

## Nesta edição

Implementação  
do Sistema de  
Gestão da  
Qualidade 2

Quando nos  
Encontramos 3

Ação Oficina de  
Escrita 3

36º Aniversário da  
Delegação de  
Águeda 4

XVIII Encontro de  
Coros da Bairrada 5

Operação Fátima 6  
Juramento de  
Compromisso de  
Honra

Feira de Saberes  
e Sabores

Segurança Social  
na Delegação de  
Águeda 7

Campanha  
"Missão Sorriso"

## Pobreza em Portugal causa de envelhecimento precoce



O envelhecimento da população é um dos maiores triunfos da humanidade e também um dos nossos maiores desafios. O envelhecimento global causará um aumento das demandas sociais e económicas em todo o mundo. No entanto, as pessoas na 3ª idade são, geralmente, ignoradas como recurso quando, na verdade, constituem recurso importante para a estrutura das nossas sociedades.

Se quisermos que o envelhecimento seja uma experiência positiva, uma vida mais longa deve ser acompanhada de oportunidades contínuas de saúde, de participação e segurança. A Organização Mundial da Saúde adotou o termo "envelhecimento ativo" para expressar o processo de conquista dessa visão. As pessoas mais velhas que se aposentam e aquelas que apresentam alguma doença ou vivem com alguma necessidade especial podem continuar a colaborar ativamente com seus familiares, companheiros na comunidade.

Dado a conjuntura atual social e económica de crise, não estará o empobrecimento da população a condenar a um envelhecimento precoce? Com este cenário, que condições existem para um envelhecimento ativo? Com que saúde, disponibilidade financeira e motivação chegam a uma reforma digna os nossos idosos? Com esta crise económica e social, a tendência para nos fazer trabalhar até à morte, está cada vez mais presente no nosso país.

Quando nos abeiramos de alguns idosos e lhes dizemos que deveriam ter uma velhice com mais atividade, logo nos respondem que já trabalharam o suficiente e que agora querem ter descanso e sossego, é compreensível que respondam assim, pois quem teve uma vida de trabalho e sacrifício querem que pelo menos no fim da vida tenham um pouco de descanso e um pouco de bem-estar. Esqueceram no entanto que a atividade não é sinónimo de trabalho, de esforço físico, pois a atividade que propomos é ter algo que lhes dê prazer em passar o tempo. Claro que os idosos em situação de pobreza, com baixas reformas, não têm rendimentos para encontrar atividade senão no trabalho, na sua maioria ainda nos trabalhos agrícolas, ou nas respostas sociais disponibilizadas para este público-alvo, nomeadamente nos Lares e os Centros de Dia.

Sejamos solidários com os idosos, ajudando a proporcionar-lhes um final de vida ativo, sem envelhecimento precoce e sem desenraizamento familiar, mantendo os idosos no seu domicílio, contribuindo para a sua qualidade de vida e envolvendo a família na prestação de cuidados ao seu idoso, criando-se uma resposta mais económica a nível de política social e mais humana no que respeita ao enquadramento natural do idoso.

César Marques *(Presidente da Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa)*

## Implementação do Sistema de Gestão da Qualidade na Delegação de Águeda da CVP

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 passado dia 27 Abril de 2013, com a Entrega do Certificado da Qualidade e o hastear da Bandeira que nos encheu de orgulho.

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. Equipa da Qualidade: *Carla Ferreira, Isabel Pinto, Liliana Rodrigues, Patrícia Coutinho, Paula Santos e Sandra Leitão.*



*“Todo o esforço, empenho conjunto de todos os envolvidos, foi reconhecido no passado dia 27 Abril de 2013, com a Entrega do Certificado da Qualidade e o hastear da Bandeira que nos encheu de orgulho.”*

## Quando nos Encontramos



Desde Março de 2013 que está a ser dinamizado na Delegação de Águeda da CVP um Grupo de Encontro, constituído por beneficiários do Rendimento Social de Inserção em acompanhamento pela Equipa do Protocolo de RSI da instituição. Um Grupo de Encontro é um conjunto de pessoas que, através das relações que criam entre si e com a ajuda de um facilitador (neste caso, a psicóloga) desenvolvem as suas potencialidades e melhoram o seu bem-estar psicossocial. A partir das experiências de cada um, aumenta a descoberta do outro e também a própria auto-descoberta, num ambiente de compreensão e empatia

