desenvolvimento sociocomunitário), acompanhamento a serviços e encaminhamentos nas mais diversas áreas de inserção;
- Promover o desenvolvimento de projetos de vida positivos, realistas e adaptativos, assentes numa integração social ativa, responsável e autónoma de jovens e adultos;
- Promover a participação social e cívica;
- Promover o desenvolvimento de competências pessoais e sociais dos beneficiários, nomeadamente a aquelas que dizem respeito ao desempenho dos papéis parentais/familiares com impacto no desenvolvimento de jovens e crianças.
- Apoiar crianças, jovens e famílias a exercer os seus direitos, prevenindo ou pondo termo a situações suscetíveis de afetar a sua segurança, saúde, formação, educação ou desenvolvimento integral;
- Aumentar o conhecimento e favorecer a aquisição de hábitos e práticas saudáveis (alimentação, saúde, higiene e educação);
- Assegurar o acesso dos beneficiários ao serviço nacional de saúde, identificando e sempre que necessário, acompanhando-os aos centros de saúde e hospitais;
- Promover a organização familiar, a economia doméstica e uma boa gestão financeira;
- Promover a educação e (re)qualificação escolar e profissional de adultos, encaminhando-os e acompanhando-os nos processos de formação;
- Contribuir para a conclusão da escolaridade obrigatória por parte dos jovens;
- Criar redes de apoio formais e informais, diminuindo o risco de isolamento social, através da integração dos beneficiários em ações de desenvolvimento sócio-comunitário dinamizadas pela Delegação de Águeda da CVP;

- Integrar beneficiários em algumas das valências/respostas sociais da Delegação de Águeda da CVP, das quais se destacam Ateliers Ocupacionais (serralharia, olaria, informática e fotografia) e jovens nos Ateliers de Desenvolvimento de Competências para Jovens (serralharia, olaria, informática e fotografia), entre outras.
- Manter a dinamização da Horta Biológica de Beneficiários de RSI no Parque Municipal da Alta Vila;

<b>Indicador</b>	<b>Valor</b> (18/12/2010 a 17/12/2011)	<b>Valor</b> (18/12/2011 a 17/12/2012)	<b>Valor</b> (18/12/2012 a 17/12/2013)	<b>Meta</b> (final 2014)	<b>Meta</b> Prevista 2015
N.º Processos acompanhados	217	179	170	200	Manter o acompanhamento de 100 processos
N.º Beneficiários	-----	394	309	350	De acordo com a legislação em vigor, acompanhar 100% dos beneficiários
N.º Beneficiários abrangidos nos Contratos de Inserção	398	394	309	350	100%
N.º Requerimentos Entrados	-----	-----	57	80	Garantir o acompanhamento de 100 processos
N.º Contratos de inserção assinados	172	157	153	130	100%
N.º Ações acordadas	441	911	950	1000	Manter
N.º Contratos de Inserção cessados	67	64	68	100	Manter
N.º de Agregados autonomizados por rendimentos da medida social	-----	-----	-----	-----	5%
N.º Visitas domiciliárias	887	565	504	700	Aumentar 5%
N.º Atendimentos efetuados Técnica Superior Serviço Social	867	673	578	800	Manter
N.º Atendimentos efetuados Psicóloga	515	309	304	400	
N.º momentos de trabalho (ações desenvolvimento sócio-comunitárias: sessões de intervenção em grupo, ações sensibilização)	373	496	343	400	Aumentar 10%

temáticas, Horta Biológica, Ateliers Ocupacionais, Serviços externos que incluem acompanhamento a serviços, consultas, deslocação ISS, entre outros)					
Nº Total de Reuniões de NLI	51	34	33	Aumentar 5%	Estar presente em 98% das Reuniões de NLI

**F. Objetivo:** 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	Meta (final 2014)	Meta Prevista 2015
N.º Refeições Cozinha social (Almoço e Jantar)	7.266	32.931	35.000	Manter 100 refeições diárias
Número de Inquéritos de Satisfação passados	-	-	-	100%
Grau de Satisfação dos beneficiários	-	-	-	80%

**G. Objetivo:** Proporcionar a toda a comunidade acesso a bens de qualidade a preços simbólicos e simultaneamente angariar fundos destinados a contribuir para a melhoria das condições de vida dos indivíduos em situação de vulnerabilidade social, acompanhados pelas respostas sociais da instituição.

Indicador	2013	Meta (final 2014)	Meta Prevista 2015
Volume de receita	16.309,30€	20.000€	-----
Número de Inquéritos de Satisfação passados	-	-	100
Grau de Satisfação dos clientes	-	-	80%

**H. Objetivo:** Preconizar o trabalho da Instituição, procurando aumentar o número de parcerias estabelecidas e reforçar as existentes com entidades, organizações ou outros e aumentar a participação em Campanhas, Eventos ou iniciativas e potenciar o

conhecimento interno e externo do trabalho desenvolvido pela Instituição, promovendo uma melhor articulação com a comunidade.