(capacidade de nos colocarmos no lugar do outro), genuinidade (capacidade de sermos nós próprios) e aceitação mútua (aceitarmo-nos a nós e aos outros), que levam a que, a cada Encontro, participantes e facilitador cresçam enquanto pessoas. Mariana Mangerão (*Psicóloga da Equipa do Protocolo do RSI*)

## Ação Oficina de Escrita



No dia 12 de Abril de 2013, decorreu no Auditório Arq. Veiga Cameilo da Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa, mais uma Ação Temática organizada pela Equipa Técnica do Protocolo de Rendimento Social de Inserção, intitulada “Oficina de Escrita”. Contou com a participação da Educadora Isabel Santiago, em conjunto com a beneficiária Susana Martins para a sua dinamização.

Esta Ação teve como público-alvo, alguns beneficiários acompanhados no âmbito da medida do Rendimento Social de Inserção, assim como os utentes do Centro de Alojamento Temporário para Passantes e Sem-Abrigo da instituição. Pensamos ter sido uma ação muito útil e produtiva, pois de uma forma muito prática ensinou-se todos os presentes, a preencher formulários nos Serviços Públicos, tal como Segurança Social, Repartição de Finanças, entre outros. Ao contrário do que se possa pensar, ainda existem muitos cidadãos, principalmente com escolaridade mais baixa, que tem muitas dificuldades ou não sabem mesmo preencher um formulário quando tem que se dirigir a um serviço. Diana Oliveira (*Ajudante de Ação Direta da Equipa do Protocolo do RSI*)

## Jornadas infanto-juvenis Sociais e de Emergência

A Secção da Juventude da Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa, iniciou a sua atividade, organizando, de 27 a 31 de Maio de 2013, as Jornadas infanto-juvenis Sociais e de Emergência, destinadas a todos os jovens dos 7 aos 13 anos, que decorreram nas instalações da instituição. Esta iniciativa, em parceria com a Escola de Socorrismo, inseriu-se no âmbito do Dia Mundial da Criança, na qual se realizaram Workshops lúdico-pedagógicos alusivos à intervenção Social e de Emergência (socorrismo infantil e juvenil) que a instituição desenvolve diariamente na comunidade. Nesta iniciativa onde participaram 98 jovens das instituições do concelho de Águeda, procurou-se simultaneamente, trabalhar os elevados Princípios Fundamentais da Instituição com os jovens, bem como os valores da cooperação e da solidariedade. Franco Lourenço (*Coordenador Local de Emergência da delegação de Águeda da CVP*)



## 36º Aniversário da Delegação de Águeda

No pretérito dia 27 de abril, a Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa recebeu duplos parabéns. Assinalou o 36º aniversário da sua fundação e recebeu das mãos de Dora Gonçalo, representante da APCER- Associação Portuguesa de Certificação, o huroso certificado de Gestão de Qualidade.



O evento começou com o içar das bandeiras, na sede, com formatura. Seguiu-se a receção os convidados, no adro da igreja matriz de Águeda. Ato contínuo, foi celebrada missa de aniversário, homenageando os sócios, diretores, trabalhadores e voluntariados já falecidos, animada pelo coro da cruz vermelha de Águeda.

Já na sede, procedeu-se ao hastear da bandeira da certificação do Sistema de Gestão de Qualidade. Seguidamente foi conferida pelo Presidente Nacional da Cruz Vermelha Portuguesa, Luís Barbosa, a tomada de posse da nossa direção para os próximos 4 anos, composta por César Marques (presidente), António Moreira, Lilina Santos, Wilson Abrantes, Isabel Pinto, Aires Neves, Augusto Lopes, Irene Pinho e Eduardo Conceição.

Já com a mesa constituída, o coro misto da Delegação interpretou duas peças musicais, fortemente ovacionadas. A dita mesa era constituída por Luís Barbosa (Cruz Vermelha Nacional), Santos Sousa (segurança social de Aveiro), Jorge Almeida (Câmara Municipal), Paula Cardoso (deputada), Augusto Gonçalves, Horácio Marçal, Veiga Camelo (Curadores) e César Marques (Presidente da Delegação).

César Marques deu início às intervenções salientando a “Felicidade e honra pelo reconhecimento dos nossos serviços” e sublinhou o trabalho árduo da equipa que preparou o merecimento da certificação de conformidade da APCER. Lembrou a

necessidade de a Delegação ser equipada com um veículo “todo-o-terreno” que garante deslocações seguras ao interior do concelho, pois as ambulâncias não vão à serra. Disse ainda ser urgente acompanhar a população com problemas mentais. Trata-se de uma questão de saúde, mas também social.

Horácio Marçal, em nome dos curadores, lembrou como nasceu a Cruz Vermelha, nos horrores da guerra. Está em todo o mundo e também veio parar a Águeda, para nossa ventura.

Santos Sousa felicitou a Delegação pelo Aniversario e pela panóplia de serviços prestados e também pela atribuição da certificação por uma auditoria externa.

Por ser turno, Jorge Almeida destacou a capacidade, voluntarismo e solidariedade

*“César Marques deu início às intervenções salientando a “Felicidade e honra pelo reconhecimento dos nossos serviços...”*



desta Delegação, que é das mais vivas e dinâmicas do país. Confirmou ainda que a Câmara Municipal está ao lado da Cruz Vermelha de Águeda.

Paula Cardoso endereçou os parabéns à Delegação e elogiou o César Marques e a sua equipa pela obra feita. Quanto a certificação, disse esperar que a cruz vermelha usufrua dessa nova situação.



Luís Barbosa salientou que a Delegação de Águeda é uma das maiores do país em apoios sociais e que, quando tomou posse, foi um das primeiras que visitou. Disse ainda que, a nível mundial, os suicídios e homicídios matam mais que os conflitos armados - um horror! Rematou reconhecendo que está uma das delegações com maior dinâmica, o que se deve ao empenho das pessoas de Águeda e da condução que lhe tem sido dada pelos responsáveis.

Terminou Dora Gonçalo, da APCER, referindo a feliz coincidência da entrega do certificado com o aniversário. Dá responsabilidade...

Seguiu-se um ligeiro almoço convivio, confeccionado nas instalações na Delegação, dando assim por encerradas as comemorações do 36º aniversário da Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa. Wilson Abrantes (*Vice-Presidente da Delegação de Águeda da CVP*)

## XVIII Encontro de Coros da Bairrada



O Coro da Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa participou no "XVIII Encontro de Coros da Bairrada", no dia 25 de Maio de 2013, em São Caetano, concelho de Cantanhede, na sua bela Igreja Matriz. Para além do nosso Corro, atuaram ainda o Grupo Coral de Oiã, Orfeão de Barrô, Orfeão de Bustos, Grupo Coral Espranjar (Fermentelos), Orfeão de Águeda, Grupo Coral da Casa do Povo do Troviscal, Grupo Coral Jovem da ARCEL (Espinhel), Orfeão do Troviscal, Orfeão do Paraíso Social de Aguada de Baixo, Orfeão de Recardães e Coral Caetanense (anfitrião), num total de doze coros. O Coral Magister da Mealhada, não compareceu, devido ao falecimento de um parente próximo do maestro. Para não alongar o concerto, cada Orfeão interpretou apenas três peças musicais. O coro da Cruz Vermelha, sob a batuta do Prof. Sérgio Brito, cantou "yo quiero ser mariñero", "Avé Maria" e "African Alleluia" e não deixou os seus créditos por vezes alheias, como é seu apanágio. No final do concerto, a Vice-Presidente da Câmara Municipal de Cantanhede, Helena Teodósio, afirmou que "se todos passassem por coros, seriam diferentes para melhor". Para o ano de 2014, será anfitrião o Orfeão de Recardães, a quem a Direção do Coral Cantanense passou o testemunho. Eleutério Santos, da Direção, elogiou a organização deste concerto, que foi brilhante e indicou a provável data (15 de Março de 2014) para o "XIX Encontros de Coros da Bairrada". Wilson Abrantes (*Vice-Presidente da Delegação de Águeda da CVP*)