<b>Indicador</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>Meta (final 2014)</b>	<b>Meta Prevista 2015</b>
N.º Parcerias/Protocolos existentes	4	7	16	Aumentar 25%	20
N.º Campanhas em que a instituição organizadora/participante	3	10	11	Aumentar 15%	15
N.º de Participações/ Representações em Seminários/Debates/ Congressos	11	23	14	Aumentar 10%	Aumentar 10%
N.º de Participações/ Representações em Reuniões promovidas por outros serviços <sup>2</sup>	51	54	160	Aumentar 10%	100
N.º de Organizações/Participações em Eventos/Iniciativas	8	25	24	Aumentar 10%	25
N.º Cursos de Formação realizados no âmbito do Gabinete de Formação “Desenvolvimento Criativo e de Competências”	1	2	1	Manter	Manter
N.º de pessoas colocadas a executar trabalho comunitário, através IRS Anadia	-----	-----	10	-----	-----

**I. Objetivo:** Promover uma atitude participativa, reflexiva e colaborativa de todos os colaboradores e voluntários no planeamento da execução das actividades previstas, na concretização de todas as actividades e na identificação de áreas de melhoria das respostas da Instituição.

<b>Indicador</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>Meta (final 2014)</b>	<b>Meta Prevista 2015</b>
N.º de Reuniões entre Direção/	1	14	15	Manter	Manter

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

Direção Técnica e a Equipa Técnica / todos os colaboradores					
N.º de Reuniões entre Direção Técnica e a Equipa Técnica	36	21	49	Manter	20
N.º de Reuniões entre Responsável de cada Resposta e a Equipa	45	44	51 (RSI - 22 Ateliers - 18 CAT - 11)	Manter	70
N.º Reuniões Equipa Qualidade	-----	-----	13	-----	12

**J. Objetivo:** Procurar fontes alternativas de financiamento operacional, através do desenvolvimento de acções que visem o aumento do número de associados, angariação de donativos, aumento do volume de vendas de produtos *Merchandising* e aumento dos serviços prestados ao exterior.

Indicador	2012	2013	Meta (final 2014)	Meta Prevista 2015
Volume de rendimentos próprios (exceto subsídios contratualizados)	342.386,58€	434.136,13€	450.000,00	450.000,00

**K. Objetivo:** 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.

Indicador	2012	2013	Meta (final 2014)	Meta Prevista 2015
Liquidez geral	1.32	1.31	Manter	Manter
Autonomia Financeira = Total do Capital próprio / Activo Líquido	71%	71%	Aumentar 2%	Aumentar 1%
Taxa de Crescimento do Resultado Líquido do Exercício	- 75%	153%	Aumentar 80%	Manter
Peso dos Fornecedores e Serviços Externos (FSE/Custos totais X 100)	22%	23%	Manter	Manter

Resultados da avaliação de fornecedores	-----	85% A	80%	85%
Disponibilidade das viaturas / N° de pedidos satisfeitos	-----	95%	90%	90%
Consumo de combustíveis	51.279,23€	53.085,80€	58.925,35%	Manter
Consumo de combustíveis x / Consumo de combustíveis x+1	-----	3.5%	-----	-----
Prazo médio de pagamentos com os fornecedores	-----	30 dias	30 dias	30 dias
Taxa de crescimento dos Custos com manutenção de viaturas	-----	217%	↓- 74%	-10%
Execução orçamental dos gastos com manutenções e reparações	14.866,64€	32.216,30€	25.000€	15%

### K. Objetivos da Equipa Emergência<sup>3</sup>:

Indicador	2012	2013	Objetivos para 2014	Meta (final 2014)	Meta Prevista 2015
Nº de Doentes Transportados ao abrigo do Protocolo com a ARSC	4.535	8.063	Garantir o Serviço de Transporte de Doentes ao abrigo do Protocolo com a ARSC	Manter	Aumentar
Nº de Doentes Transportados ao abrigo do Protocolo com o INEM (Reserva INEM)	36	24	Garantir e aumentar o Serviço de Transporte de Doentes ao abrigo do Protocolo com o INEM (Reserva INEM)	40	Sempre que solicitado
Nº de Doentes Transportados solicitados por Particulares	343	407	Garantir o Serviço de Transporte de Doentes solicitado por Particulares	Manter	Aumentar
Nº de Doentes Transportados solicitados pelo CHBV	1.736	1.905	Garantir o Serviço de Transporte de Doentes solicitados pelo CHBV	Manter	Manter
Nº de Doentes Transportados solicitados pelo HUC	-----	379	Garantir o Serviço de Transporte de Doentes solicitador pelo HUC	Manter	Aumentar
Nº de Participações da Equipa de Emergência em Eventos	52	55	Garantir e aumentar o nº participações 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> , Rastreios, entre outros)	Aumentar 5%	Aumentar 5%

<sup>3</sup> Objetivos Estratégicos definidos da responsabilidade do Coordenador Local Emergência

Nº de Voluntários envolvidos em Participações da Equipa de Emergência em Eventos	200	247	Aumentar o nº de voluntários envolvidos em eventos	Aumentar 10%	Aumentar 10%
Nº de Representações	1	1	Garantir a Representação da Equipa de Emergência em Cerimónias (Peditórios, Juramentos Compromisso Honra, Funerais, N. Sra dos Passos e Eventos)	Sempre que solicitado	Sempre que solicitado
Nº de Solicitações do CDOS	6	2	Responder prontamente, quando solicitado pelo CDOS, a qualquer solicitação de Catástrofe, Sinistro e Calamidade Pública	Sempre que solicitado	Sempre que solicitado
Nº de Participações da Equipa de Emergência	6	2		-----	
Taxa de Concretização (Nº de Participações / Nº de Solicitações)	-----	100%		100%	
Nº de Sessões Planeadas			Concretizar o Plano de Formação 2013/2014	-----	-----
Nº de Sessões Realizadas	-----	85%		-----	
Taxa de Concretização do Plano de Formação (nº sessões realizadas / nº sessões planeadas)				-----	
Nº de Cursos de Formação (reciclagem) organizados para Membros Ativos da EEST	1	2	Aperfeiçoar e atualizar competências dos Membros ativos da Equipa de Emergência	2	-----
Nº de Elementos Inscritos nos cursos	-----	-----	Aumentar o número de participantes nos Cursos	-----	-----
Nº de Elementos que terminaram os cursos com Sucesso	-----	-----	Aumentar o número de voluntários que terminam os Cursos com sucesso	Aumentar 2%	-----
Taxa de Aproveitamento dos Cursos de Reciclagem	-----	-----	Melhorar a taxa de aproveitamento dos Cursos de Reciclagem	100%	-----

Nº de Cursos de Formação Base/TAT organizados para novos Membros Ativos da EEST	2	3	Aumento do Nº de Membros ativos da Equipa de Emergência	Aumentar 5%	-----
Nº de Elementos Inscritos nos cursos	-----	-----	Aumentar o número de elementos inscritos nos Cursos	Aumentar 5%	-----
Nº de Elementos que terminaram os cursos com Sucesso	-----	-----	Aumentar o número de voluntários que terminam os Cursos com sucesso	Aumentar 5%	-----
Taxa de Aproveitamento dos Cursos Base/TAT	-----	91%	Melhorar a taxa de aproveitamento dos Cursos Base/TAT	70%	-----
N.º de Cursos dinamizados	-----	-----	Promover Cursos de Primeiros Socorros e Suporte Básico de Vida em Empresas, Escolas, Organizações e à População em Geral	Aumentar 5%	Aumentar 5%

### **L. Objetivo Geral<sup>4</sup>:**

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

### **Grupo Coral**

<b>Indicador</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>Meta Final 2014</b>	<b>Previsto 2015</b>
N.º atuações a nível nacional	10	8	12	12
N.º atuações a nível internacional	1	0	1	1

---

<sup>4</sup> Informação fornecidas da responsabilidade do Maestro Sérgio Brito

## **7. Monitorização, Avaliação e Melhoria Contínua**

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

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

Os instrumentos de medida a utilizar são todos os impressos de recolha de informação relativa à intervenção junto dos clientes. Acresce as Actas de todas as Reuniões Internas e Externas, as Atas/Resumos de todas as participações/representações externas. Adiciona-se ainda a recolha e análise da Satisfação Geral (clientes, famílias, colaboradores) que posteriormente será compilada e apresentada no Relatório de Atividades e Contas de 2015.

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

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

## 8. Recursos Humanos<sup>5</sup>

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 Serviços Gerais (CAT)	2
Auxiliar Serviços Gerais (CC)	1
Assistente Operacional (CC)	2
Vigilante	2
Motoristas	6
Educadora Social (Estágio)	1

Outsourcing
Técnico Oficial de Contas
Apoio Informático
HSST
HACCP
Manutenção Segurança

Total Colaboradores – 35
• Sem Termo – 29
• A Termo – 5
• Sem Vínculo - 0
• Estágio - 1

<sup>5</sup> Existentes à data de 23.10.2014

## 9. Recursos Físicos

N.º de Edifícios: 5

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

## 10. Cronograma de Funcionamento

JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Feriado	1	1	1	Feriado	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	Feriado	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	6	6	Férias	6	6	6	6	6	6	6	6
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	Feriado
9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
10	10	10	10	10	Feriado	10	10	10	10	10	10
11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11
12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14
15	15	15	15	15	15	15	Feriado	15	15	15	15
16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17
18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19
20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21
22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23
24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	Férias
25	25	25	Feriado	Feriado	25	25	25	25	25	25	Feriado
26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27
28		28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
29		29	29	29	29	29	29	29	29	29	29
30		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
31		31		31		31	31		31		31
<b>21</b>	<b>20</b>	<b>22</b>	<b>20</b>	<b>19</b>	<b>21</b>	<b>23</b>	<b>21</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>21</b>	<b>20</b>
<b>252</b>											

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

## 11. Considerações Finais

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

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

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

9 de Dezembro de 2014

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

  
(César Marques)