## Operação Fátima

Entre os dias 05 e 11 de Maio, na zona do Marnel, em Pedações, Lamas do Vouga, cerca de 7km a norte de Águeda, junto ao IC2, a Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa montou um posto de apoio aos peregrinos de Fátima, com socorristas e todo o apoio logístico, a funcionar 24 horas do dia. No atendimento aos peregrinos foram disponibilizados diversos serviços, tais como: tratamento de pés, primeiros socorros, cuidados de enfermagem, massagens terapêuticas, apoio psicológico, evacuação hospitalar, distribuição de águas e material de visibilidade, entre outros. Estiveram nesta operação envolvidos 25 voluntários, perfazendo um total de 120 horas de serviço contínuo e permanente, tendo sido possível assistir 287 peregrinos, na sua grande maioria, idades entre os 45 e os 60 anos. Como é regular neste género de apoios, a população assistida é maioritariamente do sexo feminino, estando, este ano, a solicitação a atingir os 65%. Salienciamos que apenas dois dos peregrinos assistidos necessitaram de tratamento diferenciado, sendo, para o efeito, transportados para a Unidade Hospitalar de Águeda. Nesta Operação Fátima tivemos a colaboração da kitur na cedência do espaço para montar toda a logística e na colocação de dois WC's, e da empresa Águas Serranas com a cedência de águas para este apoio. Sempre disponível para colaborar e ajudar. Franco Lourenço *(Coordenador Local de Emergência da delegação de Águeda da CVP)*



*“Mais um Juramento de Compromisso de Honra, no passado dia 22 de Junho, para 22 formandos da Cruz Vermelha Portuguesa, 11 da Delegação de Águeda e 11 da Delegação de Ovar...”*

Mais um Juramento de Compromisso de Honra, no passado dia 22 de Junho, para 22 formandos da Cruz Vermelha Portuguesa, 11 da Delegação de Águeda e 11 da Delegação de Ovar, após um longo percurso de aprendizagem. Esta cerimónia foi presidi-

## Juramento de compromisso de Honra

da pelo General Governo Maia, Vogal da Direção Nacional, em representação do Presidente Nacional Dr. Luís Barbosa, pelo Presidente da Câmara Municipal de Águeda, Dr. Gil Nadais, pelos Presidentes das Delegações de Águeda e de Ovar e outras altas individualidades. Durante a cerimónia, espelhada pelo “brilho e humanismo”, os novos voluntários socorristas juraram, perante a bandeira a Bandeira da Cruz Vermelha Portuguesa, “servir a Pátria, a Cruz Vermelha/Crescente Vermelho e os seus concelhos”, nas mais diversas áreas, nomeadamente a da saúde, emergência de socorro e emergência social. Bem-vindos estes novos voluntários à Família Cruz Vermelha, que espera a vossa entrega, motivação e cumprimento dos Princípios da Organização para o bom êxito das missões de que a partir de agora poderão ser incumbidos. Franco Lourenço *(Coordenador Local de Emergência da Delegação de Águeda da CVP)*



## Delegação de Águeda na Feira de Saberes e Sabores



A Bela Vista e a cidade lúdica levaram a cabo a “V edição” da feira dos saberes e sabores, com o apoio da Câmara Municipal de Águeda e a participação de diversas IPSS’s do concelho. Foi no dia 13 de Abril (Sábado), pela primeira vez aconteceu no espaço exterior ao Instituto da Vinha e do Vinho, na margem do rio Águeda, considerado um local de excelência para estes eventos, no tocante a espaço e condições (também de estacionamento). O tão desejado sol compareceu brilhante. Este acontecimento tenta

divulgar sabores institucionais, revelar saberes e práticas artesanais e ainda repartir sabores e saberes inseridos numa variedade gastronómica. Participaram cerca de duas dezenas de IPSS’s, incluindo a Delegação de Águeda da CVP, com uma barraca devidamente enfeitada, inserindo muito artesanato elaborado nos Ateliers de Desenvolvimento de Competências da instituição. O espaço dos Ateliers é composto por cinco salas: Informática, Serralharia, Olaria, Fotografia e Animação. Manteve ainda de prevenção, uma ambulância e três socorristas prontos a intervir em caso de necessidade. A animação constou de fanfarra, danças, tuna, grupo coral, etc., estando patente a reciclagem (predominando artesanato) como saberes, e, como sabores, muitos e bons petiscos. Wilson Abrantes (*Vice-Presidente da Delegação de Águeda da CVP*)

## Segurança Social na Delegação de Águeda

Em visita de trabalho estiveram entre nós, no passado dia 19, o Professor Doutor Jorge Campino, Chefe de Gabinete do M.I. Ministro da Solidariedade e da Segurança Social, Dr. Mota Soares, o Exmo. Sr. Dr. Santos Sousa, Diretor do Centro Distrital de Aveiro do Instituto da Segurança Social e o Exmo. Sr. Diretor da Unidade de Desenvolvimento Social e Programas do Centro Distrital de Aveiro do Instituto da Segurança Social, Dr. Rui Monteiro. A rece-



ber tão ilustres cidadãos estiveram alguns elementos do Conselho de Curadores da Delegação de Águeda da CVP, Arq. Veiga Camelo, Arq. Gil Abrantes, Comendador Augusto Gonçalves, Subdiretor do jornal local “Soberania do Povo”, Sr. Celestino Viegas, e ainda o Presidente da Delegação de Águeda da CVP, César Marques, assessorado pela Diretora Isabel Pinto e Coordenadora da Ação Social, Dra. Carla Ferreira, onde foram tratados diversos assuntos de interesse para a Delegação da CVP e para a comunidade mais vulnerável do concelho de Águeda. César Marques (*Presidente da Delegação de Águeda da CVP*)

## Campanha “Missão Sorriso”

No fim de semana, 20 e 21 de Abril no Continente de Águeda, 26 voluntários da Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa, aliaram-se a Campanha Missão Sorriso, na angariação de bens alimentares para ajudar as famílias do nosso Concelho. Esta Causa terminou com muitos sorrisos, pois, foram doados 1.550 bens alimentares. Uma grande mostra de solidariedade para com a Cruz Vermelha de Águeda e todos os seus voluntários que estiveram a colaborar. O nosso muito obrigado à população que respondeu positivamente ao nosso apelo humanitário, numa altura muito difícil para todos. Trabalhamos hoje para ajudar mais amanhã. Carla Ferreira (*Coordenadora da Ação Social da Delegação de Águeda da CVP*)



-Bainhas  
(aplicação de bainha original em calça Jeans)  
-Ajuste de roupas  
-Costura de botões, remendos e outros  
-Confecção de roupa e acessórios  
(carteiras, bolsas, e...)  
-Personalização de peças de roupa e outros

**Oficina de Costura**

Contatos: 234 602 642 [dagueda@cruzvermelha.org.pt](mailto:dagueda@cruzvermelha.org.pt) <http://agueda.cruzvermelha.pt/>

5 a 8 de Setembro - 21ª Festa de Leitão

**Social:**

19 de Julho - III Encontro de Jovens - IPSS do Concelho de Águeda

**Emergência:**

4 de Agosto - Rastreio de Saúde - Junta de Freguesia de Macieira de Alcôba

11 de Agosto - Rastreio de Saúde - Junta de Freguesia de Valongo do Vouga

1 de Setembro - Rastreio de Saúde - Junta de Freguesia da Borralha

8 de Setembro - Rastreio de Saúde - Junta de Freguesia da Trofa



**CRUZ  
VERMELHA  
PORTUGUESA**  
Delegação de Águeda

Av. Calouste Gulbenkian n.º24  
3750 - 102 Águeda  
Portugal

Telefone: 234 602 642  
Fax: 234 602 699  
Telemóvel: 963 136 799  
Site: <http://agueda.cruzvermelha.pt>  
E-mail: [dagueda@cruzvermelha.org.pt](mailto:dagueda@cruzvermelha.org.pt)

Grafismo e composição: João Lemos  
Redactor principal: Carla Ferreira  
Colaboradores principais: César Marques,  
Wilson Abrantes, Diana Oliveira, Mariana  
Mangerão e Franco Lourenço

Boletim Informativo  
Impressão: Joartes  
Tiragem: 250 exemplares  
Publicação: Trimestral  
Distribuição gratuita

## Apoios

